

‘No wrong door’ in de praktijk: samenwerking in Noord- en Midden-Limburg

Het Ontwikkeltraject in zeven gemeenten binnen
Noord- en Midden-Limburg



Colofon

Uitgave	Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
Titel	'No wrong door' in de praktijk: samenwerking in Noord- en Midden-Limburg. Het Ontwikkeltraject in zeven gemeenten.
Opdrachtgever	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Auteurs	Laura van de Grint Dorien van den Berg Julia van den Brink Kaoutar Chinig Julia Delhaas m.m.v. Laura van Leuven, Tim Verbeij en Hassan El Alili
Datum	Augustus 2026
Contact	kenniscentrum@rvr.org

Samenvatting

Inleiding

Juridische en sociale problemen gaan vaak samen. Het Limpact, dat op 6 maart 2025 ondertekend is door de toenmalige staatssecretaris Rechtsbescherming, gemeenten, rechtshulp- en maatschappelijke organisaties, beoogt een sluitende en integrale eerstelijns sociale en juridische dienstverlening te realiseren in Noord- en Midden-Limburg. Het doel is dat iedereen met een juridische vraag of probleem terecht komt bij passende hulp. Het ministerie van Justitie en Veiligheid verzocht het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (hierna: Kenniscentrum) onderzoek te verrichten ten behoeve van het Ontwikkeltraject. Betrokken bij het Ontwikkeltraject en daarmee van het huidige onderzoek zijn het Juridisch Loket, Divosa, AMWML, Incluzio, Stichting Synthese, Stichting Vorkmeer, VluchtelingenWerk Nederland, en de gemeenten Roermond, Venlo, Weert, Leudal, Nederweert, Horst aan de Maas en Peel en Maas.

De vraag die centraal staat in dit onderzoek luidt:

"Welke juridische problemen ervaren mensen in de regio Noord- en Midden-Limburg, hoe herkennen hulporganisaties en gemeenten problematiek binnen het andere domein, en hoe begeleiden ze mensen naar passende hulp hiervoor?"

Methode

Het eerste deel van de onderzoeksvraag over de juridische problemen die mensen in de regio ervaren, wordt beantwoord in Deelonderzoek I. Dat deel betreft een vragenlijstonderzoek onder Wrb-gerechtigde inwoners in de regio van het Ontwikkeltraject. De resultaten van dit vragenlijstonderzoek zijn vergeleken met data uit secundaire bronnen over incidentie en aard van juridische problemen. Deze secundaire bronnen betroffen gegevens van het CBS, het Juridisch Loket, het WODC en RvR voor Rechtsbijstand. De vragenlijst is verzonden aan een selectie Wrb-gerechtigden in Limburg van het I&O Research Panel, en aan mensen die contact hadden met het Juridisch Loket in 2024 of 2025.

Het deel van de onderzoeksvraag over herkenning en begeleiding naar passende hulp wordt beantwoord in Deelonderzoek II. Dat deel betreft een kwalitatief onderzoek door middel van interviews. De interviews zijn in twee rondes afgenomen. In de eerste ronde zijn interviews afgenomen aan hulpverlenende medewerkers van de betrokken organisaties en gemeenten. Doel daarvan was om algemeen inzicht verkrijgen in de hulpverlening, in welke mensen hulp zoeken en in de samenwerking tussen organisaties en gemeenten. Doel was ook om te zien hoeveel respondenten op eigen initiatief zaken benoemden in relatie tot herkenning en begeleiding bij hulpvragen die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening vallen. De interviews in de tweede ronde zijn inhoudelijk gebaseerd op de antwoorden van respondenten op enkele aanvullende schriftelijke vragen. Het doel hiervan was verdiepend inzicht vergaren.



Resultaten Deelonderzoek I

Het aandeel Wrb-gerechtigden is zowel landelijk als binnen de Ontwikkeltrajectregio het hoogst onder uitkeringsontvangers, studenten en pensioenontvangers, eenouderhuishoudens, eenpersoonshuishoudens, 18-25-jarigen, 65+'ers en mensen met het opleidingsniveau basisonderwijs, vmbo- of mbo1-niveau.

Binnen de Ontwikkeltrajectregio komen problemen in relatie tot geld het meest voor, gevolgd door problemen met familie en de woning. Problemen met werk of politie en justitie komen iets minder vaak voor, problemen met een aankoop of dienstverlening nog iets minder en problemen met de overheid het minst. Problemen in relatie tot geld bleken vooral te maken te hebben met (gekort worden op) uitkeringen, waarbij de overheid de wederpartij is. Respondenten met familieproblemen gaven aan vooral te maken te hebben met een echtscheiding of relatiebeëindiging. Bij woningproblemen noemde men vooral achterstallig onderhoud, en conflicten met burens. Problemen met familie worden door respondenten het vaakst benoemd als het meest ernstige probleem, gevolgd door problemen met de woning.

De meest ondernomen acties bij problemen zijn het zoeken van advies bij een professional of organisatie, gevolgd door het opnemen van contact met de wederpartij en het zoeken van hulp bij een professional of organisatie. Bijna de helft van de respondenten met minstens één probleem, zocht hulp bij een van de organisaties of gemeenten betrokken bij het Ontwikkeltraject. Meestal was dit bij het Juridisch Loket. De ervaringen met de dienstverlening waren positief. Respondenten die hulp zochten, vonden vaker een uitkomst voor hun probleem. Opvallend is dat respondenten te kennen gaven dat ze behoefte hadden aan advies buiten het juridische vlak, maar dat ze dit niet altijd ontvingen.

Respondenten met een probleem die geen hulp zochten waren iets vaker in loondienst of met pensioen, en alleenstaand. Respondenten die woonachtig waren in Venlo gaven ook vaker aan geen hulp te hebben gezocht. De meest genoemde reden om geen hulp te zoeken was zorgen over de kosten daarvan.

Resultaten Deelonderzoek II

Enkele respondenten (in dit geval hulpverlenende medewerkers van betrokken organisaties en gemeenten) stelden systematische werkwijzen en instrumenten, zoals standaard-vragenlijsten en protocollen, te hebben voor het helder krijgen en herkennen van problemen uit een ander domein. Het merendeel herkent problematiek op basis van kennis en ervaring, door middel van het voeren van een open gesprek en doorvragen. Soms gebruikt men brieven, online registratiesystemen of het bellen naar de wederpartij als manieren om de vraag helder te krijgen. De afweging bij het bepalen of iets binnen de reikwijdte van de eigen hulpverlening valt, is vooral of de werkzaamheden die nodig zijn om de vraag te beantwoorden relatief gemakkelijk en snel door de medewerker kunnen worden verricht.

De meeste respondenten stellen dat ze mensen met vragen die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening vallen, doorverwijzen naar een collega of naar een andere organisatie. Meestal hebben medewerkers van de organisaties telefonisch contact en overleg op casusniveau alvorens iemand eventueel wordt doorverwezen. De keuze voor koude of warme doorverwijzing hangt af van de nabijheid van organisaties en de uitvoerbaarheid, maar met name van de wensen en zelfredzaamheid van de hulpzoekende.

Respondenten zijn overwegend positief over de samenwerking. Wel geven ze aan dat het lastig is om het noodzakelijke warme contact te onderhouden met veel verschillende organisaties en op de hoogte



te blijven van elkaars takenpakket en verantwoordelijkheden. Ook benoemen enkele respondenten 'gaten' in de hulpverlening. Zo is er geen eerstelijns juridische dienstverlening op locatie in de gemeente Leudal beschikbaar, en is er geen fysieke locatie van het Juridisch Loket meer in Nederweert. De diensten van het Juridisch Loket zijn landelijk wel telefonisch beschikbaar. Daarnaast blijkt samenwerking en doorverwijzing naar de sociale advocatuur soms lastig.

Handelingsperspectieven

De resultaten bieden enkele praktische handelingsperspectieven voor hulporganisaties en gemeenten om de hulpverlening passender en inclusiever te maken:

- Ondersteun medewerkers bij de herkenning van problemen (juist ook uit een ander domein) door een gestructureerde werkwijze. Dit borgt beter dat consistent een goede brede probleemdiagnose plaatsvindt.
- Ondersteun medewerkers bij het vinden van passende, adequate hulp voor mensen door het inzichtelijk maken van type problemen waar verschillende organisaties bij kunnen ondersteunen, en het type ondersteuning dat men biedt.
- Ondersteun medewerkers door ruimte te maken voor het onderhouden van een professioneel netwerk bestaande uit collega's van andere organisaties, zodat men elkaar snel en makkelijk weet te vinden, waardoor mensen sneller en vaker passende, adequate hulp krijgen.



Inhoud

1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Scope Ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein in Noord- en Midden-Limburg.....	7
1.3 Onderzoeksvraag	10
2 Methode.....	12
2.1 Deelonderzoek I: Incidentie en aard van juridische problemen	12
2.2 Deelonderzoek II: Herkenning en begeleiding naar passende hulp	15
3 Resultaten Deelonderzoek I	17
3.1 Wat volgt	17
3.2 Kenmerken Wrb-gerechtigden.....	17
3.3 Incidentie en aard van juridische problemen	21
3.4 Acties, hulppersonen, en niet-gebruik	25
3.5 Ervaringen met hulppersonen	28
3.6 Uitkomsten	31
3.7 Triangulatie	33
4 Resultaten Deelonderzoek II	35
4.1 Wat volgt	35
4.2 Herkennen problematiek.....	35
4.3 Begeleiden naar passende hulp	38
5 Conclusie en discussie	42
5.1 Conclusie	42
5.2 Discussie.....	44
Literatuuroverzicht.....	47
Bijlage I. Methodologische verantwoording.....	49
Bijlage II. Figuren registratiegegevens	54
Bijlage III. Figuren <i>Legal Capability</i>.....	71
Bijlage IV. Kruistabellen en uitsplitsingen	75
Bijlage V. Normbedragen Wrb-gerechtigd	76



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Problemen komen voor een grote groep mensen zelden alleen. Het komt regelmatig voor dat mensen met een juridisch probleem ook sociale problemen ervaren en vice versa. Een problematische situatie kan leiden tot meerdere problemen, problemen kunnen andere problemen aanwakkeren, of problemen ontstaan simpelweg gelijktijdig. Problemen worden soms niet herkend als iets waar hulp voor bestaat. Het is voor mensen bovendien niet altijd duidelijk of hun problemen juridisch of sociaal zijn.

Het zogenaamde Limpact is een intentieverklaring die beoogt een sluitende en integrale eerstelijns sociale en juridische dienstverlening te realiseren, zodat iedere recht- of hulpzoekende inwoner snel en eenvoudig toegang heeft tot de ondersteuning die hij of zij nodig heeft.¹ Op basis van dit Limpact wordt binnen het Ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein in Noord- en Midden-Limburg (hierna: het Ontwikkeltraject) een start gemaakt met de opzet van een sterke, brede eerste lijn, die bestaande professionele voorzieningen in de regio Noord- en Midden-Limburg samenbrengt. Het Limpact werd in 2025 ondertekend door de toenmalige staatssecretaris Rechtsbescherming, gemeenten, maatschappelijke organisaties en rechtshulporganisaties.

Het ministerie van Justitie en Veiligheid startte samen met Divosa en het Juridisch Loket het Ontwikkeltraject om de eerstelijns juridische dienstverlening in de regio Midden- en Noord-Limburg op te schalen, samen te brengen, en structureel te borgen. Het doel is dat het aanbod binnen de regio op dusdanige wijze verbonden is dat iedereen met een juridische vraag of probleem terecht komt bij passende hulp. Het ministerie van Justitie en Veiligheid verzocht het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (hierna: Kenniscentrum) onderzoek te verrichten ten behoeve van het Ontwikkeltraject.²

1.2 Scope Ontwikkeltraject Rechtshulp en Sociaal Domein in Noord- en Midden-Limburg

De scope van het huidige onderzoek omvat alle gemeenten en organisaties die deelnemen aan het Ontwikkeltraject. Het hiernavolgende presenteert deze organisaties en gemeenten kort en bevat ook een beschrijving van rollen van de respondenten van Deelonderzoek II. Niet alle organisaties zijn overigens actief in alle Ontwikkeltrajectgemeenten. Daarnaast kunnen de gemeenten waar organisaties actief zijn ook wijzigen vanwege gemeentelijke aanbestedingen.

¹ Voor meer informatie, zie: <https://www.juridischloket.nl/professionals/nieuws/limpact/>

² De publicatie van het huidige rapport valt samen met die van de tussenrapportage van de Kwartiermaker landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische en financiële hulp. Dit rapport bevat ook relevante inzichten op het thema en is beschikbaar via: https://media.licdn.com/dms/document/media/v2/D4E1FAQFNyLhwgigg7w/feedshare-document-sanitized-pdf/B4EZ7MuT4iKEA8-/0/1781551157720?e=1782205200&v=beta&t=Jgxj_106R6qt4HCDzUHLkn9bqnCpQSeCru68qvaJFDI.



1.2.1 Juridisch Loket

Het Juridisch Loket biedt online, telefonisch, en persoonlijk juridische informatie en advies over met name de onderwerpen: wonen en burens, werk en inkomen, familie en relatie, politie en justitie, aankopen en garantie en schulden en incasso. Op de website zijn voor iedereen diverse gratis voorbeeldbrieven beschikbaar, en ook algemene juridische informatie.

Het Juridisch Loket biedt juridische informatie en advies aan rechtzoekenden met een inkomen en vermogen die vallen onder de Wrb-grens. Mensen kunnen telefonisch bij het Juridisch Loket terecht, of fysiek langskomen op kantoor verspreid over diverse plekken in Nederland. Wanneer er telefonisch contact is opgenomen, wordt een terugbelafspraak ingepland.

Een juridisch adviseur van de vestiging in de buurt neemt hierop telefonisch contact op voor een diagnose, informatie en advies. Als het nodig of gewenst is kan er ook een afspraak gemaakt worden op een fysieke locatie van het Juridisch Loket. Als mensen langsgaan op een van de locaties, krijgen ze direct juridische informatie en/of advies. Als er extra tijd nodig is om de vraag te beantwoorden wordt er een vervolgspraak ingepland. In de meeste penitentiaire inrichtingen houdt het Juridisch Loket ook een spreekuur voor juridische vragen en advies.³

Als het Juridisch Loket de vragen van rechtzoekenden zelf niet kan beantwoorden, verwijzen ze mensen door naar hulp binnen het sociaal domein, een advocaat, of mediator. In de Ontwikkeltrajectregio heeft het Juridisch Loket locaties in Roermond en Venlo. Sinds een aantal jaren zet het Juridisch Loket meer in op verdieping en verbreding van regionale samenwerking met netwerkpartners om zo de rechtzoekende beter te helpen, via zogenoemde regioregisseurs.

De voor dit onderzoek geïnterviewde respondenten van het Juridisch Loket zijn werkzaam als **juridisch adviseur**. Een juridisch adviseur bij het Juridisch Loket stelt een diagnose, geeft informatie, advies en praktische ondersteuning op juridisch gebied, of verwijst indien nodig door.

1.2.2 AMWML

Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (hierna: AMWML) helpt inwoners van gemeenten in Midden-Limburg met een brede waaier aan vragen op de volgende gebieden: vriendschap & relaties, geld & werk, ruzie & geweld, verlies & verwerking en persoonlijke ontwikkeling. Ze geven informatie en advies, verlenen hulp, en bieden voorlichting via workshops, trainingen en themabijeenkomsten. Ze bieden individuele en groepsgerichte hulpverlening.

Inwoners kunnen telefonisch of digitaal contact opnemen met AMWML, binnenlopen bij een spreekuur of doorgestuurd worden. Dan volgt een gesprek om vragen en zorgen en wat iemand nodig heeft om verder te kunnen in kaart te brengen. Inwoners krijgen tips of adviezen waarmee ze zelf aan de slag kunnen. Als er meer hulp nodig is, biedt AMWML, hulp op maat aan waarbij ze het probleem stap voor stap samen met de inwoner aanpakken. Het uitgangspunt hierbij is dat de inwoner het uiteindelijk zelf moet en kan doen.

Na de kennismaking blijven ze in gesprek met de inwoner en worden doelen opgesteld en vastgelegd. De duur van hulpverlening varieert per persoon.⁴

De respondenten voor dit onderzoek waren werkzaam als **Hoofd algemeen maatschappelijk werk** en als **maatschappelijk werker**. Een maatschappelijk werker biedt een luisterend oor en praktische hulp bij psychosociale problemen. Het doel hiervan is mensen grip op hun leven te bieden en ervoor

³ Het Juridisch Loket. (z.d.).

⁴ Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg. (2022).



zorgen dat ze zelfstandig verder kunnen. Waar nodig schakelen ze hulp in van andere instellingen zoals de gemeente, GGD of politie.⁵

1.2.3 Stichting Synthese (Unitus)

Stichting Synthese is onderdeel van Unitus (een overkoepelende stichting van welzijnsorganisaties), en actief in verschillende gemeenten. Synthese biedt een brede waaier aan hulp, zoals bijvoorbeeld buurtbemiddeling, mantelzorgondersteuning, maatschappelijke begeleiding statushouders, thuisadministratie, steun en advies punt (STAP), Jeugd- en jongerenwerk.⁶

Respondenten voor dit onderzoek waren werkzaam als **sociaal raadspersoon**, **sociaaljuridisch dienstverlener**, en **opbouwwerker**. Sociaal raadslieden adviseren over zaken die te maken hebben met wetten en regels. Ze kunnen vragen beantwoorden, advies geven, brieven schrijven, bellen met de organisatie waar een probleem mee is en een klacht of bezwaarschrift indienen. Ook bieden ze bijvoorbeeld hulp bij het aanvragen van voorzieningen en toeslagen. Sociaaljuridisch dienstverleners fungeren op het snijvlak van recht en maatschappelijk werk. Ze helpen mensen in kwetsbare posities bij het oplossen van juridische, financiële en administratieve problemen. Bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen, indienen van bezwaarschriften en schuldhulpverlening.⁷ Opbouwwerkers zetten zich in ten behoeve van het bouwen van een sterke brug tussen mensen en het versterken van gemeenschappen. Ze ondersteunen bij subsidieaanvragen, leggen verbindingen tussen initiatieven en organisaties en creëren contact tussen betrokken inwoners.⁸

1.2.4 Stichting Vorkmeer (Unitus)

Stichting Vorkmeer is ook onderdeel van Unitus en is actief in de gemeente Peel en Maas. Vorkmeer geeft uitvoering aan het welzijnsbeleid van de gemeente. Medewerkers stimuleren, adviseren en ondersteunen bewonersinitiatieven en -organisaties die 'het goede leven' verder vormgeven en versterken, en die bestaande problemen oplossen. Ze verzorgen trainingen voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen, en helpen mensen via een open spreekuur genaamd 'Wegwijzer' met vragen rondom welzijn, wonen, financiën, zorg en werk.⁹

Vorkmeer verleent ook maatschappelijke begeleiding aan statushouders. Deze begeleiding is praktisch en administratief van aard, en gericht op het ontwikkelen van een sociaal netwerk.

De respondenten voor dit onderzoek waren werkzaam als **maatschappelijk werker**.

1.2.5 Inluzio

Inluzio (ten tijde van het schrijven van dit rapport is dit voor de gemeente Venlo Buurtkracht geworden) ondersteunt buurten en inwoners bij het vergroten van hun veerkracht. Ze bouwen aan sterke gemeenschappen via zogenaamde Huizen van de Buurt. Ze zetten in op preventie en geven multidisciplinaire buurtteams de ruimte om te doen wat nodig is. Inluzio werkt op het niveau van wijken en medewerkers gaan ook de straat op om samen met bewoners aan de slag te gaan. Dit doen ze samen met professionals, zoals jongerencoaches, budgetcoaches en mantelzorgers.¹⁰

⁵ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2025).

⁶ Stichting Synthese (2026).

⁷ Hogeschool Leiden. (z.d.).

⁸ Stichting Synthese (2025).

⁹ Vorkmeer – Meer met mensen! (z.d.).

¹⁰ Inluzio (z.d.).



De respondenten voor dit onderzoek waren werkzaam als **maatschappelijk werker** en **sociaal raadspersoon**.

1.2.6 VluchtelingenWerk Nederland

VluchtelingenWerk Nederland (hierna: VWN) is een onafhankelijke organisatie met ruim tienduizend vrijwilligers en betaalde medewerkers. VWN zorgt voor ondersteuning en begeleiding van vluchtelingen en is actief in 276 gemeenten. Ze begeleiden vluchtelingen tijdens de asielprocedure, bij integratie en bij gezinshereniging. Ook begeleiden ze kinderen en uitgeprocedeerde mensen, en helpen ze mensen naar werk en bij taal. Landelijk komt VWN op voor vluchtelingen met belangenbehartiging, rechtszaken en campagnes.¹¹

De respondent voor dit onderzoek is werkzaam als **teamleider juridisch**. De teamleider juridisch stuurt vrijwilligers en stagiairs aan en coördineert de juridische begeleiding van statushouders.

1.2.7 Gemeenten

De gemeenten in het Ontwikkeltraject zijn onder andere verantwoordelijk voor het vergeven van uitkeringen en de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet. Dat geschiedt door eigen medewerkers, of met aanbestedingen door gespecialiseerde organisaties.¹²

De bij het Ontwikkeltraject betrokken gemeenten zijn Roermond, Venlo, Weert, Leudal, Nederweert, Horst aan de Maas en Peel en Maas. Roermond (61.210), Venlo (103.984) en Weert (51.355) zijn grotere gemeenten en Leudal (36.108), Nederweert (17.512), Horst aan de Maas (44.242) en Peel en Maas (45.881) zijn kleiner.¹³ De gemeenten Leudal en Horst aan de Maas gaven aan niet deel te kunnen nemen aan de interviews.

Respondenten voor dit onderzoek waren werkzaam als **schuldhulpverlener**, **consulent werk**, **consulent inkomen**, en **sociaaljuridisch dienstverlener**. Schuldhulpverleners voeren de WMO, de schuldhulpverlening, re-integratie en inkomen uit. Inkomen gaat over de bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand, WAJONG en andere inkomensregelingen. Hun werk is divers, ze geven bijvoorbeeld informatie, zijn werkzaam op het gebied van schuldsanering, en verstrekken uitkeringen.¹⁴ De consulent werk en consulent inkomen behandelen aanvragen, mutaties en onderzoeken binnen de participatiewet. Ze brengen adviezen en rapporten uit over de rechtmatigheid en beschikbaarheid van uitkeringen en voorzieningen. Ze hebben regelmatig contact met cliënten.¹⁵

1.3 Onderzoeksvraag

Ten behoeve van de verdere doorontwikkeling binnen het Ontwikkeltraject verzocht het ministerie van Justitie en veiligheid het Kenniscentrum nader onderzoek te doen naar de juridische problemen van mensen binnen de regio, en naar de wijzen waarop doorverwijzing momenteel plaatsvindt tussen sociale en rechtshulporganisaties en gemeenten in de regio. Dit rapport doet verslag van dat onderzoek en biedt een beschrijving van de huidige situatie daaromtrent.

De vraag die centraal staat in dit onderzoek luidt:

¹¹ VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.).

¹² Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2026).

¹³ Aantallen betreffen aantallen inwoners per gemeente anno 2025 op basis van CBS-gegevens verkregen van: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/03759ned/table?dl=39E0B>.

¹⁴ *Schulden en Incasso | het Juridisch Loket* (z.d.)

¹⁵ Kenniscentrum Sociaal Domein (z.d.).



"Welke juridische problemen ervaren mensen in de regio Noord- en Midden-Limburg, hoe herkennen hulporganisaties en gemeenten problematiek binnen het andere domein, en hoe begeleiden ze mensen naar passende hulp hiervoor?"

Deze centrale onderzoeksvraag is opgebouwd uit drie deelvragen:

1. Welke juridische problemen ervaren mensen in de regio Noord- en Midden-Limburg?
2. Hoe herkennen medewerkers van hulporganisaties en gemeenten, problemen bij mensen waarvoor hulp van een organisatie binnen een ander domein nodig is?
3. Hoe begeleiden medewerkers van hulporganisaties en gemeenten mensen naar hulporganisaties en gemeenten binnen een ander domein?



2 Methode

Het onderzoek ten behoeve van beantwoording van deelvraag 1 vond plaats via een vragenlijstonderzoek onder Wrb-gerechtigde inwoners¹⁶ van de bij het Ontwikkeltraject betrokken gemeenten. De resultaten zijn vergeleken met data uit secundaire bronnen die ook indicaties bieden van incidentie en aard van juridische problemen in de regio Noord- en Midden-Limburg. De respondenten van Deelonderzoek I waren allen Wrb-gerechtigde inwoners van een van de deelnemende gemeenten.

Het onderzoek ten behoeve van beantwoording van deelvragen 2 en 3 vond plaats via interviews gericht op hulpverleners werkzaam bij organisaties en gemeenten die betrokken zijn bij het Ontwikkeltraject. In de onderstaande paragrafen worden de aanpak, methoden, dataverzameling en analyse en eventuele triangulatie nader toegelicht. De respondenten van Deelonderzoek II waren allen hulpverleners werkzaam bij organisaties en gemeenten die betrokken zijn bij het Ontwikkeltraject.

2.1 Deelonderzoek I: Incidentie en aard van juridische problemen

2.1.1 Aanpak en methoden

De gehanteerde onderzoeksmethode is een vragenlijstonderzoek onder Wrb-gerechtigde inwoners van de Ontwikkeltrajectregio. Het vragenlijstonderzoek sluit aan bij gangbaar vragenlijstonderzoek¹⁷ naar en literatuur over incidentie en aard van juridische problemen¹⁸. De vragenlijst bevatte vragen over de volgende thema's:

- Achtergrondkenmerken, zoals inkomen en gemeente waar iemand woonachtig is. Deze vragen fungeerden ook als selectievragen. De doelgroep voor dit onderzoek betrof Wrb-gerechtigden in de regio van het Ontwikkeltraject die ten minste één (juridisch) probleem ervoeren gedurende de afgelopen twee jaar. Bijlage V bevat een overzicht van en toelichting op de gehanteerde normbedragen ten behoeve van het bepalen van de Wrb-gerechtigdheid.
- Ervaren juridische problemen, ondernomen acties en eventuele uitkomsten.
- Organisaties en gemeenten waarbij mensen hulp zochten, hoe zij daar terechtkwamen en ervaringen met de hulp.
- Oorzaken en redenen voor het eventueel niet zoeken van hulp, en het juridisch vermogen (*legal capability*) van de respondent. Deze vragen zijn opgenomen om te toetsen of samenhang bestaat tussen problemen, acties en ervaringen met de verschillende elementen van *legal capability*. Dat bleek niet het geval en deze resultaten worden niet verder besproken in dit rapport.

¹⁶ Voor meer informatie over de Wrb-grens, zie: <https://www.rechtsbijstand.nl/mediation-rechtsbijstand/hoeveel-betalen/eigen-bijdrage/>

¹⁷ Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (2026).

¹⁸ Ter Voert & Klein Haarhuis (2017); Geschilbeslechtingdelta (2019); Savage & McDonald (2022); Van Eijk, Groenen & Lamkaddem (2025), Pleasence & Balmer (2019).



Of respondententen vervolgvragen kregen voorgelegd hing af van of zij tot de doelgroep behoorden en of zij juridische problemen hadden ervaren. De vervolgvragen zijn daardoor aan een kleinere groep respondententen voorgelegd.

Toelichting op de bovengenoemde onderwerpen is te vinden in de methodologische verantwoording in Bijlage I.

2.1.2 Dataverzameling en -analyse

De vragenlijst is online beschikbaar gemaakt voor een selectie van respondententen uit het I&O Research Panel van onderzoeksbureau Ipsos I&O die voldeden aan de criteria van het onderzoek.¹⁹ De selectie betrof de respondententen die volgens de gegevens van Ipsos I&O woonachtig zijn in één van de zeven Ontwikkeltrajectgemeenten²⁰ en een huishoudinkomen hebben dat waarschijnlijk onder de Wrb-grens ligt. Dit resulteerde in 197 panelleden die zijn benaderd.

Organisaties en gemeenten betrokken bij het Ontwikkeltraject kregen ook het verzoek om de vragenlijst te verspreiden onder mensen die contact met hen hadden gehad in 2024 of in 2025. Het Juridisch Loket heeft hierop contactgegevens van mensen woonachtig in de Ontwikkeltrajectregio die in 2024 of 2025 contact met hen opnamen, beschikbaar gesteld (2.226 mensen). Deze mensen zijn eveneens door Ipsos I&O benaderd. Sommige van de andere Ontwikkeltrajectorganisaties en gemeenten hebben de openbare link naar de vragenlijst gedeeld met mensen die contact met hen opgenomen hadden. Het precieze aantal mensen dat via deze weg is benaderd, is niet bekend.

De wijze van selectie van respondententen voor dit onderzoek is niet geschikt om een representatief beeld te geven van alle Wrb-gerechtigde inwoners in de Ontwikkeltrajectregio. De resultaten van het onderzoek geven dan ook vooral indicaties van de probleemincidentie. Uitsplitsingen naar kenmerken zoals gemeente zijn ook maar in beperkte zin mogelijk vanwege de relatief kleine omvang van de responsgroep.

Om een overzicht te krijgen van de kenmerken van de mensen, hun juridische problemen en de hulp die zij eventueel zochten, zijn de antwoorden van alle respondententen samengevoegd. Vervolgens is samenhang tussen verschillende kenmerken van respondententen en het zoeken naar hulp of het vinden van een uitkomst voor hun probleem in kaart gebracht. Dit is gedaan door middel van chi-kwadraattoetsen. De uitwerking hiervan staat in Hoofdstuk 3. Vanwege de verkennende aard van het onderzoek en de analyses evenals de kleine omvang van de groep mensen, is besloten niet-significante resultaten toch op te nemen in Hoofdstuk 3. Deze dienen wel met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. De tabel met deze niet-significante resultaten is weergegeven in Bijlage IV, terwijl de tabel met significante resultaten is opgenomen in Hoofdstuk 3.

2.1.3 Triangulatie

De resultaten van het vragenlijstonderzoek zijn vergeleken met data uit secundaire bronnen. De data uit secundaire bronnen is afkomstig van het CBS, het Juridisch Loket, het WODC (de Geschilbeslechtingdelta 2024²¹) en de registratie van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: RvR). Deze secundaire data geven eveneens inzicht in de incidentie en aard van juridische problemen en bevat aanvullend informatie over de mate waarin er contact opgenomen wordt met (hulpverlenende) organisaties en gemeenten.

¹⁹ Voor meer informatie over dit panel, zie: www.ipsos-publiek.nl/onderzoeksmethoden/io-research-panel/.

²⁰ Het ging om de gemeenten Roermond, Horst aan de Maas, Peel en Maas, Leudal, Venlo, Weert en Nederweert.

²¹ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingdelta 2024, zie: www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/welk-onderzoek-doen-we/3506b---geschilbeslechtingdelta-burgers-2024.



Deze vergelijking is verricht ten behoeve van validatie. Dit kent echter stevige beperkingen, omdat grote verschillen tussen de databronnen bestaan (vraagstellingen, definities, onderzochte periode, etc.). Kanttekeningen staan telkens expliciet vermeld.

CBS

De CBS-gegevens zijn verkregen uit een in opdracht van het Juridisch Loket opgestelde dataset over kenmerken van Wrb-gerechtigde mensen in 2023.²² Op het moment van schrijven (april 2026) waren dit de meest recent beschikbare gegevens bij het CBS. De dataset bevat gegevens over regio, leeftijd, voornaamste inkomensbron, opleidingsniveau en huishoudtype. Bij de verwerking van de data zijn de Ontwikkeltrajectgemeenten geselecteerd²³ en zijn tellingen gemaakt voor de kenmerken die gebruikt zijn in de rapportage.

Raad voor Rechtsbijstand

De gebruikte gegevens afkomstig uit de interne registratie van RvR zijn samengesteld door het Kenniscentrum. Het betreft een dataset met alle afgegeven toevoegingen in 2023, 2024 en 2025, inclusief gegevens over rechtsgebieden en kenmerken van de betrokken rechtzoekenden, zoals hun leeftijd, geslacht en de gemeente waarin zij woonachtig zijn. Bij de verwerking van de data zijn de Ontwikkeltrajectgemeenten geselecteerd en zijn tellingen gemaakt voor de kenmerken die gebruikt zijn in de rapportage.

WODC

Het WODC verrichtte op verzoek Kenniscentrum maatwerkanalyses van data afkomstig uit de meest recente Geschilbeslechtingsdelta. Inhoudelijk zien de maatwerkanalyses toe op juridische problemen, ondernomen acties, contact met organisaties en gemeenten en kenmerken van mensen. In deze maatwerkanalyses is gebruik gemaakt van de Geschilbeslechtingsdelta 2024.²⁴ De dataset biedt geen informatie over de postcode of woongemeente van respondenten. De analyses betreffen daarom een grotere groep dan de beoogde doelgroep, namelijk respondenten die wonen in Limburg en niet in zeer sterk stedelijk gebied (regio Maastricht).

De onderzoekers van WODC brachten een filtering aan, zodat alleen gekeken kon worden naar respondenten die op grond van hun gerapporteerde huishoudinkomen en vermogen zeker of mogelijk in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Omdat de afbakening gebaseerd is op gerapporteerd huishoudinkomen en vermogen, kan dit afwijken van daadwerkelijk huishoudinkomen en vermogen en daarmee van andere gegevens in deze rapportage.

Het Juridisch Loket

Het Kenniscentrum heeft een dataset van het Juridisch Loket ontvangen. In deze dataset is het aantal contactmomenten met het Juridisch Loket door mensen afkomstig uit de Ontwikkeltrajectgemeenten in 2023, 2024 en 2025 opgenomen. Het betrof een geaggregeerde en geanonimiseerde dataset over kenmerken van de contacten die inzicht geven in de incidentie en aard van problemen waarvoor contact wordt opgenomen met het Juridisch Loket, inclusief bijkomende gegevens over bijvoorbeeld de rechtsgebieden waar vragen betrekking op hadden, wijzen waarop contact wordt opgenomen en

²² Deze dataset is openbaar beschikbaar via: www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2024/32/achtergrondkenmerken-van-wrb-gerechtigden-2023.

²³ De postcodeafbakening die is gebruikt om de Ontwikkeltrajectgemeenten te selecteren is te vinden in Bijlage II.

²⁴ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta 2024, zie: www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/welk-onderzoek-doen-we/3506b---geschilbeslechtingsdelta-burgers-2024.



doorverwijzingen naar de advocatuur. Bij de verwerking van de data zijn tellingen gemaakt voor de kenmerken die gebruikt zijn in de rapportage.

2.2 Deelonderzoek II: Herkenning en begeleiding naar passende hulp

2.2.1 Aanpak en methoden

Deelonderzoek II maakt gebruik van data verkregen via interviews met hulpverleners werkzaam bij organisaties en gemeenten die betrokken zijn bij het Ontwikkeltraject. De respondenten betroffen medewerkers met verschillende functies (zie Paragraaf 1.2).

De interviews zijn in twee rondes afgenomen. In de eerste ronde zijn uitgebreide interviews gehouden aan de hand van een semigestructureerde interviewleidraad. Doel was een algemeen inzicht te verkrijgen in de hulpverlening die de organisatie aanbieden. Ook leidde deze ronde tot een beeld van de samenwerking met andere organisaties en gemeenten. Achterliggend is de eerste ronde interviews gebruikt om te bezien of respondenten op eigen initiatief beginnen over herkenning en begeleiding naar passende hulp bij vragen die buiten de reikwijdte van hun eigen hulpverlening vallen. Een toelichting op deze interviewleidraad is te vinden in de methodologische verantwoording in Bijlage I.

Na de eerste interviewronde ontving een deel van de respondenten enkele schriftelijke aanvullende vragen. Doel hiervan was een specifiek beeld te ontwikkelen van de wijzen waarop herkenning van problemen buiten het eigen domein, en begeleiding naar passende hulp in de praktijk vorm krijgen. De schriftelijke aanvullende vragen zijn gesteld door middel van een korte online vragenlijst bestaande uit vijf gesloten vragen. De eerste vraag ging over gebruikte middelen bij het herkennen van juridische hulpvragen die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening vallen. De tweede vraag ging over het wel of niet proactief zoeken naar dit soort vragen. De derde vraag ging over of men bij dit soort vragen wel eens intern of extern doorverwijst. Vraag vier ging over manieren waarop men intern en extern doorverwijst en vraag vijf ging over manieren van opvolging bij interne en externe doorverwijzing.

Vervolgens is een selectie van één persoon per instantie gemaakt voor een kort aanvullend interview. Criterium daarbij was de mate waarin men direct klantcontact heeft vanuit de functie. Respondenten bestonden uit mensen waarvoor klantcontact het hoofdbestanddeel van hun werkzaamheden vormt.

De interviews in de tweede ronde zijn inhoudelijk gebaseerd op de antwoorden van respondenten op de schriftelijke aanvullende vragen. Hierop is doorgevraagd om meer duidelijk te krijgen over werkwijze en aanpak met betrekking tot het herkennen en doorverwijzen bij problematiek die buiten de reikwijdte van de hulpverlening van de respondent valt. In ieder interview is gevraagd naar hoe respondenten problemen bij mensen herkennen waarvoor hulp van een organisatie binnen een ander domein nodig is en naar hoe zij mensen begeleiden naar hulporganisaties binnen een ander domein.

2.2.2 Dataverzameling en -analyse

In de eerste interviewronde zijn 21 interviews afgenomen (waarvan op verzoek van de betreffende respondenten één interview met twee respondenten tegelijkertijd) bij medewerkers van de verschillende organisaties en gemeenten die in het uitoefenen van hun functie klantcontact hebben. Deze organisaties en gemeenten bieden allemaal verschillende vormen van hulpverlening aan. Per organisatie, locatie of afdeling behorend bij de organisatie, en per gemeente, is veelal één persoon geïnterviewd. 20 interviews zijn via een videoverbinding afgenomen en duurden ongeveer een uur. Eén interview is schriftelijk afgenomen op verzoek van de organisatie. De interviews werden telkens door twee onderzoekers afgenomen.



In de tweede ronde zijn de 22 respondenten uit de eerste interviewronde aangeschreven met de schriftelijke aanvullende vragen. 13 respondenten hebben de vragen beantwoord. Van deze 13 respondenten zijn er 10 geïnterviewd in de tweede ronde. Ook deze interviews zijn via een videoverbinding afgenomen. Ze duurden ongeveer een halfuur en werden telkens door twee onderzoekers afgenomen.

Van ieder interview in zowel de eerste als de tweede ronde is een geluidsopname gemaakt, welke na afloop is getranscribeerd. Bij de interviews in de eerste ronde is woordelijk getranscribeerd, in ronde twee is samenvattend getranscribeerd. De getranscribeerde interviews in de eerste ronde zijn geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve analyseprogramma Atlas.ti. Twee onderzoekers hebben overkoepelende codes opgesteld. Vervolgens hebben twee onderzoekers, apart van elkaar en door middel van gedeeltelijke open codering, de interviews geanalyseerd. Hierna is de codering door onderzoekers onderling gecontroleerd, waarna het geheel is samengevoegd en gestructureerd, om een helder overzicht te creëren en patronen in de data te identificeren. De getranscribeerde interviews in de tweede ronde zijn geanalyseerd met behulp van Excel/Word.

De afgenomen interviews verschilden in omvang en rijkheid aan informatie. De onderzoekers hebben keuzes gemaakt met betrekking tot het wel of niet opnemen van bepaalde resultaten op basis van de relevantie bij de beantwoording van de onderzoeksvragen. Punten die door meerdere respondenten genoemd zijn, zijn vrijwel altijd opgenomen in het resultatenhoofdstuk. In het geval van een punt dat door één respondent genoemd is, is op basis van de organisatie en functie van die respondent en relevantie van het punt voor de beantwoording van de onderzoeksvragen bepaald of dat punt verwerkt moest worden in het resultatenhoofdstuk of niet. Sommige organisaties en gemeenten hebben een uniek takenpakket, wat er mogelijk toe leidde dat een punt door een gering aantal respondenten werd gedeeld.



3 Resultaten Deelonderzoek I

3.1 Wat volgt

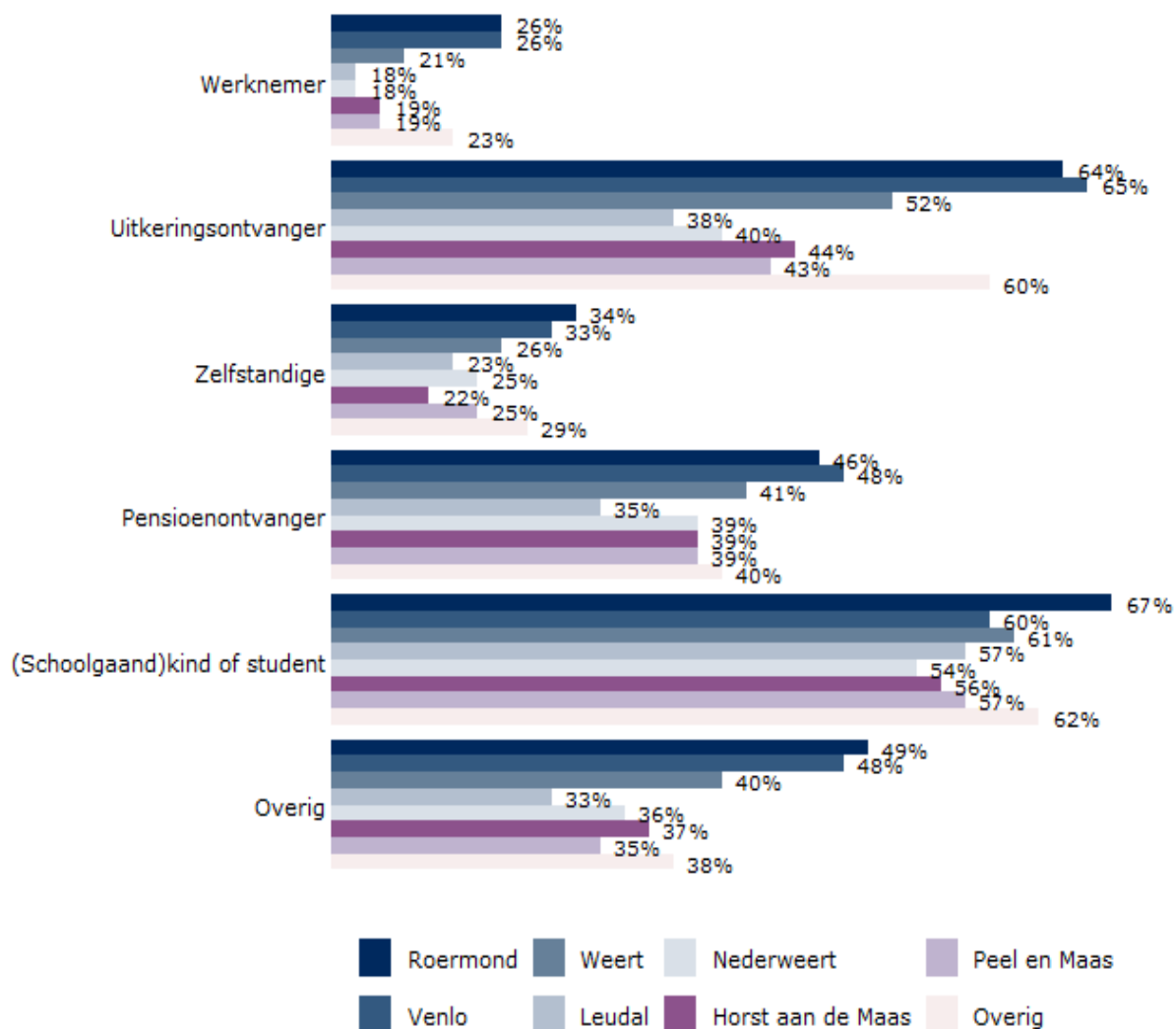
Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van het vragenlijstonderzoek en triangulatie met secundaire databronnen zoals omschreven in Hoofdstuk 2. Paragraaf 3.2 bevat resultaten over de kenmerken van de populatie Wrb-gerechtigden in de postcodegebieden behorende bij het Ontwikkeltraject op basis van CBS-gegevens. Daarop volgen vier paragrafen gebaseerd op het vragenlijstonderzoek (Deelonderzoek I). Paragraaf 3.3 presenteert data over incidentie en aard van juridische problemen. Paragraaf 3.4 presenteert data over acties, hulppersonen en niet-gebruik. Paragraaf 3.5 presenteert data over ervaringen met hulppersonen en Paragraaf 3.6 data over uitkomsten van problemen. In Paragraaf 3.7 ten slotte zijn de resultaten van het vragenlijstonderzoek getrianguleerd met secundaire databronnen.

3.2 Kenmerken Wrb-gerechtigden

Deze paragraaf bevat informatie over de kenmerken van de Wrb-gerechtigden in de postcodegebieden behorende bij het Ontwikkeltraject. Deze informatie is afkomstig van het CBS (zie Paragraaf 2.1.3 voor een nadere toelichting).

Figuur 1 laat zien dat het aandeel Wrb-gerechtigden relatief het grootst is onder uitkeringsontvangers in alle postcodegebieden behorende bij het Ontwikkeltraject. Ook de groepen studenten en pensioenontvangers bevatten relatief veel Wrb-gerechtigden. De data tonen dat de meer stedelijke gemeenten (Roermond en Venlo) in alle categorieën (ook verhoudingsgewijs) een grotere populatie Wrb-gerechtigden kennen dan de meer landelijke gemeenten. Met name binnen de groep uitkeringsontvangers en pensioenontvangers lijkt er daarnaast ook een verschil tussen de meer stedelijke gemeenten (Roermond en Venlo) en de meer landelijke gemeenten.



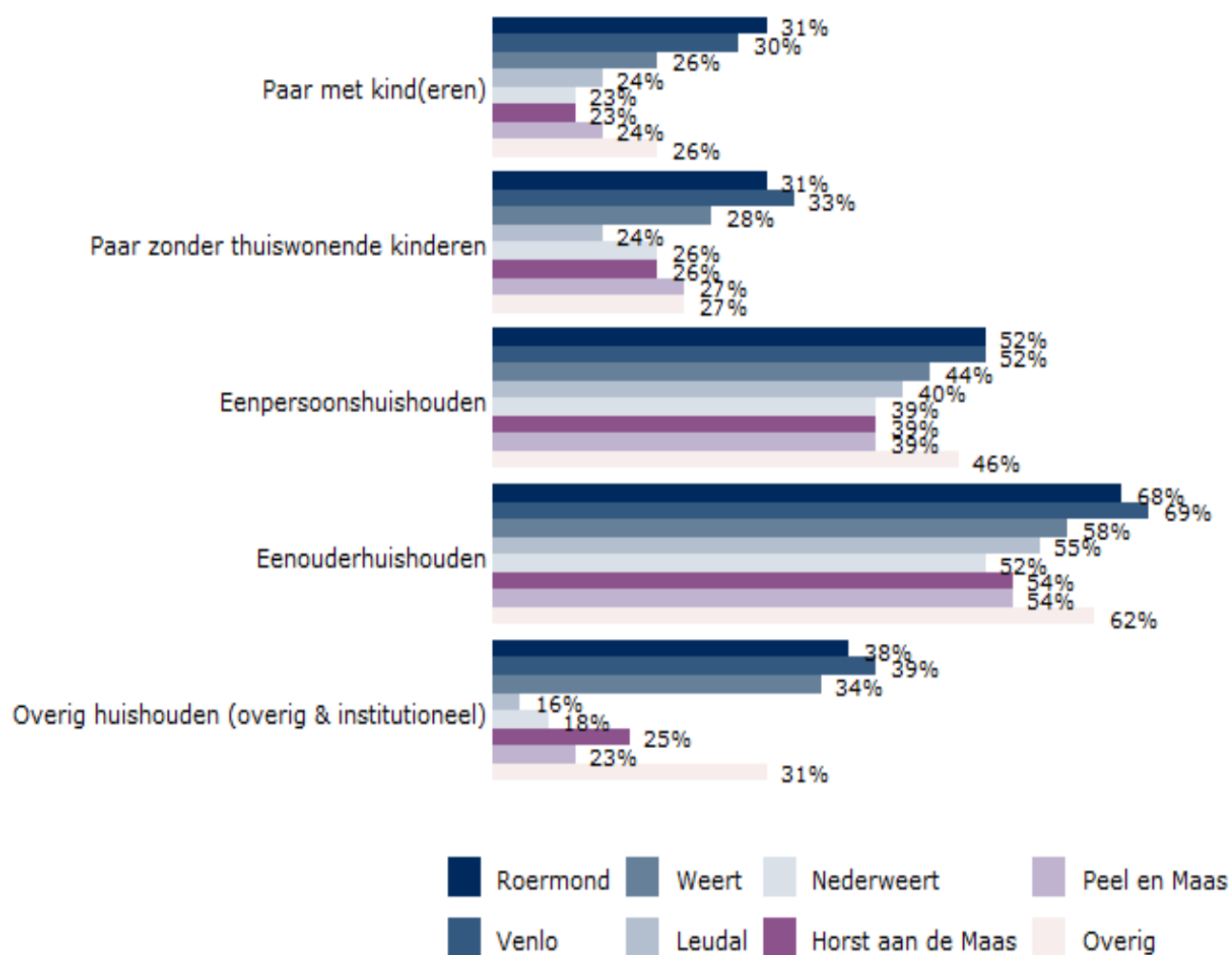


Figuur 1. Aandeel Wrb-gerechtigde mensen in 2023 naar voornaamste inkomensbron, per gemeente binnen de Ontwikkeltrajectregio en voor de overige gemeenten in Nederland.²⁵

Figuur 2 toont dat in de Ontwikkeltrajectregio het aandeel Wrb-gerechtigden relatief het grootst is onder eenouderhuishoudens. Naast eenouderhuishoudens bevatten ook eenpersoonshuishoudens relatief veel Wrb-gerechtigden. Verder valt op dat in de gemeenten Roermond en Venlo ook een relatief groot aandeel van de mensen met huishoudtype 'paar met kind(eren)' en 'paar zonder thuiswonende kinderen' Wrb-gerechtigd zijn (rond de 30% ten opzichte van 20% bij de meeste andere gemeenten).

²⁵ Centraal Bureau voor de Statistiek (2024).



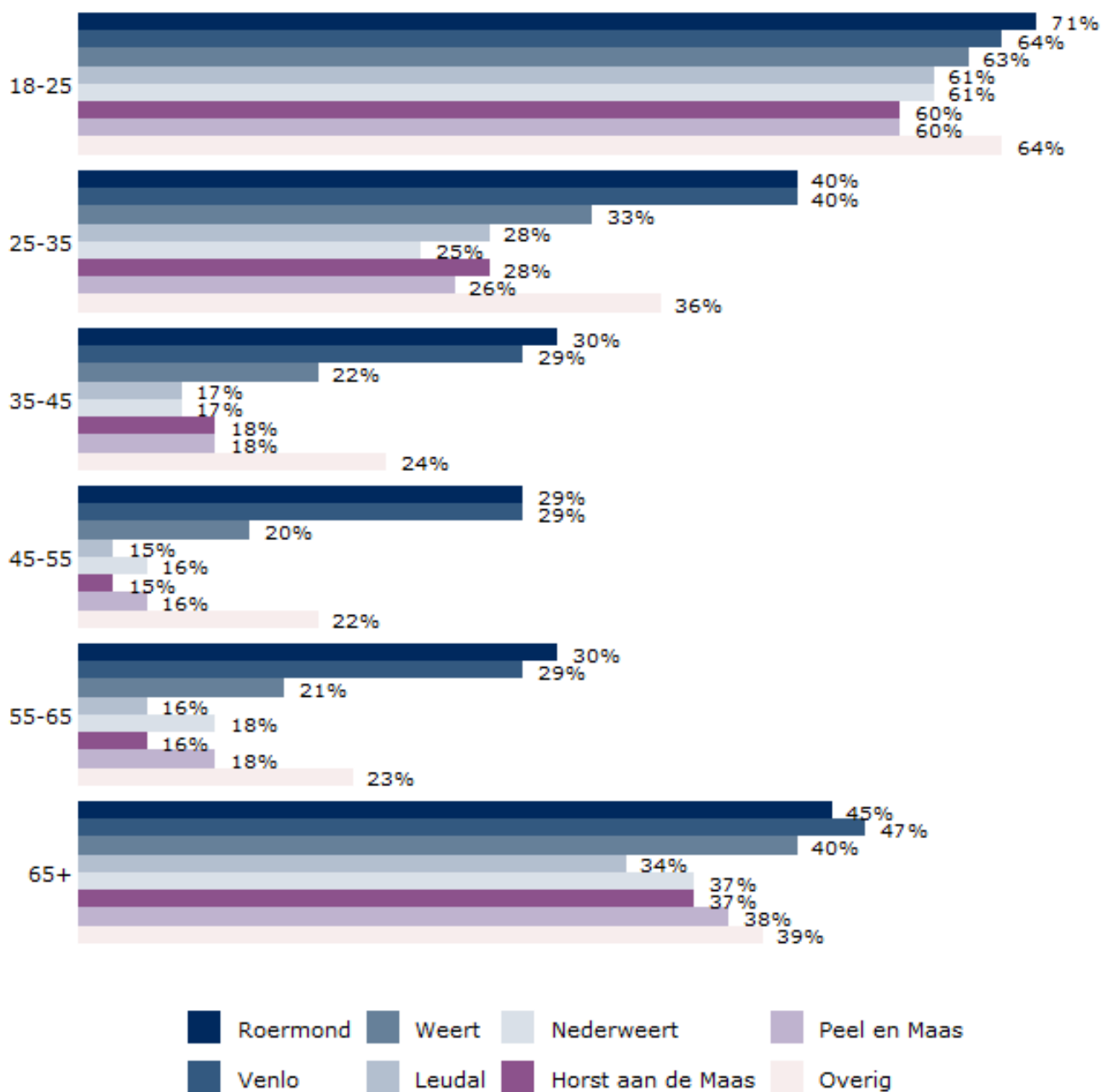


Figuur 2. Aandeel Wrb-gerechtigde mensen in 2023 naar huishoudtype, per gemeente binnen de Ontwikkeltrajectregio en voor de overige gemeenten in Nederland.²⁶

²⁶ Centraal Bureau voor de Statistiek (2024).



Figuur 3 laat zien dat de groep Wrb-gerechtigden relatief het grootst is onder personen tussen de 18 en 25 jaar oud, gevolgd door 65+’ers.

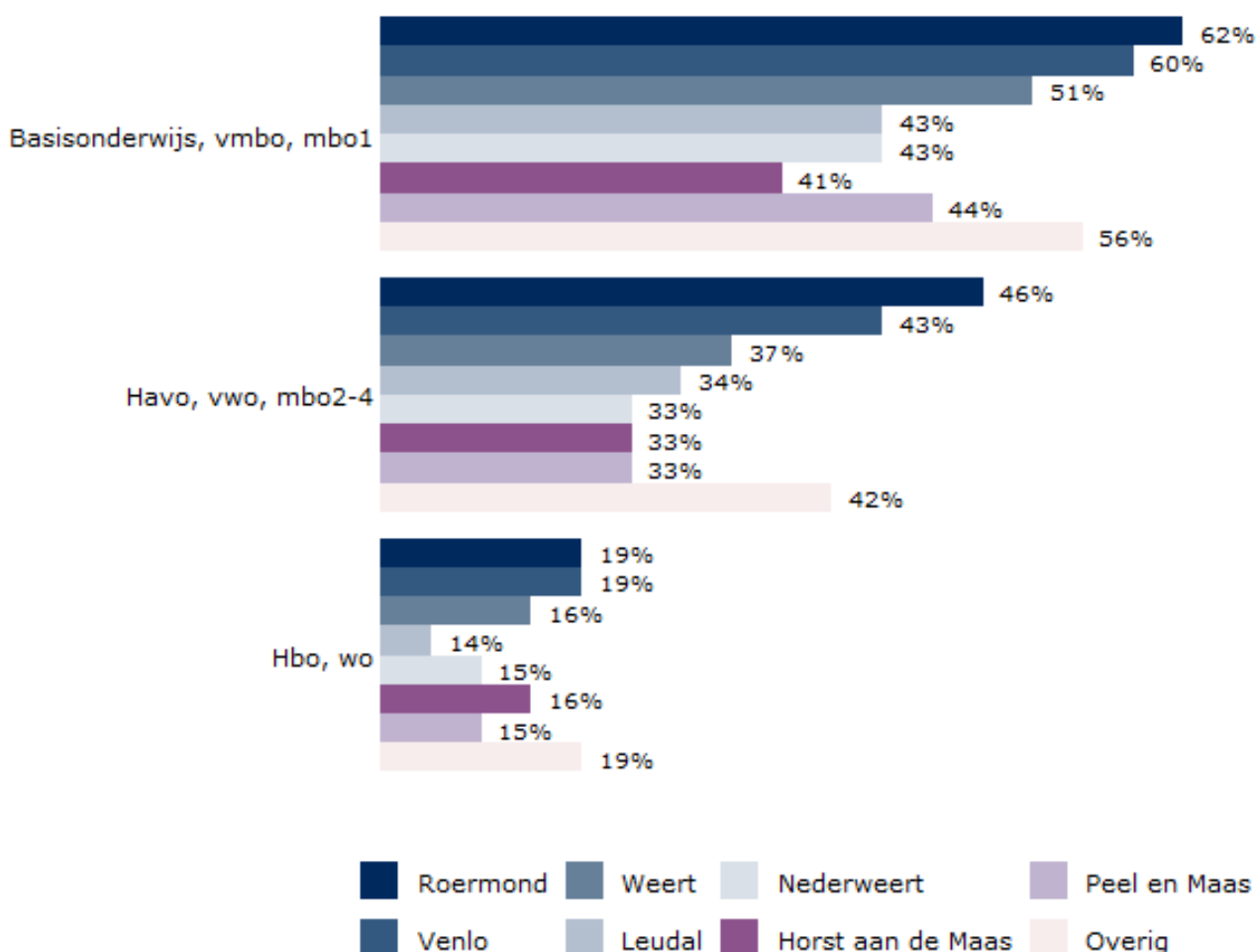


Figuur 3. Aandeel Wrb-gerechtigde mensen in 2023 per leeftijdsgroep, per gemeente binnen de Ontwikkeltrajectregio en voor de overige gemeenten in Nederland.²⁷

²⁷ Centraal Bureau voor de Statistiek (2024).



Figuur 4 laat ten slotte zien dat het aandeel Wrb-gerechtigden het relatief grootst is binnen de groep met het opleidingsniveau basisonderwijs, vmbo- of mbo 1 niveau.



Figuur 4. Aandeel Wrb-gerechtigde mensen in 2023 naar opleidingsniveau, per gemeente binnen de Ontwikkeltrajectregio en voor de overige gemeenten in Nederland.²⁸

3.3 Incidentie en aard van juridische problemen

Vanaf deze paragraaf gaan de resultaten over de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder burgers uit de Ontwikkeltrajectgemeenten (hierna: respondenten). De respondenten in het vragenlijstonderzoek kregen de vraag of zij recent een juridisch probleem hadden en of zij daarbij juridische hulp gezocht hebben. Tabel 1 laat de verhoudingen per categorie respondenten zien (alle respondenten, daarvan respondenten met minstens één probleem, daarvan respondenten die hulp zochten, en daarvan respondenten die dat niet deden). Het valt vooral op dat respondenten die geen hulp zochten, verhoudingsgewijs vaker uit Venlo komen dan uit Roermond, in loondienst zijn of een uitkering ontvangen en dat deze groep voor een nog iets groter deel bestaat uit alleenstaanden zonder kinderen.

²⁸ Centraal Bureau voor de Statistiek (2024).



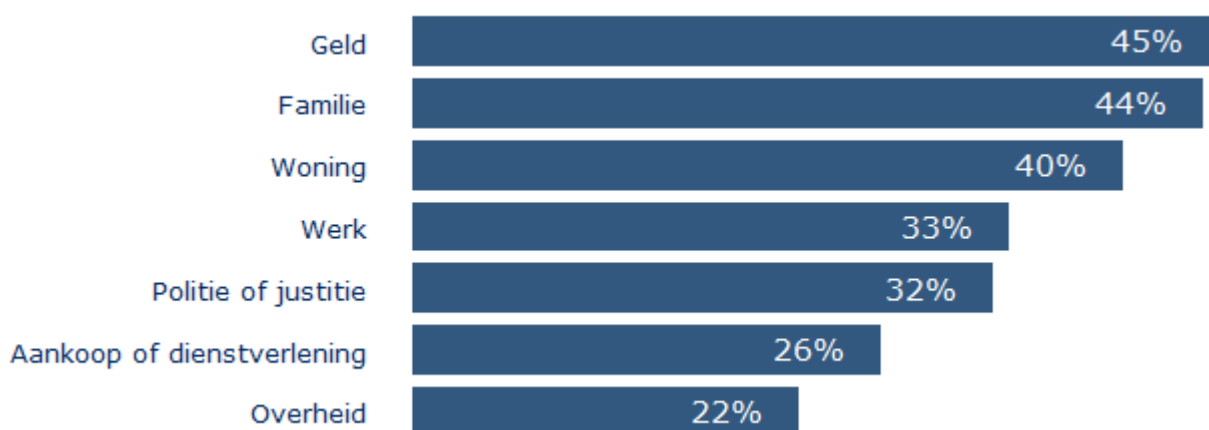
Kenmerk	Alle respondenten (N=182, 100%)	Minstens één probleem (n=111, 61% van alle respondenten)	Hulp gezocht (n=48, 43% van de respondenten met een probleem)	Geen hulp gezocht (n=63, 57% van de respondenten met een probleem)
Gemeente				
Roermond	28%	24%	22%	25%
Venlo	26%	27%	25%	29%
Overig	46%	49%	53%	46%
<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Voornaamste inkomensbron				
Uitkering	33%	39%	43%	33%
Loondienst	25%	28%	23%	32%
Pensioen	30%	18%	15%	22%
Overig	12%	15%	19%	13%
<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Woonsituatie				
Alleen zonder kinderen	43%	45%	39%	49%
Samen zonder kinderen	22%	12%	10%	14%
Alleen met kinderen	13%	17%	22%	13%
Samen met kinderen	9%	9%	8%	10%
Overig	13%	17%	21%	14%
<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Tabel 1. Alle respondenten, respondenten met minstens één probleem, respondenten die hulp zochten en respondenten die geen hulp zochten bij een van de organisaties en gemeenten betrokken bij Ontwikkeltraject, uitgesplitst naar gemeente, voornaamste inkomensbron en woonsituatie. De percentages per kenmerk in de tabel zijn afgerond, waardoor ze op het oog niet op lijken te tellen tot 100%. De gemeenten buiten Roermond en Venlo zijn gegroepeerd onder de categorie 'Overig', vanwege te lage aantallen respondenten.

Zoals Tabel 1 laat zien, had 61% van de respondenten van het vragenlijstonderzoek onder Wrb-gerechtigden woonachtig in de gemeenten van het Ontwikkeltraject, minstens één juridisch probleem in de afgelopen twee jaar. Hier kunnen respondenten bij zitten die in deze periode meerdere juridische problemen hadden.

Figuur 5 gaat over alle juridische problemen die respondenten hadden. We zien dat juridische problemen met geld het meest voorkomen (45%), gevolgd door juridische problemen met familie (44%) en een woning (40%). Problemen met werk (33%) of politie en justitie (32%) komen iets minder vaak voor, problemen met een aankoop of dienstverlening (26%) nog iets minder en problemen met de overheid (22%) het minst.





Figuur 5. Aandeel van alle respondenten dat een probleem had binnen de getoonde categorie in de afgelopen twee jaar (n=111). Respondenten konden meerdere probleemcategorieën aanvinken.

43%²⁹ van de respondenten met een juridisch probleem zocht hulp bij minstens één van de organisaties of gemeenten betrokken bij het Ontwikkeltraject, of bij een advocaat, zo toonde ook Tabel 1. Deze groep had ook het vaakst problemen op het gebied van geld (52%) of familie (50%), gevolgd door politie of justitie (44%) en woning (38%). Uit de resultaten blijkt dat respondenten met een probleem met politie of justitie vaker bij de organisaties en gemeenten aankloppen. In Bijlage IV zijn aanvullende gegevens opgenomen over de probleemcategorieën voor de groep respondenten die hulp zocht bij minstens één van de organisaties en gemeenten.

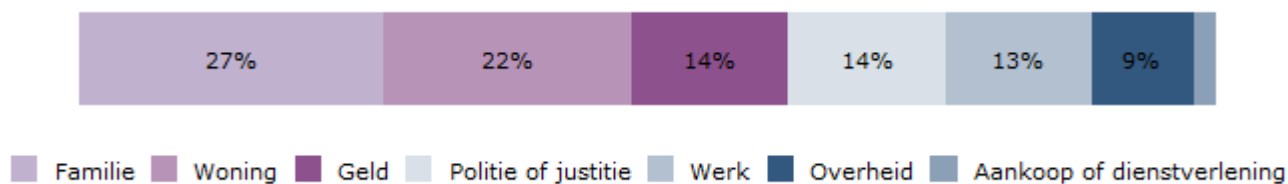
Ervaring ergste probleem

61% van de respondenten met minstens één probleem ervoeren meerdere problemen in de afgelopen twee jaar. De respondenten met meerdere problemen zijn gevraagd aan te geven welk probleem zij als het meest ernstig ervoeren.

Problemen met de familie werden het vaakst benoemd als het meest ernstige probleem (27%), zo laat Figuur 6 zien. Problemen met de woning komen op de tweede plaats (22%). In Figuur 5 is te zien dat, gekeken naar alle problemen, problemen met geld in absolute zin het meest voorkomen, gevolgd door problemen met familie en problemen met de woning. Dit duidt erop dat problemen met geld in relatieve zin minder vaak als het meest ernstige probleem worden ervaren, terwijl problemen met familie of de woning relatief vaak als het meest ernstige probleem worden ervaren.

²⁹ 43% slaat op het aandeel respondenten dat ofwel advies zocht, ofwel hulp, ofwel beiden (zie Tabel 1, kolom 3). Respondenten konden namelijk zowel aangeven hulp als advies te hebben gezocht, of één van deze twee. Daardoor is het percentage van 43% niet vergelijkbaar met de percentages uit Figuur 7, waarin hulp en advies gezocht als aparte antwoordopties zijn weergegeven.





Figuur 6. Respondenten met minstens één probleem, uitgesplitst naar de probleemcategorie van hun meest ernstige probleem (n=111).³⁰

Respondenten konden een toelichting geven over hun (meest ernstige) probleem. Respondenten met familieproblemen gaven aan vooral te maken te hebben met een echtscheiding of relatiebeëindiging. Bij woningproblemen noemde men overwegend achterstallig onderhoud en conflicten met burens. Geldproblemen bleken vooral te maken te hebben met (gekort worden op) uitkeringen. Problemen met politie of justitie gingen grotendeels over boetes en aanhoudingen. Werkproblemen betroffen met name (inhoudingen op) het loon, contracttypen en (onterecht) ontslag. Problemen met de overheid gingen hoofdzakelijk over communicatie vanuit de gemeente en lopende procedures met de IND (bijvoorbeeld in het kader van naturalisatie of gezinshereniging). Problemen met een aankoop of dienstverlening ten slotte gingen dikwijls over oplichting bij een webshop en onvoldoende uitgekeerd krijgen door een verzekeringsmaatschappij.

Hieronder staan enkele quotes weergegeven uit de toelichtingen die respondenten gaven:

Probleem met familie: *"Relatie verbroken tijdens 7e maand zwangerschap vanwege verbaal geweld. Ex-partner heeft daarna geen interesse en verantwoordelijkheid genomen voor zwangerschap, geboorte en erkenning zoontje. Het geld voor de uitkoop van de woning is voor hem belangrijker."*

Probleem met woning: *"Er stond in de huurwoning een waterkraan open, toen ik op vakantie was. Wij, mijn zoon, een vriend, en ik hadden daar niets van gehoord of gemerkt. De verhuurder wilde de schade op mij kosten/verantwoordelijkheid verhalen. Hier was ik het niet mee eens omdat er geen bewijs [is], en de leidingen verouderd waren."*

Probleem met werk: *"Mijn werkgever heeft meerdere weken achter elkaar onjuiste inhoudingen gedaan onder 'inhouding huisvesting', terwijl mijn huur wekelijks volledig is betaald. Hierdoor is een administratieve schuld opgebouwd die niet klopt. Ondanks meerdere verzoeken heb ik nog geen duidelijke uitleg of correctie ontvangen."*

³⁰ Bij het aangeven welke problemen respondenten hebben ervaren was het ook mogelijk om 'Anders, namelijk' te antwoorden. Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven, zijn door de onderzoekers zoveel mogelijk ingedeeld in de bestaande categorieën. De antwoorden onder 'Anders, namelijk' die niet konden worden ondergebracht onder een van de bestaande categorieën, zijn buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten.



3.4 Acties, hulppersonen, en niet-gebruik

Deze paragraaf gaat over de 61% van respondenten die hebben aangegeven minstens één probleem te hebben ervaren in de afgelopen twee jaar.

3.4.1 Acties

Respondenten kregen de vraag of zij acties hebben ondernomen om hun probleem op te lossen. Dit konden juridische stappen zijn, maar ook andersoortige acties. De meest genoemde ondernomen acties waren advies zoeken bij een professional of organisatie, contact opnemen met de wederpartij, en hulp zoeken bij een professional of organisatie (Figuur 7). Deze acties werden door ruim een derde van de respondenten die de vraag voorgelegd kregen, genomen.



Figuur 7. Aandeel van respondenten met minstens één probleem dat de getoonde actie heeft uitgevoerd (n=111). Respondenten konden meerdere acties selecteren.³¹

Respondenten kregen ook de vraag hoe eventuele juridische of officiële stappen tot stand kwamen. 44% van de respondenten die de vraag kregen voorgelegd, stelde zelf juridische of officiële stappen te hebben gezet, 10% gaf aan dat deze werden gezet door de wederpartij, en 34% stelde dat dergelijke stappen (nog) niet werden gezet. 13% gaf aan het niet te weten.

3.4.2 Juridische hulp

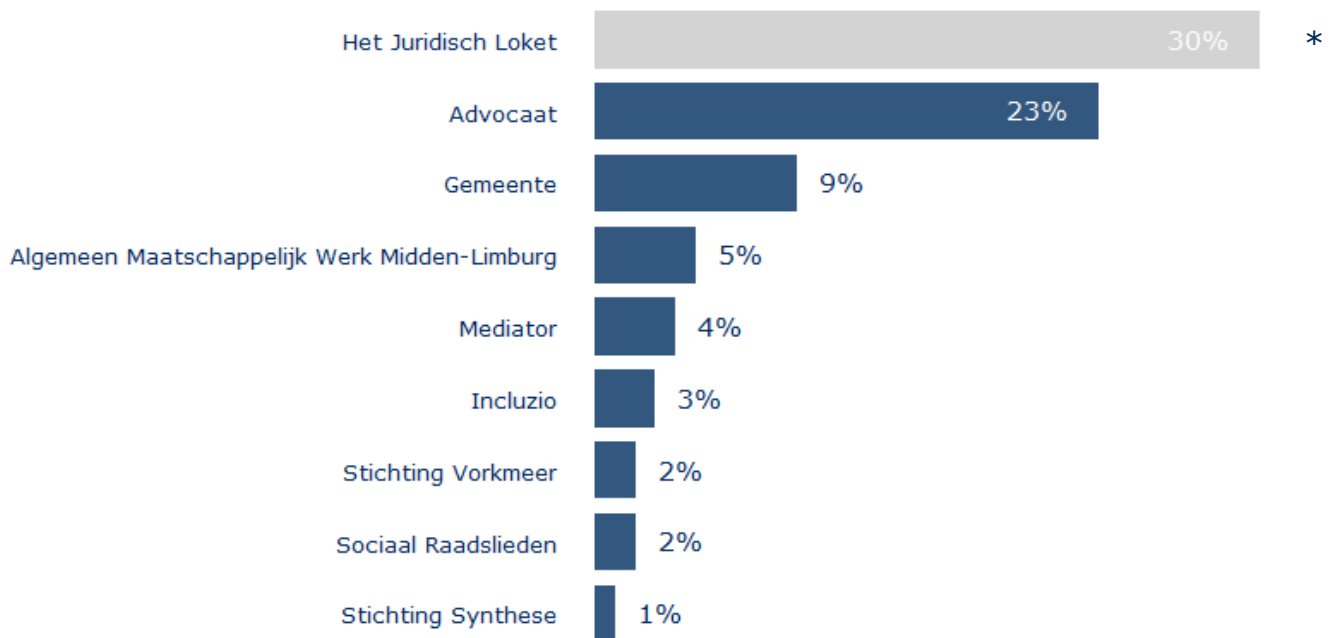
In totaal zocht 43%³² van de respondenten die een juridisch probleem ervoeren in de afgelopen twee jaren juridische hulp bij hun probleem, zo toonde ook Tabel 1.

³¹ Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven, zijn door de onderzoekers zoveel mogelijk ingedeeld in de bestaande categorieën. De antwoorden onder 'Anders, namelijk' die niet konden worden ondergebracht onder een van de bestaande categorieën, zijn buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten.

³² 43% slaat op het aandeel respondenten dat ofwel advies zocht, ofwel hulp, ofwel beiden (zie Tabel 1, kolom 3). Respondenten konden namelijk zowel aangeven hulp als advies te hebben gezocht, of één van deze twee. Daardoor is het percentage van



Van de verschillende organisaties en gemeenten lijkt het Juridisch Loket de meest gecontacteerde partij door respondenten (Figuur 8). Hierbij is het van belang om rekening te houden met het feit dat een groot deel van de respondenten is geworven via de contactenlijst van het Juridisch Loket, waardoor mensen die hulp zoeken bij het Juridisch Loket in deze vragenlijst waarschijnlijk oververtegenwoordigd zijn.



Figuur 8. Aandeel van alle respondenten met minstens één probleem dat hulp heeft gezocht bij de getoonde organisatie (n=111). Respondenten konden meerdere organisaties en gemeenten selecteren.³³ *Het Juridisch Loket lijkt de meest gecontacteerde organisatie, maar dit resultaat is mogelijk ontstaan doordat een groot deel van de mensen via het Juridisch Loket benaderd is om de vragenlijst in te vullen.

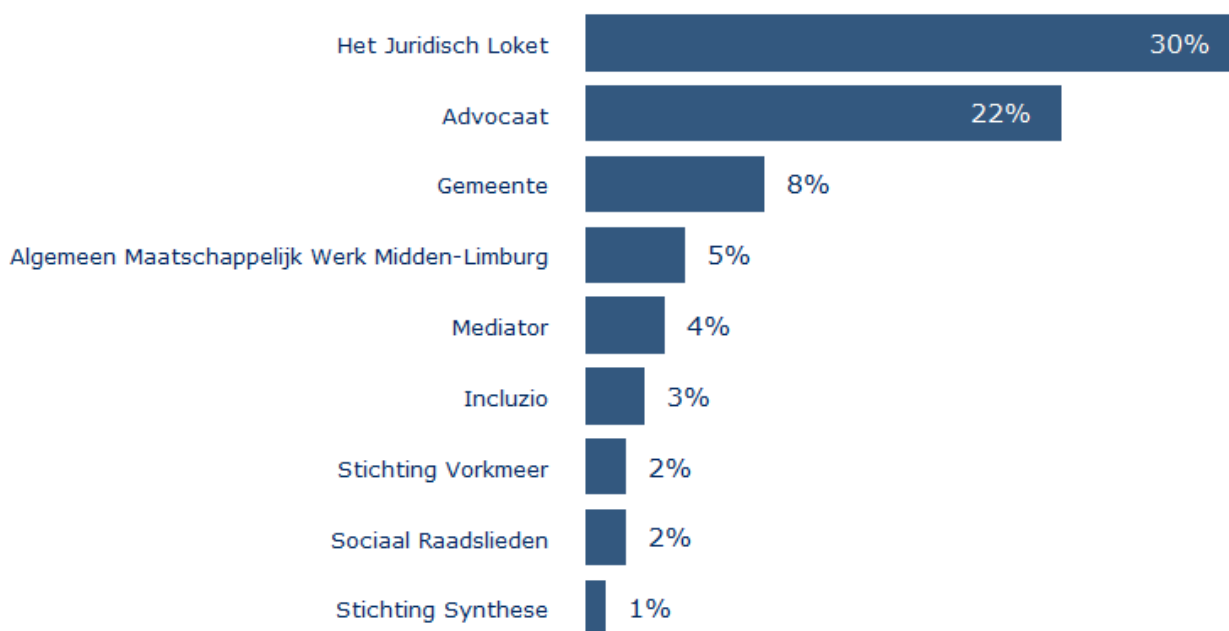
Om het effect van het veelal uitsluiten van de vragenlijst onder contacten van het Juridisch Loket buiten beschouwing te laten, is dezelfde uitsplitsing als in Figuur 8 nogmaals gemaakt, maar nu alleen voor respondenten die de vragenlijst via het panel van I&O Ipsos of via de andere Ontwikkeltrajectorganisaties en gemeenten ontvingen. Zoals te zien in Figuur 9, is het Juridisch Loket nog steeds de meest gecontacteerde partij, gevolgd door een advocaat.

43% niet vergelijkbaar met de percentages uit Figuur 7, waarin hulp en advies gezocht als aparte antwoordopties zijn weergegeven.

³³ Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven, zijn door de onderzoekers bekeken. Er zaten geen antwoorden bij die overlappen met de bestaande categorieën, dus er heeft geen herindeling plaatsgevonden. De antwoorden onder 'Anders, namelijk' zijn buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten. Deze antwoorden hadden vooral betrekking op andersoortige organisaties en gemeenten (woningbouw, UWV, FNV, huurcommissie, maatschappelijk werk), de politie en verzekeraars.

De antwoordopties 'Advocaat' en 'Mediator' omvatten zowel respondenten die direct naar een advocaat of mediator zijn gegaan, als respondenten die via doorverwijzing naar een advocaat of mediator zijn gegaan. Hulp zoeken bij een advocaat betekent in deze vraagstelling niet per definitie dat respondenten een advocaat in de arm hebben genomen, het kan ook enkel een kennismakingsgesprek betreffen.





Figuur 9. Aandeel van alle respondenten geworven via het Panel of een van de Ontwikkeltrajectorganisaties en gemeenten m.u.v. het Juridisch Loket, met minstens één probleem dat hulp heeft gezocht bij de getoonde organisatie (n=83). Respondenten konden meerdere organisaties en gemeenten selecteren.³⁴

3.4.3 Niet-gebruik

Deze paragraaf gaat over de niet-bereikte groep: 57% van respondenten met een juridisch probleem zocht geen hulp bij een organisatie of professional betrokken bij het Ontwikkeltraject, zo toonde ook Tabel 1. De niet-bereikte groep kreeg de vraag naar hun redenen voor het niet zoeken naar hulp. Deze redenen vallen samen in verschillende overkoepelende categorieën. De categorieën zijn praktische redenen, financiële redenen, psychologische redenen, evenals het juridisch vermogen, waaronder kennis en vaardigheden, handelingsverlegenheid, persoonlijkheid, vertrouwen, en attitudes ten aanzien van het rechtssysteem vallen. Deze categorieën en bijbehorende items zijn gebaseerd op literatuur over dit onderwerp.³⁵

De meeste respondenten die geen hulp zochten bij een organisatie of professional, deden dit vanwege financiële redenen: 24% dacht dat het te veel geld zou kosten en 22% dacht dat ze later kosten terug zou moeten betalen (Figuur 10). Er is ook een groep waarbij kennis en vaardigheden een rol spelen. Deze groep wist niet waar ze hulp zouden kunnen zoeken (15%), of zag het probleem niet als een juridisch probleem (13%). Ook is er een groep die niet nog meer 'gedoe' wilde (15%). Redenen die meer met vertrouwen in het rechtssysteem en perceptie van de organisaties en gemeenten te maken

³⁴ Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven, zijn door de onderzoekers bekeken. Er zaten geen antwoorden bij die overlappen met de bestaande categorieën, dus er heeft geen herindeling plaatsgevonden. De antwoorden onder 'Anders, namelijk' zijn buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten. Deze antwoorden hadden vooral betrekking op andersoortige organisaties en gemeenten (woningbouw, UWV, FNV, huurcommissie, maatschappelijk werk), de politie en verzekeraars.

De antwoordopties 'Advocaat' en 'Mediator' omvatten zowel respondenten die direct naar een advocaat of mediator zijn gegaan, als respondenten die via doorverwijzing naar een advocaat of mediator zijn gegaan. Hulp zoeken bij een advocaat betekent in deze vraagstelling niet per definitie dat respondenten een advocaat in de arm hebben genomen, het kan ook enkel een kennismakingsgesprek betreffen.

³⁵ Ter Voert & Klein Haarhuis (2017); Savage & McDonald (2022); Van Eijk, Groenen & Lamkaddem. (2025); Pleasence & Balmer (2019).



hebben, zoals eerdere negatieve ervaringen of twijfels over de kwaliteit van de hulpverlening, lijken minder vaak een rol te spelen bij het niet zoeken naar hulp.



Figuur 10. Aandeel van alle respondenten met minstens één probleem die geen hulp zochten bij een organisatie of expert dat de getoonde reden had voor het niet zoeken naar hulp (n=63). Respondenten konden meerdere redenen selecteren.

3.5 Ervaringen met hulppersonen

Deze paragraaf gaat over de 43%³⁶ van respondenten met een juridisch probleem die hulp zochten bij minstens één van de organisaties en gemeenten betrokken bij het Ontwikkeltraject, of bij een advocaat, zo toonde ook Tabel 1.

³⁶ 43% slaat op het aandeel respondenten dat ofwel advies zocht, ofwel hulp, ofwel beiden (zie Tabel 1, kolom 3). Respondenten konden namelijk zowel aangeven hulp als advies te hebben gezocht, of één van deze twee. Daardoor is het percentage van



3.5.1 Routes richting hulpverlening

De meeste respondenten (65%) konden de organisatie of professional makkelijk (44%) of heel makkelijk (21%) vinden. Respondenten vonden de organisatie of professional vaak op advies van een bekende, door eerdere ervaring, via internet, of op advies van een andere expert of organisatie (Figuur 11).



Figuur 11. Aandeel van alle respondenten die hulp zochten bij een professional of organisatie dat de organisatie of professional vond via de getoonde route (n=43). Respondenten konden meerdere routes selecteren.³⁷

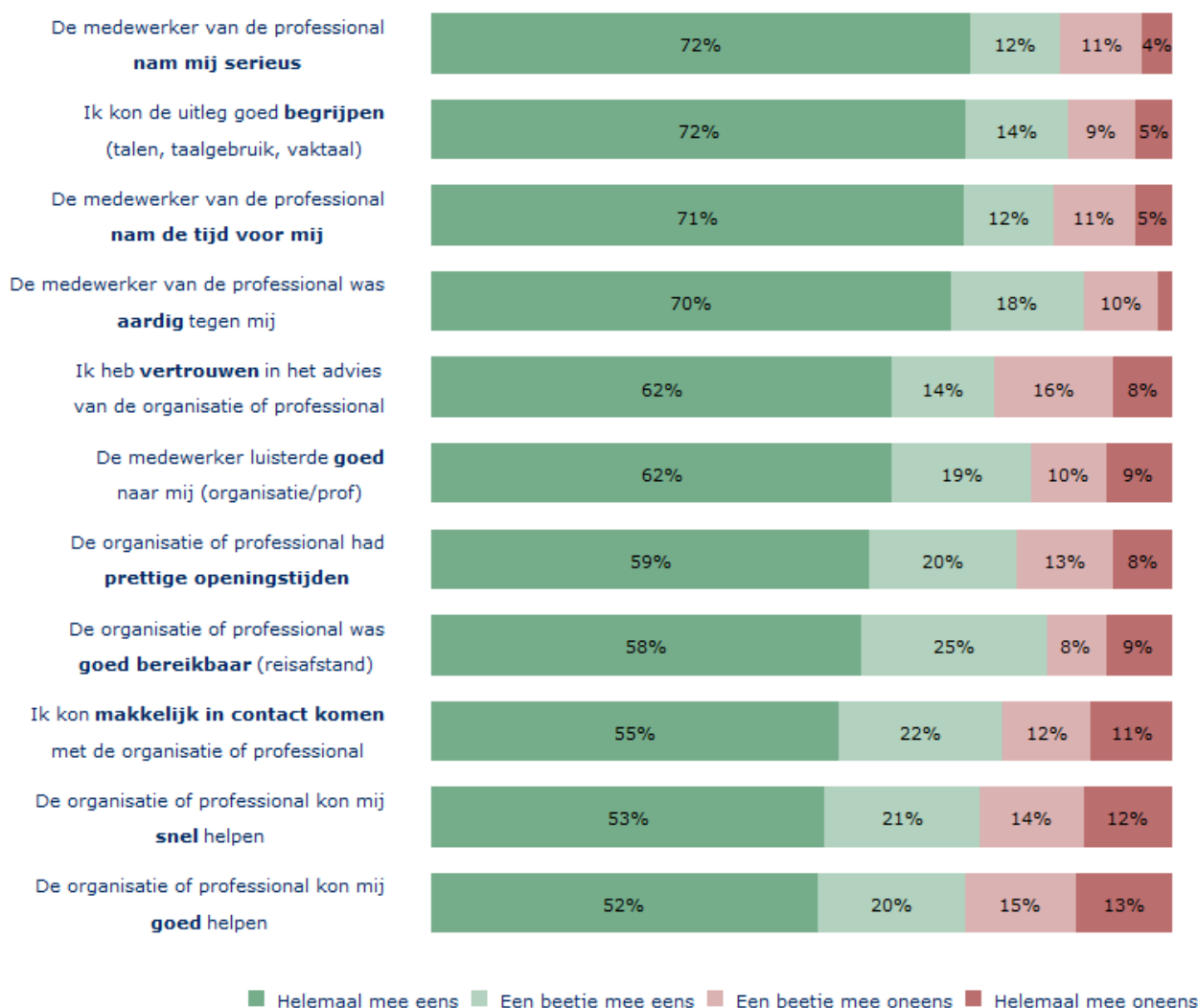
3.5.2 Ervaringen met hulpverlening

De ervaringen met de hulpverlening zijn overwegend positief. Respondenten zijn vooral positief over de mate waarin zij zich serieus genomen voelden, de begrijpelijkheid van de uitleg die ze kregen, de tijd die voor hen werd genomen, en de vriendelijkheid van medewerkers (Figuur 12).

43% niet vergelijkbaar met de percentages uit Figuur 7, waarin hulp en advies gezocht als aparte antwoordopties zijn weergegeven.

³⁷ Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven, zijn door de onderzoekers bekeken. Er zaten geen antwoorden bij die overlaptten met de bestaande categorieën, dus er heeft geen herindeling plaatsgevonden. Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' zijn daarom buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten. Deze antwoorden hadden vooral betrekking op eigen initiatief. De n in deze figuur is dan ook 43 en niet 48, omdat 5 respondenten 'Anders, namelijk' hadden aangegeven.





Figuur 12. De ervaringen met de professionals en organisaties en gemeenten betrokken bij Ontwikkeltraject (n=83).³⁸

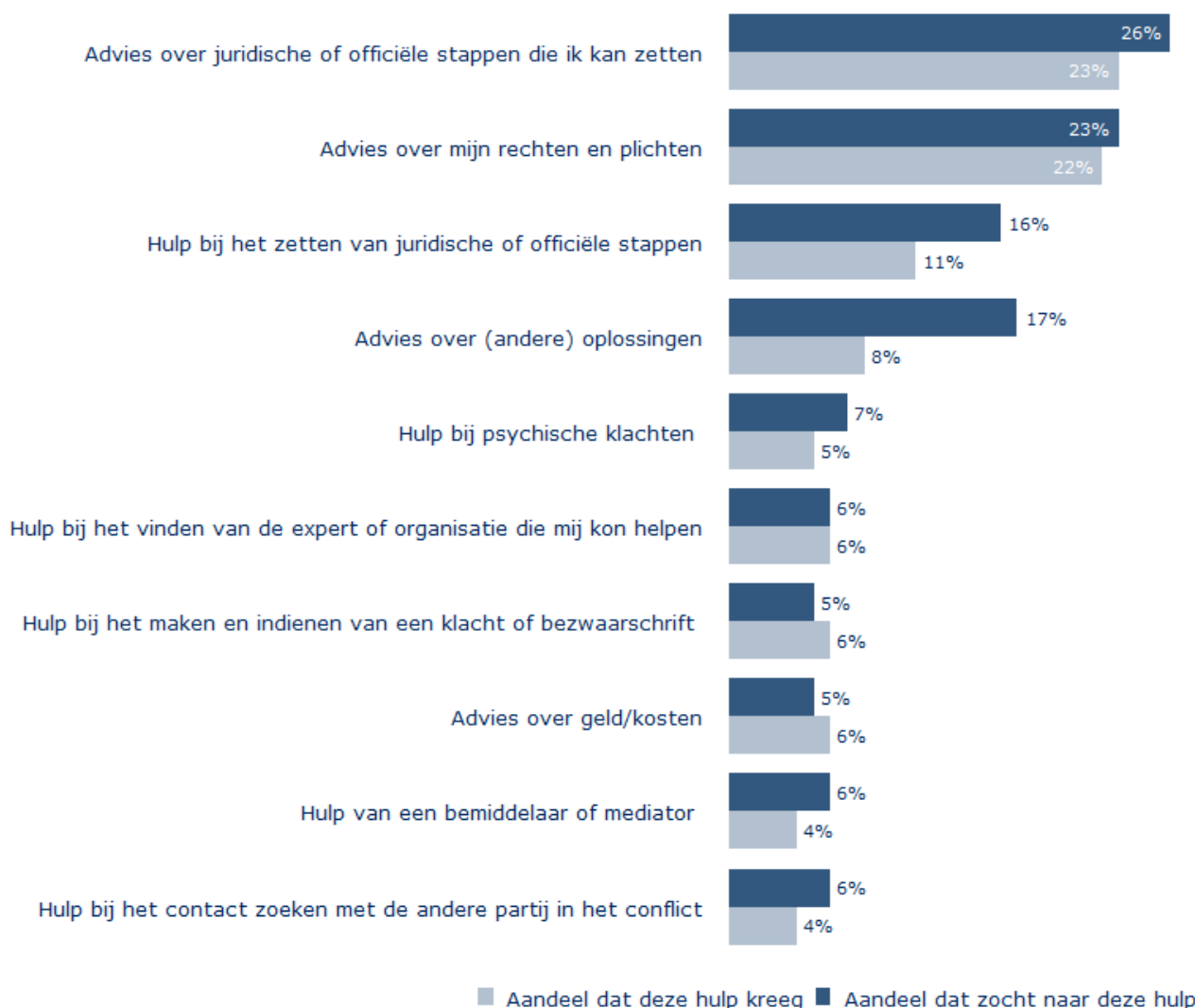
3.5.3 Aansluiting bij hulpbehoefte

De meeste respondenten hadden behoefte aan advies over juridische of officiële stappen, of advies over hun rechten en plichten (Figuur 13, in donkerblauw). Dit zijn ook de twee antwoorden die het meest gegeven zijn op de vraag welke hulp respondenten ontvingen. Het aandeel dat aangaf er behoefte aan te hebben lag in beide gevallen wat hoger lag dan het aandeel dat daadwerkelijk deze hulp ontving (Figuur 13, in lichtblauw). Een deel van de respondenten had dus wel behoefte aan deze wijzen van advies/hulp, maar ontving het niet. Daarnaast had 18% van deze respondenten behoefte aan advies over (andere) oplossingen dan advies over rechten en plichten, juridische of officiële

³⁸ Voor deze uitsplitsing zijn alle ervaringen van respondenten met professionals of organisaties en gemeenten meegenomen. Er waren in totaal 48 respondenten die naar minstens één organisatie zijn geweest. De n in deze figuur is 83 omdat er in totaal 83 ervaringen met organisaties en gemeenten waren. Dat betekent dat voor een behoorlijk groot deel van de respondenten geldt dat zij ervaring hadden met meerdere organisaties en gemeenten of professionals.



stappen of geld/kosten. Relatief weinig respondenten (8%) geven aan dat ze advies over (andere) oplossingen hebben ontvangen.



Figuur 13. Aandeel van alle respondenten die hulp zochten bij een professional of organisatie dat de getoonde hulpbehoefte had (n=46) en dat de hulp ontving (n=44). Respondenten konden meerdere hulpbehoeften en ontvangen hulptypen selecteren.³⁹

3.6 Uitkomsten

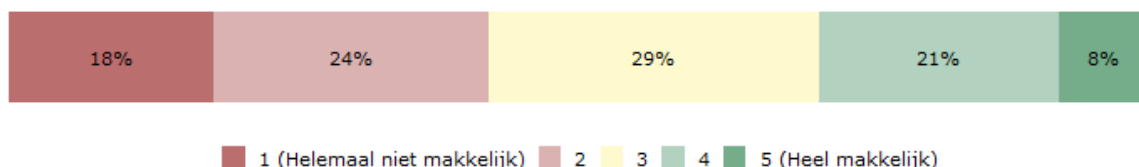
Bij 61% van de respondenten met minstens één probleem speelt het probleem nog steeds. Bij 29% speelt het niet meer en de overige respondenten (10%) weten het niet.

³⁹ Er waren maar enkele respondenten die 'Anders, namelijk' hadden aangevinkt en een toelichting hadden gegeven. Deze antwoorden zijn door de onderzoekers bekeken. Er zaten geen antwoorden bij die overlaptten met de bestaande categorieën, dus er heeft geen herindeling plaatsgevonden. Antwoorden van respondenten die 'Anders, namelijk' zijn daarom buiten beschouwing laten gelaten in de resultaten. De n in deze figuur is dan ook 46 voor hulpbehoefte en 44 voor ontvangen hulptypen en niet 48, omdat 2 respondenten 'Anders, namelijk' hadden aangegeven bij hulpbehoefte en 4 respondenten 'Anders, namelijk' hadden aangegeven bij ontvangen hulptypen.



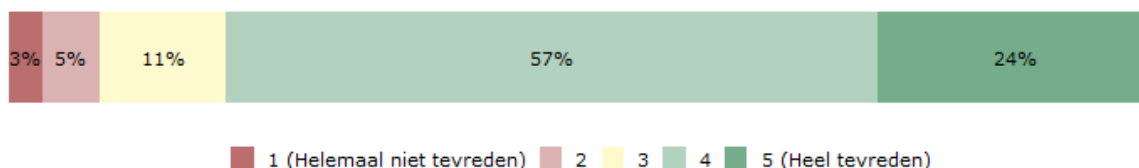
Respondenten kregen daarna de vraag of zij een uitkomst voor hun probleem gevonden hadden. Het begrip 'uitkomst' is als volgt toegelicht: *"Een uitkomst kan zijn een uitspraak door de rechter, een schikking, schadevergoeding of terugbetaling, het probleem onderling opgelost, maar ook dat het probleem zichzelf heeft oplost."* Bij 63% van de respondenten met minstens één probleem is er geen uitkomst gevonden voor het probleem.⁴⁰

Respondenten bij wie sprake was van een uitkomst kregen de vraag hoe makkelijk het voor hen was die uitkomst te vinden. Figuur 14 geeft aan dat bijna een derde van de respondenten (29%) het makkelijk of heel makkelijk vond. 18% vond het helemaal niet makkelijk om een uitkomst te vinden.



Figuur 14. Respondenten met minstens één probleem die een uitkomst vonden voor dat probleem, uitgesplitst naar hoe makkelijk zij het vonden om die uitkomst te vinden (n=38).⁴¹

Vervolgens kregen respondenten met een uitkomst de vraag hoe tevreden zij zijn over de uitkomst. Figuur 15 laat zien dat de meerderheid tevreden of zelfs heel tevreden is.



Figuur 15. Respondenten met minstens één probleem die een uitkomst vonden voor dat probleem, uitgesplitst naar hoe tevreden zij zijn over de uitkomst (n=36).⁴²

Bij de groep met een probleem dat nog speelt, heeft een klein deel (16%) een uitkomst gevonden. Dit bevestigt dat een uitkomst in de vorm van een uitspraak door de rechter, een schikking, schadevergoeding of terugbetaling, of het maken van onderlinge afspraken niet altijd zorgen dat problemen niet meer spelen in de beleving van mensen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat iemand een schadevergoeding heeft gekregen, terwijl hetgeen waarvoor diegene een schadevergoeding kreeg nog steeds speelt.

Bij de groep met een probleem dat niet meer speelt, heeft de meerderheid (70%) wel een uitkomst heeft gevonden. Er is echter ook een deel zonder uitkomst in deze groep. Dit geeft aan dat problemen in de beleving van mensen soms niet meer spelen, terwijl er ook geen uitkomst is. Het kan

⁴⁰ Zowel bij de vraag of het probleem nog speelt als bij de vraag of er een uitkomst is gevonden, konden respondenten de antwoordoptie 'Anders' aanvinken (naast dat ze de antwoordopties 'Ja' en 'Nee' konden aanvinken). Respondenten die de antwoordoptie 'Anders' aanvinkten, zijn beschouwd als respondenten waarbij het probleem niet meer speelt en waarbij er geen uitkomst voor het probleem is gevonden.

⁴¹ De 3 respondenten die 'Niet van toepassing' aangaven, zijn buiten beschouwing gelaten in de figuur. De n is hier daarom 38 en niet 41.

⁴² De 5 respondenten die 'Niet van toepassing' aangaven, zijn buiten beschouwing gelaten in de figuur. De n is hier daarom 36 en niet 41.



bijvoorbeeld zo zijn dat iemand de tegenpartij beter heeft leren kennen en hierdoor het probleem niet meer als een probleem ziet, terwijl het er in feite nog wel is.

De statistische analyse wijst uit dat respondenten met een probleem dat niet meer speelt, significant vaker een uitkomst hebben gevonden dan respondenten met een probleem dat nog wel speelt.⁴³

Er is ook apart gekeken naar respondenten die hulp zochten bij een van de organisaties en gemeenten betrokken bij het Ontwikkeltraject. Bij het deel van de respondenten dat hulp zocht was het aandeel dat een uitkomst kreeg groter (42%) dan bij het deel dat dat niet deed (33%). De statistische analyse wijst echter uit dat dit verschil niet significant is, waardoor het ook op toeval zou kunnen berusten.⁴⁴ Bij de respondenten met een probleem dat nog speelt, kan het bovendien voorkomen dat er nog geen uitkomst gevonden is omdat dat simpelweg nog niet mogelijk was in deze 'fase' van het probleem.

3.7 Triangulatie

Onderstaande Tabel 2 presenteert de belangrijkste resultaten uit het huidige onderzoek, met daarbij resultaten uit de Geschilbeslechtingsdelta voor dezelfde doelgroep (Wrb-gerechtigde inwoners van de Ontwikkeltrajectregio):

- In het huidige onderzoek lijkt vaker sprake te zijn van problemen op het gebied van geld en familie dan in de Geschilbeslechtingsdelta. Het is hierbij belangrijk rekening te houden met het feit dat in het huidige onderzoek is gevraagd naar problemen in de afgelopen twee jaar, terwijl dit in de Geschilbeslechtingsdelta vijf jaar betrof. De probleemincidentie in de Geschilbeslechtingsdelta ligt daarom waarschijnlijk hoger dan deze zou liggen als hier ook naar twee jaar gevraagd zou zijn. Een volledig zuivere vergelijking tussen beide databronnen is dan ook niet mogelijk.
- Bij 26% van de juridische problemen nemen respondenten van de Geschilbeslechtingsdelta contact op met een organisatie voor hulp. Het gaat hierbij niet uitsluitend om juridische hulpverleners. In het huidige onderzoek zien we dat 43%⁴⁵ van de respondenten met minstens één probleem, contact opnam met een hulpverlener. Dit aandeel ligt aanmerkelijk hoger dan in de Geschilbeslechtingsdelta, kanttekening is dat deze percentages niet helemaal zuiver te vergelijken zijn doordat het onderwerp niet geheel overeenkomt.
- Het aantal Wrb-gerechtigde inwoners van de Ontwikkeltrajectregio dat contact opneemt met het Juridisch Loket (3%) en dat een afgegeven toevoeging had (4%) in 2023 lijkt relatief laag vergeleken met het aandeel van 43%⁴⁶ van de mensen met minstens één probleem dat contact opneemt met een organisatie uit het huidige onderzoek. Het is echter onbekend hoeveel Wrb-gerechtigde inwoners een probleem hadden waarvoor zij hulp of een toevoeging nodig hadden, waardoor deze percentages moeilijk vergeleken kunnen worden.

⁴³ $\chi^2(1, n = 111) = 30.2, p < .05$.

⁴⁴ $\chi^2(1, n = 111) = .5, p > .05$. Hierbij zijn de respondenten die op de uitkomsten-vraag 'Anders' hadden aangevinkt, beschouwd als geen uitkomst gevonden.

⁴⁵ Deze respondenten kunnen zowel hulp als advies hebben gezocht, of één van deze twee. Daardoor is dit percentage niet vergelijkbaar met het percentage uit Figuur 7.

⁴⁶ 43% slaat op het aandeel respondenten dat ofwel advies zocht, ofwel hulp, ofwel beiden (zie Tabel 1, kolom 3). Respondenten konden namelijk zowel aangeven hulp als advies te hebben gezocht, of één van deze twee. Daardoor is het percentage van 43% niet vergelijkbaar met de percentages uit Figuur 7, waarin hulp en advies gezocht als aparte antwoordopties zijn weergegeven.



		Huidige onderzoek	Geschil beslechtingsdelta
Incidentie problemen	Totaal (minstens één probleem)	61%	61%
	Geld	45%	15%
	Familie	44%	11%
	Woning	40%	34%
	Werk	33%	19%
	Politie of justitie	32%	*
	Aankoop of dienstverlening	26%	30%
	Overheid	22%	6%
Organisatie benaderd	Totaal	43%	
	Het Juridisch Locket	30%	
	Advocaat	23%	
	Gemeente	9%	
	AMWL	5%	
	Mediator	4%	
	Incluzio	3%	
	Vorkmeer	2%	
	Sociaal Raadslieden	2%	
	Synthese	1%	

Tabel 2. Aandeel (Wrb-gerechtigde) respondenten (woonachtig in Ontwikkeltrajectregio) met minstens één juridisch probleem in de afgelopen 2 (huidige onderzoek) of 5 jaar (Geschilbeslechtingsdelta), ook uitgesplitst naar probleemcategorie van het meest ernstige probleem, evenals aandeel mensen met minstens één probleem dat contact opnam met een organisatie betrokken bij Ontwikkeltraject. * De categorie politie of justitie is niet opgenomen in de vraagstelling van de Geschilbeslechtingsdelta maar wel in het huidige onderzoek, waardoor deze cel voor de Geschilbeslechtingsdelta geen percentage bevat.



4 Resultaten Deelonderzoek II

4.1 Wat volgt

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van Deelonderzoek II. Dat onderzoek omvatte twee rondes van interviews met medewerkers van de aan het Ontwikkeltraject deelnemende organisaties en gemeenten (hierna: respondenten), en schriftelijke aanvullende vragen zoals omschreven in Hoofdstuk 2. De respondenten hadden de functies sociaaljuridisch dienstverlener (6), consulent schuldhulpverlening (4), juridisch adviseur (3), sociaal raadsman/vrouw (2), adviseur participatiewet (2), consulent inkomen (1), consulent werk (1), teamleider juridisch (1), coördinator thuisadministratie (1) en maatschappelijk werker (1).

Paragraaf 4.2 bevat de resultaten die gaan over het herkennen van problematiek die buiten het domein van de hulpverlener ligt. Paragraaf 4.3 gaat over begeleiding naar passende hulp. Deze laatste paragraaf bestaat uit een onderdeel dat gaat over doorverwijzing en samenwerking en een onderdeel dat gaat over opvolging.

4.2 Herkennen problematiek

Deze paragraaf bevat informatie over het herkennen van problematiek (ook buiten het eigen domein) door de bij het Ontwikkeltraject betrokken organisaties en gemeenten. Specifiek gaat het over de instrumenten en processen die bij het herkennen gebruikt worden. De eerste paragraaf gaat over algemene herkenning en de tweede specifiek over het herkennen van problematiek die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening van de medewerker valt.

4.2.1 Algemene herkenning

De meeste respondenten geven aan problematiek te herkennen op basis van hun eigen kennis en ervaring. Verschillende respondenten geven daarbij als toelichting dat zij het gesprek aangaan met de hulpzoekende en daarbij aanvoelen waar zij goed moeten doorvragen op onderwerpen waarbij ze op basis van hun ervaring weten dat als er iets speelt bij iemand, dat in het gesprek waarschijnlijk boven water zal komen. Voorbeelden van zaken waarnaar gevraagd wordt zijn de gezinssituatie, kinderen, de woning, verslavingen, het sociale netwerk, werk of inkomen en financiën. Een respondent zegt hierover:

"Meestal begin ik gewoon heel open. Vertel maar eens, wat is er aan de hand. Tussendoor stel ik dan gerichte vragen. Ik heb niet een bepaald format dat ik kan afgaan. Maar diegene mag pas weg als ik begrijp wat er is. (...) Want ze vertellen van alles en nog wat, wat er totaal niet toe doet. En dan probeer ik wel om hele gerichte vragen te stellen om toch tot de kern te komen."

Over het doorvragen en breed uitvragen zegt een medewerker het volgende:

"Als iemand een juridisch probleem heeft, kijk ik ook hoe iemand erbij zit, hoe het gaat met diegene. Dan lopen we ook de financiën langs, of ze krijgen waar ze voor in aanmerking"



komen. Kunnen we ergens anders lichtpuntjes creëren. Vaak is het een opstapeling van heel veel zaken, we checken altijd even wat breder."

Met name bij fysieke afspraken lukt het respondenten goed om door te vragen en duidelijk te krijgen of er eventueel nog iets anders speelt. Sommige respondenten halen informatie uit papieren die mensen meebrengen naar de afspraak, zoals brieven die mensen hebben ontvangen. Een andere mogelijkheid is het bellen naar de partij waarmee de hulpzoekende een probleem heeft om op die manier tot verheldering van de vraag te komen. Ook loggen sommige respondenten in op Mijn UWV of MijnOverheid, of vragen ze intern na om de vraag helder te krijgen. Een respondent zegt hierover het volgende:

"Tijdens het gesprek vragen we toestemming om ook bij andere afdelingen in het sociaal domein informatie op te halen. Dit is zeker bij jongeren een meerwaarde en draagt bij aan onze visie van integraal werken."

Sommige respondenten benoemen ook het belang van het goed luisteren naar de hulpzoekende en het opbouwen van een vertrouwensband. Een respondent zegt hierover het volgende:

"Een open houding hebben en laagdrempelig ook eerlijk zijn is belangrijk. Zo krijg je ook meer informatie. Soms weten mensen niet hoe ze het zelf aan moeten vliegen, dan kan ik helpen. Mensen kunnen hun ei bij mij kwijt."

Het herkennen van bepaalde problemen vormt een uitdaging. Het gaat dan vooral om de complexiteit van de hulpvraag. De combinatie van een complexe hulpvraag met persoonlijke problemen kan daarbij een extra uitdaging opleveren. Mensen kunnen soms moeilijk uitleggen waar zij hulp bij nodig hebben of wat voor hulp zij nodig hebben, wat het voor de hulpverlener moeilijk maakt om goed te adviseren of helpen:

"Iedere klant is anders. Sommigen hebben heel veel problematiek om zich heen. (...) Dat zijn vaak wel hele lastige klanten om goed tot de kern te komen. Wat is nu het probleem, hoe kan ik diegene zo goed mogelijk helpen. Ze weten zelf soms niet waarom ze bij ons aan de balie staan."

4.2.2 Buiten reikwijdte werkzaamheden

Juridisch

De resultaten van de schriftelijke aanvullende vragen wijzen uit dat de meeste respondenten bij het herkennen van juridische problematiek die buiten de reikwijdte van hun hulpverlening valt, geen gebruik maken van een vaste of gestructureerde werkwijze, zoals een stroomschema, vast vragenschema of een gespreksprotocol. Een respondent geeft aan dat de uitdaging van een gestructureerde werkwijze is gelegen in het feit dat men dat moet leren om het op natuurlijke wijze in te zetten in een gesprek, zodat het niet het karakter van een verhoor heeft en het de vertrouwensband niet schaadt. Ook hebben respondenten geen trainingen gevolgd die specifiek toezien op het herkennen van problematiek die buiten de reikwijdte van hun hulpverlening valt.

Respondenten herkennen problematiek die buiten de reikwijdte van hun hulpverlening valt dan ook vooral op basis van kennis en ervaring. Sommigen geven aan wel eens het internet te raadplegen. Het gaat dan met name om het raadplegen van wetgevingsteksten en jurisprudentie om aan de hand daarvan te bepalen naar welke partij het beste door te verwijzen. De afweging of het gaat om juridische problematiek die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening valt, wordt vaak gemaakt aan de hand van het nagaan of de werkzaamheden die nodig zijn om iemand te helpen binnen de



dagelijkse werkzaamheden of expertise van de betrokken professional liggen. Bij het maken van de afweging om iets zelf op te pakken wordt rekening gehouden met hoeveel tijd het de respondent kost, evenals met de kwaliteit van de hulpverlening die men denkt te kunnen leveren. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan bij UWV-vraagstukken vaak door te verwijzen naar de advocatuur, omdat die over het algemeen sneller voor een doorbraak kan zorgen. Zowel respondenten uit het sociale als uit het juridische domein geven aan dat maatschappelijk werk vrij snel doorverwijst naar juridische medewerkers of organisaties, eigenlijk zodra zij het idee hebben dat een vraagstuk wellicht juridisch is of kan worden. Dit doen zij omdat ze geen expertise hebben op het juridische vlak en mensen niet onjuist willen adviseren. Sommige respondenten hebben vaste richtlijnen voor wanneer zij iemand met een juridische hulpvraag doorverwijzen. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van een bepaald rechtsgebied, eventueel in combinatie met het behoren tot een specifieke groep. De meeste respondenten geven aan proactief op zoek te zijn naar juridische problematiek die buiten de reikwijdte van hun eigen hulpverlening valt. Een respondent zegt het volgende over het herkennen van problematiek die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening valt:

"Als het echt aankomt op het procederen, ik voer geen procedures. Dus als er geprocedeerd moet worden, dan is dat wel echt het moment om te verwijzen naar een advocaat. Gaat het om het opstellen van een bezwaarschrift, dat heb ik tot nu toe nog niet gedaan, maar dat zou wel een onderdeel uit kunnen maken van mijn werkzaamheden. Maar dan is het wel, als ik dat doe, dan wil ik wel 100% zeker weten dat ik ook de juiste kennis en kunde in huis heb om dat te kunnen doen. En op het moment dat ik zelf twijfel of ik dat wel in huis heb, dan ga ik het wel doorverwijzen naar een advocaat of een ander juridisch specialist. Ik wil niet dat het de cliënt schaadt."

Sociaal

Respondenten stellen niet vaak mensen met problemen uit het sociaal domein bij zich te krijgen die buiten de reikwijdte van hun hulpverlening vallen. Mogelijk komt dit, doordat mensen dikwijls via een doorverwijzing vanuit het sociaal domein bij juridische hulpverlening terecht komen. Bij maatschappelijk werk komen vragen op het sociaal domein die buiten de reikwijdte van de hulpverlening vallen volgens respondenten weinig voor omdat zij bij heel veel soorten hulpvragen kunnen helpen. Wel geeft een respondent van buiten het juridische domein aan dat het lijkt alsof er niet vaak vanuit de juridische kant naar de sociale kant wordt doorverwezen. Het zou daarom zo kunnen zijn dat problemen op het sociaal domein daar onvoldoende herkend worden, of dat onvoldoende wordt doorverwezen.

Af en toe komt het bij maatschappelijk werkers voor dat hulpzoekenden naar hen worden doorverwezen met hulpvragen waar ze niet bij kunnen helpen, bijvoorbeeld bij verzoeken voor ambulante begeleiding. Een van de respondenten zegt het volgende over dit soort situaties:

"Wij kunnen wel dingen die ambulant begeleiders ook doen, maar niet met die frequentie en met die intensiteit. Dus dan probeer je toch die ander een beetje het mes op de keel te zetten van ja, regel maar wat. Uiteindelijk laten we mensen niet stikken. Maar we proberen wel buiten het zicht van de cliënt om, dat rolletje wel uit te vechten met die ander. Want het gaat wel vaak heel gemakkelijk. Verwijzen naar maatschappelijk werk. Soms is het passend, maar soms ook niet. En dan zal een ander toch de verantwoordelijkheid moeten nemen."



4.3 Begeleiden naar passende hulp

Deze paragraaf bevat informatie over het begeleiden van mensen richting passende hulp op het moment dat er sprake is van een probleem dat buiten de reikwijdte van de hulpverlening van de medewerker of de organisatie ligt. Het gaat specifiek over doorverwijzing, samenwerking en opvolging.

4.3.1 Doorverwijzing en samenwerking

Bij problematiek die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening valt, zowel binnen als buiten de organisatie, hebben respondenten mogelijkheden voor doorverwijzing en samenwerking die ze ook benutten.

Werkwijzen en overwegingen hierbij

Zowel bij doorverwijzing en samenwerking binnen als buiten de eigen organisatie wordt veelal warm doorverwezen. Er wordt dan bijvoorbeeld gebeld met de collega of persoon van de andere organisatie waarnaar men wil doorverwijzen om afstemming te zoeken. Soms wordt hierbij op casusniveau besproken wat nodig is en kan de respondent zelf verder met de vraag. Respondenten geven aan op deze manier regelmatig met het Juridisch Loket samen te werken. Als doorverwijzing nodig is, zoekt de collega of persoon van de andere organisatie na onderlinge afstemming vaak contact met de hulpzoekende. Ook stellen verschillende respondenten regelmatig een (gezamenlijke) afspraak in te plannen met de collega of persoon van de andere organisatie waarnaar men wil doorverwijzen.

Sommige organisaties zitten in hetzelfde gebouw of houden gezamenlijke spreekuren, waardoor ze makkelijk met elkaar kunnen schakelen. Dit zijn bijvoorbeeld gemeenschappelijke spreekuren met zowel een afdeling binnen de gemeente als een juridische organisatie, of een juridische organisatie samen met een maatschappelijke organisatie. Als mensen komen met een vraag die door de ene organisatie niet beantwoord kan worden, kunnen deze mensen snel en gemakkelijk doorverwijzen naar het loket van de organisatie die mogelijk wel kan helpen. Een respondent zegt hierover het volgende:

"De sociaal raadslieden zitten in het gemeentehuis. Als wij iemand willen doorverwijzen nemen wij rechtsreeks contact op met sociaal raadslieden of maatschappelijk werk en dan nemen zij vervolgens contact op met diegene om een afspraak in te plannen of het kan ook zo zijn dat we een driesprek inplannen. Het is niet zo dat wij een telefoonnummer van maatschappelijk werk meegeven en zeggen bel maar. Wij proberen zelf een afspraak te maken want anders raak je mensen kwijt, als ze dan zelf weer een stap moeten nemen."

Niet alle respondenten verwijzen altijd warm door. Zij geven bijvoorbeeld contactgegevens aan de hulpzoekende, zodat de hulpzoekende zelf contact op kan nemen. Sommige respondenten geven ook aan dat ze hulpzoekenden wijzen op spreekuren of inloophmomenten bij een collega of andere organisatie, maar dit komt minder vaak voor dan de andere manieren van doorverwijzen.

De keuze voor de manier van verwijzen is afhankelijk van drie aspecten. Ten eerste de nabijheid tussen organisaties: respondenten uit kleine gemeenten zeggen makkelijker te schakelen, omdat het veld overzichtelijker is. Hierdoor is het makkelijker om warm door te verwijzen en dit gebeurt dan ook vaker. Ten tweede is het afhankelijk van de uitvoerbaarheid van een warme doorverwijzing, wat bij bijvoorbeeld organisaties als de Belastingdienst of het UWV volgens sommige medewerkers niet mogelijk is. Ook doorverwijzing naar een sociaal advocaat gebeurt niet altijd warm. Respondenten stellen dit niet te kunnen in verband met de vrije advocaatkeuze van de cliënt. In sommige gevallen gebeurt doorverwijzing naar een advocaat via het Juridisch Loket, in andere gevallen via een directe



mail. Er zijn echter ook respondenten die aangeven wel warm door te verwijzen naar sociaal advocaten. Ten derde en het meest genoemd, wegen de wensen en zelfredzaamheid van de hulpzoekende mee. Enkele respondenten stellen dat mensen soms willen liever zelf contact opnemen met de organisatie waarnaar ze doorverwezen worden, bijvoorbeeld omdat ze nog twijfelen en misschien eerst nog wat bedenktijd willen. Met betrekking tot zelfredzaamheid gaat het bijvoorbeeld om de inschatting van de medewerker of het de hulpzoekende zou lukken zelf contact op te nemen met de collega of persoon waarnaar doorverwezen wordt. Als de respondent inschat of weet op basis van eerder contact met die hulpzoekende dat dit waarschijnlijk niet zal lukken, bijvoorbeeld omdat de hulpzoekende de Nederlandse taal onvoldoende beheerst of het probleem onvoldoende helder kan toelichten, kiest deze vaker voor warme doorverwijzing. Dat maakt het mogelijk, toelichting op de hulpvraag te geven. Mensen hoeven dan ook niet zelf de stap te zetten naar een andere organisatie, wat ertoe kan leiden dat mensen afhaken. Hierover zegt een respondent:

"Want als je de naam doorgeeft en eventjes voor iemand de eerste stap zet dan wordt het makkelijker voor mensen om dingen te doen. Heel veel mensen kunnen dat prima als je dan de informatie geeft. Maar sommige mensen kunnen dat niet omdat er psychisch iets speelt of een verslaving speelt. Dan lukt het gewoon niet. Je kan het geven, ze kunnen het meenemen, maar ze doen er niets mee."

Respondenten kiezen soms voor een gezamenlijke afspraak omdat de hulpzoekende duidelijk maakt het prettig te vinden, bijvoorbeeld omdat ze het spannend vinden om doorverwezen te worden.

De keuze naar welke organisatie of professional wordt doorverwezen wordt veelal op basis van kennis en ervaring van de doorverwijzer gemaakt. Sommige respondenten hebben hier richtlijnen voor. Zo geeft een van respondent aan vooral door te verwijzen naar het Juridisch Loket op het moment dat er sprake is van een situatie waarin de hulpzoekende het ergens niet mee eens is en juist vaker door te verwijzen naar sociaal raadslieden voor meer algemene hulp en ondersteuning.

Ervaringen met doorverwijzing en samenwerking

Respondenten zelf zijn overwegend positief over de doorverwijzing en samenwerking, maar geven ook een aantal uitdagingen en verbeterpunten aan. Eerste uitdaging die met name speelt bij de hierboven besproken varianten van warme doorverwijzingen, is het van elkaar weten tot waar de hulpverlening van iedere organisatie precies reikt en wat dat betekent voor medewerkers in de praktijk en voor de samenwerking. Uitdaging is ook het bepalen welke organisatie de regierol neemt in de begeleiding. Bij doorverwijzen en samenwerken zijn korte lijnen en persoonlijk contact met andere organisaties dan ook sterk van belang:

"Wij investeren in ons netwerk. We hebben directe lijnen met een aantal ketenpartners waardoor we direct kunnen bellen of schakelen als we iemand aan tafel hebben die misschien beter door iemand anders geholpen kan worden. (...) En dan wel altijd, zover mogelijk, met een warme doorverwijzing."

Respondenten geven aan dat medewerkers van organisaties elkaar goed moeten kennen om effectief te kunnen samenwerken en doorverwijzen. Sommigen benoemen daarbij dat ze hun eigen zichtbaarheid en naamsbekendheid bij organisaties waarmee zij (willen) samenwerken verder willen verbeteren. De uitdaging zit hierbij in het vinden van de tijd om elkaar goed te leren kennen. Doordat die tijd soms tekortschiet, blijven hulpvragen soms (te lang) liggen of kan er moeilijk doorverwezen worden. De afweging tussen meer tijd investeren in netwerken of in de hulpverlening zelf is lastig:



"Ik kan dat niet, die capaciteit heb ik gewoon niet. Voor jouw idee, voor [regio] werk ik 22 betaalde uren. Als ik daar even die 22 betaalde uren ook nog 10 of 12 uur moet netwerken elke week, dan wordt dat een probleem. En we hebben onze eigen expertise waar ik up-to-date moet blijven."

Een tweede uitdaging ligt in de ervaring van respondenten dat het aanbod aan geschikte partijen om naar door te verwijzen soms tekortschiet. Zo benoemen respondenten uit een kleine gemeente dat zij moeite hebben om mensen door te verwijzen naar de juiste organisatie, omdat er geen eerstelijns juridische dienstverlening is in die gemeente. Het Juridisch Loket heeft er geen locatie en er zijn ook geen sociale raadslieden. Het gevolg hiervan is dat de maatschappelijk werkers in die gemeente veel juridische vraagstukken oppakken die waarschijnlijk buiten hun standaard takenpakket vallen. Een respondent werkzaam in die gemeente stelt:

"Het sociaaljuridische mist bij alle bij de gemeente aangesloten organisaties. Zij lopen eigenlijk tegen hetzelfde aan als wij. En zelfs als mensen naar een andere gemeente gaan voor [juridische organisatie] komen ze niet altijd heel ver in de zin dat [juridische organisatie] niet alle hulp [kan] leveren. Als er meer nodig is kunnen mensen in [gemeente] nergens terecht, tenzij ze zelf betalen en dat kan vaak niet. Ze kunnen geen gebruik maken van de sociaaljuridische dienstverlening van een andere gemeente, want dan is een andere gemeente aan het betalen voor de dienstverlening van een ander."

Verder stelt een respondent dat het tegenwoordig lastiger is om door te verwijzen naar het Juridisch Loket. Dit komt doordat de locatie die daar zat gesloten is. De uitwerking hiervan op de samenwerking tussen professionals is dat de contacten minder intensief zijn geworden dan voorheen.

Hoewel sommige respondenten aangeven gemakkelijk door te kunnen verwijzen naar de sociale advocatuur, geven anderen aan hier meer moeite mee te hebben, met name voor bepaalde rechtsgebieden. Een van de respondenten stelt dat de bereikbaarheid van de sociale advocatuur te wensen over laat:

"En de bereikbaarheid van sommige advocaten is ook niet zo goed. Als ik een afspraak maak van kunnen we morgen bellen en er wordt niet opgenomen of afspraken worden niet nagekomen. Nogmaals, ik denk dat het komt omdat ze het echt veel te druk hebben, maar het is wel heel vervelend."

Hieraan gerelateerd stelt een respondent dat de samenwerking met de sociale advocatuur nog te wensen over laat. Deze respondent stelt dat advocaten vaker mensen uit de eerste lijn zouden moeten inzetten:

"Advocaten zouden tijd kunnen besparen op die manier, bijvoorbeeld met het aanvragen van een toevoeging, uitleggen van een beslissing van de rechtbank, uitvoeren en uitwerken en weer op de rit zetten. (...) Advocaten lijken kleppen op te hebben. Ze gaan ervanuit dat mensen op een bepaald niveau denken en functioneren, maar dat is niet altijd zo."

Het doorverwijzen vanuit de gemeente naar sociaal raadslieden laat volgens een van de medewerkers vaak nog te lang op zich wachten of blijft soms helemaal uit, waardoor burgers uiteindelijk met grotere problemen zitten en de sociaal raadslieden er uiteindelijk meer werk aan hebben.

4.3.2 Opvolging

Respondenten stellen dat ze bij doorverwijzing buiten de eigen organisatie vaak op een later moment nogmaals contact opnemen. Ook sturen ze bijvoorbeeld een herinnering als iemand nog iets moet doen, of vragen ze na hoe iets is afgelopen. Of en wanneer dit wordt gedaan, hangt af van zowel de



persoon die hulp zoekt, de intensiviteit van het contact met de hulpzoekende, als van de beschikbare capaciteit en praktische haalbaarheid. Respondenten zien het als een uitdaging wanneer ze niet weten of mensen de benodigde hulp hebben gevonden. Een respondent stelt:

"Wij proberen dan vaak nog na te bellen. Het ligt ook een beetje aan het type vraag. Als het hele gevoelige vragen zijn, laat ik het meestal voor wat het is. Bijvoorbeeld echtscheidingen. (...) Ik probeer meestal wel na te bellen, maar het ligt een beetje aan de klant."

Andere respondenten zeggen in principe niet aan opvolging te doen, waardoor zij na een doorverwijzing niet weten hoe het verder gaat met de hulpzoekende, tenzij die hulpzoekende bij hen terugkomt voor een nieuwe afspraak. Hierbij geven zij aan dat het de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt is om gebruik te maken van de doorverwijzing en als de hulpvraag niet beantwoord is, eventueel bij hen terug te komen. Daarnaast laten sommige respondenten het aan de hulpzoekende laten of opvolging plaatsvindt of niet. Wanneer de hulpzoekende aangeeft het fijn te vinden dat er opvolging plaatsvindt, doen ze dat en anders niet.



5 Conclusie en discussie

5.1 Conclusie

In de onderstaande alinea's wordt de onderzoeksvraag beantwoord aan de hand van de drie deelvragen. Daarna volgt een algemene conclusie.

Welke juridische problemen ervaren mensen in de regio Noord- en Midden-Limburg?

Inwoners van de Ontwikkeltrajectregio die uitkeringsontvangers of studenten zijn, in een eenpersoons- of eenouderhuishouden wonen, jonger dan 35 of ouder dan 65 zijn en het opleidingsniveau basisonderwijs, vmbo of mbo1 hebben, zijn vaker Wrb-gerechtigd. De groep Wrb-gerechtigden blijkt met name problemen op het gebied van geld, familie of de woning te hebben. Respondenten met familieproblemen gaven aan vooral te maken te hebben met een echtscheiding of relatiebeëindiging. Bij woningproblemen noemde men vooral achterstallig onderhoud en conflicten met burens. Geldproblemen bleken vooral te maken te hebben met (gekort worden op) uitkeringen. Waar problemen met geld in absolute zin het meest voorkomen, zijn dit in relatieve zin niet de problemen die respondenten als het meest ernstig ervaren. Met name problemen op het gebied van familie of de woning worden vaak als het meest ernstige probleem ervaren.

Bijna een derde van de respondenten met een probleem dat niet meer speelt, heeft geen uitkomst gevonden. Voor mensen die hulp zochten bij een Ontwikkeltraject-organisatie of advocaat, lijkt dit aandeel lager te liggen. Hulp zoeken helpt, maar is niet altijd toereikend.

De ervaringen van respondenten die hulp zochten zijn overwegend positief. Wel blijkt dat respondenten die hulp zochten bij juridische organisaties vaker behoefte hadden aan advies over (andere) oplossingen voor hun probleem dan enkel advies over rechten en plichten, juridische stappen of geldzaken. Er lijkt niet altijd voldoende aanbod te zijn in advies over (andere) oplossingen bij de juridische organisaties, of geen effectieve doorverwijzing plaats te vinden. Er lijkt nog niet altijd voldoende te worden doorverwezen naar organisaties binnen het sociaal domein. Dit bevestigt de behoefte aan het Ontwikkeltraject.

Meer dan de helft van de mensen met een juridisch probleem zoekt geen hulp bij een organisatie of bij een advocaat. Mensen die geen hulp zoeken doen dit meestal omdat zij het beeld hebben dat dit te duur is, of omdat zij bang zijn achteraf kosten te moeten terugbetalen. Dit is opmerkelijk omdat de respondenten waarschijnlijk allemaal Wrb-gerechtigd zijn. Daarmee kunnen ze aanspraak maken op hulp van alle organisaties en gemeenten én op gesubsidieerde rechtsbijstand.

Hoe herkennen medewerkers van hulporganisaties en gemeenten juridische en sociale problematiek?

Problematiek die buiten de reikwijdte van de eigen hulpverlening valt, wordt niet herkend aan de hand van een vaste of gestructureerde werkwijze. Over het algemeen herkennen medewerkers van organisaties en gemeenten die deel uitmaken van het Ontwikkeltraject juridische en sociale problematiek op basis van hun kennis, gevoel voor de materie en ervaring. Daarbij vertrouwt men vooral op de effectiviteit van doorvragen. Soms wordt ook gebruik gemaakt van brieven die mensen



meebrengen naar de afspraak, registratiesystemen waarop kan worden ingelogd of het bellen naar de partij waarmee iemand een probleem heeft om de vraag helder te krijgen.

Medewerkers maken een afweging van hoeveel tijd het diegene zal kosten om te helpen bij de hulpvraag, evenals met de kwaliteit van de hulpverlening die iemand denkt te kunnen leveren.

Hoe begeleiden hulporganisaties en gemeenten mensen naar passende hulp?

Wanneer een medewerker zelf geen hulp kan bieden, verwijst men vaak door naar een andere collega of organisatie of ook naar de sociale advocatuur. Meestal gebeurt dit door middel van warme doorverwijzing. Vaak neemt de medewerker telefonisch contact op met de collega of organisatie waar diegene naar door wil verwijzen en stemt af of dit inderdaad de juiste doorverwijzing is. Soms zoekt de collega of medewerker van de andere organisatie daarna contact met de hulpzoekende om een afspraak te maken. Ook gezamenlijke afspraken met meerdere collega's of organisaties komen voor. Zeker wanneer organisaties (op bepaalde momenten) in hetzelfde gebouw zitten, vindt doorverwijzing gemakkelijk en laagdrempelig plaats. De meeste medewerkers kiezen voor warme doorverwijzing als dit mogelijk is, tenzij ze het idee hebben dat de hulpzoekende zelfredzaam genoeg is om zelf een afspraak te maken. De keuze naar wie men doorverwijst wordt vaak gemaakt op basis van een eigen inschatting gebaseerd op eigen kennis en ervaring. Soms zijn er wel vaste richtlijnen.

Uitdagingen bij doorverwijzen voor organisaties en gemeenten zijn het van elkaar weten wie wat doet, bepalen welke organisatie eventueel de regierol heeft, evenals bepaalde leemtes in de hulpverlening. Deze uitdaging wordt groter wanneer aanbestedingen en functies geregeld wisselen. Zo is er in sommige gemeenten geen eerstelijns juridische dienstverlening en ervaren medewerkers dat het lastig kan zijn om door te verwijzen naar de sociale advocatuur vanwege een beperkt aanbod. Verder vindt doorverwijzing nu soms te laat plaats.

Opvolging na interne doorverwijzing vindt vooral plaats doordat collega's elkaar op de hoogte houden van de voortgang in de casus. Bij doorverwijzing naar een andere organisatie neemt de organisatie die de hulpzoekende doorverwees soms nog eens contact op met de hulpzoekende ter opvolging. Medewerkers geven aan niet altijd aan opvolging te doen.

Handelingsperspectieven

De resultaten van het huidige onderzoek geven inzicht in de juridische problemen die spelen bij mensen in de regio Noord- en Midden-Limburg en de manier waarop hulporganisaties en gemeenten te werk gaan bij het herkennen van problemen, en begeleiden naar passende hulp. De resultaten bieden enkele praktische handelingsperspectieven voor hulporganisaties en gemeenten om de hulpverlening passender en inclusiever te maken:

- Ondersteun medewerkers bij de herkenning van problemen (juist ook uit een ander domein) door een gestructureerde werkwijze. Dit borgt beter dat consistent een goede brede problemdiagnose plaatsvindt.
- Ondersteun medewerkers bij het vinden van passende, adequate hulp om mensen naar door te verwijzen door het inzichtelijk maken van type problemen waar verschillende organisaties bij kunnen ondersteunen, en het type ondersteuning dat men biedt.
- Ondersteun medewerkers door ruimte te maken voor het bouwen en onderhouden van een professioneel netwerk bestaande uit collega's van andere organisaties, zodat men elkaar snel en makkelijk weet te vinden, waardoor mensen sneller en vaker passende, adequate hulp krijgen.



5.2 Discussie

In de onderstaande alinea's worden de resultaten en de uitvoering van dit onderzoek beschouwd in een bredere context. De nadruk hierbij met name ligt op enkele opvallende zaken.

Hulpbehoefte

Ten eerste suggereert dit onderzoek dat de meerderheid van de respondenten met minstens één juridisch probleem, kampt met (een) langdurig(e) proble(m)en. Zo blijkt dat bijna twee derde van de respondenten met minstens één probleem aangaf dat het meest ernstige probleem nog speelde ten tijde van hun deelname aan het onderzoek. Een groot deel van de respondenten in dit onderzoek heeft hulp gezocht bij het Juridisch Loket of bij een advocaat. De dienstverlening van het Juridisch Loket is gericht op informeren, adviseren, lichte hulp en doorverwijzing, en is daarmee in de basis kortdurend en juridisch. De resultaten van dit onderzoek bieden geen inzicht in hoe deze aard van dienstverlening zich verhoudt tot de langdurigheid van problemen. Mogelijk hangt het gegeven dat veel respondenten ervoeren dat het meest ernstige probleem nog speelde samen met de niet- vervulde behoefte aan niet-juridische ondersteuning die een deel van de respondenten deelde.

Uitkomsten

Ten tweede roept dit onderzoek vragen op over de opvallende groepen die (niet meer) kampen met een juridisch probleem en de samenhang met een gevonden uitkomst. De resultaten laten zien dat er een groep respondenten is die aangeeft dat hun juridische probleem nog speelt, ondanks dat er een uitkomst is voor het probleem. Daarnaast is er ook een groep waarbij het probleem niet meer speelt, terwijl ze stelden geen uitkomst te hebben verkregen. Een methodologische verklaring is dat de concepten 'speelt het probleem nog' en 'uitkomst' lastig in kaart te brengen zijn. Of een probleem nog speelt is namelijk afhankelijk van de perceptie van de persoon met het probleem, hier bestaat geen eenduidige definitie voor. Het concept van het vinden van een uitkomst is duidelijk gedefinieerd in dit onderzoek, maar het zou kunnen dat respondenten dit alsnog in lijn met eigen percepties hebben geïnterpreteerd. Het is daarom op dit moment niet mogelijk om te concluderen of het (niet meer) ervaren van een juridisch probleem samenhangt met de (niet) ervaren uitkomst van datzelfde probleem.

Vergelijkingen

Ten derde gaat dit onderzoek over de Ontwikkeltrajectregio, maar is het waardevol om te verkennen in hoeverre er cijfermatige overeenkomst is met de resultaten van ander en van landelijk onderzoek. Daarom zijn de cijfers uit dit onderzoek over probleemincidentie vergeleken met cijfers uit de Geschilbeslechtingsdelta, landelijk en over de provincie waar de regio in ligt. Die vergelijking suggereert dat er verschillen zijn, zowel binnen de regio als in vergelijking met landelijk. Zo hebben respondenten in dit onderzoek namelijk meer problemen met geld en familie. Het is aannemelijk dat de verschillen liggen aan verschillen tussen beide bronnen op het gebied van definities, en mogelijk ook aan het feit dat de respondenten in dit onderzoek veelal via het Juridisch Loket de vragenlijst hebben beantwoord.

Vergelijking tussen dit onderzoek en de cijfers uit de Geschilbeslechtingsdelta op het gebied van geen hulp zoeken suggereert ook verschillen. In dit onderzoek zoekt namelijk 57% van de respondenten geen juridische hulp, terwijl dit in de Geschilbeslechtingsdelta landelijk om 75% gaat en in de provincie Limburg om 74%. Ook hier kan het feit dat in dit onderzoek respondenten veelal via het Juridisch Loket de vragenlijst hebben beantwoord een oorzaak zijn. Maar zeker omdat het verschil tussen dit onderzoek en de cijfers uit de Geschilbeslechtingsdelta (zowel voor Limburg als landelijk) vrijwel gelijk is, lijkt de oorzaak van de verschillen daarnaast ook vooral de definitieverschillen tussen



beide onderzoeken te zijn. Dit duidt erop dat een vergelijking met landelijke cijfers niet goed mogelijk is vanwege deze definitieverschillen. De vraag in hoeverre de Ontwikkeltrajectregio afwijkt blijft dan ook onbeantwoord. Op dit moment is de Kwartiermaker bezig met het in kaart brengen van de dekkendheid van het landelijk netwerk van sociaaljuridische dienstverlening.⁴⁷

Representativiteit

Ten vierde speelt de kwestie van representativiteit. De vragenlijst is onder andere verzonden naar panelleden woonachtig in de Ontwikkeltrajectregio, van wie op basis van beschikbare panelgegevens verwacht mag worden dat zij onder de Wrb-grens vallen. Het aantal panelleden dat voldeed aan de voorwaarden voor deelname was beperkt (197), waardoor de omvang van de respons via het panel ook beperkt bleef. Daarnaast kent het inzetten van een panel altijd beperkingen, omdat bepaalde groepen ontbreken of ondervertegenwoordigd zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om anderstaligen en laaggeletterden, maar ook om minder digivaardige mensen. Wel wordt hier rekening mee gehouden door Ipsos I&O: hun panel bestaat uit leden die zijn geworven via steekproeven uit (gemeentelijke) bevolkingsregisters en omvangrijke adresbestanden; zelfaanmelding is niet mogelijk. Deze werkwijze komt de representativiteit dan wel weer ten goede.

Naast werving via het panel is de vragenlijst verspreid onder mensen die in 2024 of 2025 contact hadden met het Juridisch Loket. De toevoeging van deze verspreidingsmethode was bedoeld om de representativiteit te verhogen omdat dit mogelijk meer laaggeletterden en anderstaligen toevoegt aan de responsgroep. Of deze groepen, en met name de anderstaligen, de vragenlijst hebben ingevuld is echter nog steeds onwaarschijnlijk, omdat de vragenlijst enkel in het Nederlands beschikbaar was.

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat de vragenlijst ook verspreid zou worden onder mensen die contact hadden met de andere Ontwikkeltrajectorganisaties en gemeenten. Dit bleek echter bij vrijwel alle organisaties en gemeenten lastig te realiseren vanwege beperkingen door AVG-regelgeving en een lagere prioriteit door de veelheid aan taken. Sommige organisaties en gemeenten hebben wel de open link naar de vragenlijst gedeeld onder (een onbekend aantal) contacten, maar dit leverde nauwelijks extra respondenten op. Doordat de vragenlijst, buiten het panel om, alleen verspreid kon worden onder mensen die contact hadden met het Juridisch Loket, ontstaat er een vertekening in de resultaten: relatief veel respondenten deelden hun ervaringen met het Juridisch Loket delen, maar er waren minder respondenten die ervaringen hadden met andere organisaties en gemeenten. Ook droeg dit mogelijk bij aan het hoge aandeel respondenten uit Roermond en Venlo, de steden waar het Juridisch Loket een locatie heeft.

Volledigheid

Ten vijfde moet bij het tweede deelonderzoek een kanttekening worden geplaatst bij de volledigheid van de resultaten. Er zijn in de eerste ronde 21 en in de tweede ronde 10 interviews afgenomen met medewerkers van verschillende organisaties en gemeenten. Uit de interviews bleek dat respondenten weliswaar goed op de hoogte waren van hun eigen werkzaamheden en afdeling, maar niet altijd van de werkzaamheden van andere afdelingen binnen hun organisatie. Sommige organisaties en gemeenten zijn zo groot en veelzijdig dat het onmogelijk is om van elke afdeling iemand te interviewen. Dit geldt overigens met name voor gemeenten. Hieruit vloeit voort dat de resultaten uit

⁴⁷ De publicatie van het huidige rapport valt samen met die van de tussenrapportage van de Kwartiermaker landelijk dekkend netwerk sociaaljuridische en financiële hulp. Dit rapport is beschikbaar via: https://media.licdn.com/dms/document/media/v2/D4E1FAQFNyLhwgigg7w/feedshare-document-sanitized-pdf/B4EZ7MuT4iKEA8-/0/1781551157720?e=1782205200&v=beta&t=Jgxj_106R6qt4HCDzUHLkn9bqnCpQSeCru68qvaJFDI.



deelonderzoek II ingeperkt worden door de reikwijdte van de kennis en ervaring van de deelnemers. Bij grotere organisaties en gemeenten kunnen hierdoor relevante zaken onderbelicht zijn gebleven. Dit punt is inherent aan de keuze voor interviews als onderzoeksmethode. Daar staat tegenover dat interviews een sterk verdiepend en gedetailleerd beeld geven, wat waardevolle, verdiepende inzichten oplevert die niet naar voren komen door uitsluitend vragenlijstonderzoek uit te voeren.

Integratie deelonderzoeken

Ten zesde combineert deze studie de resultaten van een kwantitatief en een kwalitatief deelonderzoek tot één geheel. Hiermee is het een zogenaamd *mixed-methods*-onderzoek. De keuze voor de twee deelonderzoeken, de bijbehorende methoden en de integratie is gebaseerd op de onderzoeksvraag en de passendheid bij de doelgroepen (mensen en organisaties en gemeenten). Integratie van de resultaten van twee deelonderzoeken maakt vergelijking en daarmee het vinden van overlap en verschillen mogelijk, wat leidt tot een gedetailleerder beeld, meer inzicht en sterker onderbouwde conclusies.

Het combineren van resultaten uit twee deelonderzoeken met verschillende onderzoeksmethoden kan alleen wanneer de validiteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de resultaten zich daarvoor leent. Dit wordt in de wetenschap *legitimation* genoemd en kan aan de hand van negen punten worden vastgesteld.⁴⁸ De conclusie op hoofdlijnen is dat de deelonderzoeken en de gehanteerde werkwijze – zowel bij de individuele onderzoeken als bij de integratie – het goed mogelijk maken om betrouwbare uitspraken te doen. Een uitgebreide uiteenzetting van de negen punten, inclusief de wijze waarop hiermee in dit onderzoek is omgegaan, is te vinden in de methodologische verantwoording Bijlage I.

⁴⁸ Onwuegbuzie et al. (2011).



Literatuuroverzicht

- Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg. (16 september, 2022). *Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg - Problemen Oplossen Doe Je Zelf, Maar Niet Alleen*. <https://www.amwml.nl/>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2024). *Achtergrondkenmerken van Wrb-gerechtigden, 2023*. Centraal Bureau voor de Statistiek. <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2024/32/achtergrondkenmerken-van-wrb-gerechtigden-2023>.
- Het Juridisch Loket. (z.d.). <https://www.juridischloket.nl/>.
- Hoekstra, Ljujić, van Riesen & Overvelde (2024). *Geschiedenis van de juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. (Potentieel) *juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. Verkregen via: <https://www.wodc.nl/actueel/nieuws/2026/03/17/groter-deel-bevolking-ervaart-juridische-problemen>
- Hoekstra & Teeuwen (2023). *Drempels in de toegang tot het recht. Cahiers 2023-06*. Verkregen via: <https://repository.wodc.nl/entities/publication/208fd546-0535-4408-9086-e00d51335c2f>.
- Hogeschool Leiden. (z.d.). <https://www.hsleiden.nl/opleiding/sociaal-juridische-dienstverlening>
- Incluzio (z.d.) *Incluzio* | Incluzio. <https://www.incluzio.nl/nl>.
- Kenniscentrum Sociaal Domein (6 september, 2024) *Wat doet een consulent werk en inkomen*. Kenniscentrum Sociaal Domein. <https://www.kenniscentrumsociaaldomein.nl/wat-doet-een-consulent-werk-en-inkomen/?srsId=AfmBOorAsuWQyekoExcbx6rx7V4DZYY34P9DCpDL6pBFCqGRQzd4UUJY>
- Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (2026). *Onzichtbare drempels*. Verkennend veldonderzoek naar het niet-gebruik van rechtsbijstand in Roermond. Verkregen via: <https://www.raadvoorrechtsbijstand.org/kenniscentrum/publicaties/niet-gebruik/>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2026, 9 februari). *Taken van een gemeente*. <https://www.rijksoverheid.nl/themas/overheid-en-democratie/gemeenten/taken-gemeente>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2025, 18 november). *Maatschappelijk werk / sociaal werk*. <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/mijn-situatie/psychische-klachten/maatschappelijk-werk>
- Onwuegbuzie, A. J., Johnson, R. B., & Collins, K. M. (2011). *Assessing legitimation in mixed research: A new framework*. *Quality & Quantity*, 45(6), 1253-1271.
- Pleasence, P., & Balmer, N. J. (2019). *Justice & the capability to function in society*. *Daedalus*, 148(1), 140-149.



- Savage, L., & McDonald, S. (2022). *Experiences of serious problems or disputes in the Canadian provinces, 2021*. Juristat. Verkregen via: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2022001/article/00001-eng.pdf>.
- Schulden en incasso | Het juridisch loket*. (z.d.). <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/>
- Stimenz (2026, 1 mei). *Sociaal raadslieden*. Stimenz. <https://stimenz.nl/sociaal-raadslieden>.
- Stichting Synthese (11 mei 2026). *Home - Synthese*. <https://www.synthese.nl/>
- Synthese (2025). *Column Peel en Maas: Opbouwwerk*. Synthese. <https://www.synthese.nl/column-peel-en-maas-opbouwwerk/>
- Ter Voert, M., & Klein Haarhuis, C. (2017). *Waarom schakelen mensen (geen) rechtshulp in?* *Recht Der Werkelijkheid*, 38(1), 24–46. Verkregen via: <https://doi.org/10.5553/rdw/138064242017038001003>.
- Van Eijk, E., Groenen, E. & Lamkaddem, M. (2025). *Juridische problemen van Rotterdammers in een kwetsbare positie*. Stichting de Verre Bergen, Labyrinth Rotterdam & Hogeschool Utrecht. Verkregen via: <https://www.deverrebergen.nl/app/uploads/2025/07/Onderzoeksrapport-Juridische-problemen-van-Rotterdammers-in-een-kwetsbare-positie.pdf>.
- VluchtelingenWerk Nederland*. (z.d.). https://www.vluchtelingenwerk.nl/?_gl=1%2Aumn5hb%2A_gcl_aw%2AR0NMLjE3ODA5OTI3NzQuQ2p3S0NBanc4NTdSQmhBZ0Vpd0FJLTF5S0NXQjVpeHVtVTIzVXBDWnNpSGg2TIF4NmXjVUJJVzNPZ2ISNDRFSndnbW9IWF94emZUXzJCb0NfU1IRQXZEX0J3RQ..%2A_gcl_au%2AMTgzNzQwNzU5My4xNzgwOTkyNzc0%2AFPAU%2AMTE1MjcyMDc0OS4xNzc5MTg4OTA0.
- Vorkmeer – *Meer met mensen!* (z.d.). <https://www.vorkmeer.nl/>



Bijlage I. Methodologische verantwoording

Nadere toelichting vragenlijst

De vragenlijst bestond uit vier onderdelen. In deze bijlage worden de keuzes ten aanzien van de vier onderdelen toegelicht.

Achtergrondkenmerken

De vragen in het eerste onderdeel van de vragenlijst dienden om te bepalen of een respondent binnen de doelgroep van het onderzoek viel en om achtergrondkenmerken vast te leggen. Dit omvatte onder andere de woonplaats. Voor dit onderzoek moest de respondent woonachtig zijn in één van de gemeenten vallend in de regio Noord- en Midden-Limburg. Hierop volgde de leeftijd, de voornaamste inkomstenbron en de woonsituatie. Dit diende om te bepalen of de respondent waarschijnlijk Wrb-gerechtigd is (in Bijlage IV zijn de gehanteerde normbedragen om Wrb-gerechtigdheid te bepalen, nader toegelicht). Daarnaast dienden deze vragen om exploratief te kunnen onderzoeken of de mate waarin mensen rechtsbijstand inschakelen samenhangt met de voornaamste inkomensbron of leeftijd. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat respondenten minder geneigd zijn om een advocaat in te schakelen wanneer zij werknemer, student of gepensioneerd zijn, of wanneer zij niet Wrb-gerechtigd zijn.⁴⁹

Juridische problemen en acties

Het tweede onderdeel van de vragenlijst gaat over het vaststellen van juridische problemen, kenmerken van die problemen en ondernomen acties. De vraag over juridische problemen is gesteld door probleemcategorieën⁵⁰ aan te bieden met bijbehorende voorbeelden. Deze probleemcategorieën zijn gebaseerd op de categorieën die worden gebruikt in de Geschilbeslechtingsdelta.⁵¹ Als het probleem onder geen van deze categorieën paste, kon de respondent zelf het probleem toelichten. Respondenten konden meerdere probleemcategorieën antwoorden.

Vervolgens is gevraagd naar de acties die al dan niet zijn ondernomen. Ook hier is aangesloten bij de Geschillenbeslechtingsdelta.⁵² Daarbij zijn enkele categorieën toegevoegd of opgesplitst op basis van het doel van dit onderzoek. Voor dit onderzoek was het namelijk van belang om onderscheid te kunnen maken tussen of respondenten gebruik gemaakt hadden van eerstelijns of tweedelijns juridische dienstverlening en van sociale of juridische hulpverlening. Dit is gedaan door de antwoordoptie advies of hulp gevraagd bij een organisatie of expert op te splitsen in advies of hulp gevraagd bij een maatschappelijke organisatie of expert en advies of hulp gevraagd bij een juridische

⁴⁹ Ter Voert & Klein Haarhus (2017).

⁵⁰ De probleemcategorieën bestaan uit familie, woning, werk, aankoop of dienstverlening, geld, overheid en politie of justitie.

⁵¹ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Hoekstra et al. (2024).

⁵² Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Hoekstra et al. (2024).



organisatie of expert. Ook is een aparte antwoordoptie advies of hulp gevraagd bij een advocaat opgenomen.

Ook is gevraagd naar of er een uitkomst is gevonden voor het probleem, hoe makkelijk het was om die uitkomst te vinden en hoe tevreden mensen zijn met die uitkomst.

Kenmerken en ervaringen hulp

Het derde onderdeel van de vragenlijst bevat vragen over de organisaties en gemeenten waarbij mensen hulp gezocht hebben met hun probleem, hoe zij bij die organisaties en gemeenten terechtkwamen, de hulpbehoefte die zij hadden en de hulp die zij ontvingen, inclusief hun ervaringen met de organisatie en het gehele proces. Hierbij is enkel gefocust op de organisaties en gemeenten betrokken bij Ontwikkeltraject en niet in kaart gebracht bij welke andere organisaties en gemeenten mensen eventueel hulp gezocht hebben, omdat dat tweede buiten de reikwijdte van dit onderzoek valt. Voor de vraag over hoe mensen bij de organisaties en gemeenten terechtkwamen, is grotendeels aangesloten bij de antwoordmogelijkheden van de Geschillenbeslechtingdelta en zijn enkele kleine aanpassingen gedaan naar eigen inzicht.⁵³

Niet-gebruik

Het vierde onderdeel van de vragenlijst ziet toe op oorzaken en redenen voor niet-gebruik. Wanneer de respondent aangeeft geen hulp gezocht te hebben bij een advocaat of juridische organisatie, is door middel van een meerkeuzevraag in kaart gebracht wat de reden of redenen van de respondent hiervoor waren. De antwoordopties van de meerkeuzevraag waren gebaseerd op eerdere onderzoeken naar redenen voor niet-gebruik. Uit eerder onderzoek blijkt dat het kan liggen aan praktische redenen, financiële redenen en psychologische redenen. Praktische redenen zijn bijvoorbeeld dat hulp zoeken tijd en moeite kost, financiële redenen houden in dat het geld kost en psychologische redenen zijn bijvoorbeeld dat iemand denkt dat hulp zoeken emotioneel zwaar zal zijn.⁵⁴

Uit eerder onderzoek blijkt eveneens dat het ondernemen of nalaten van actie bij een (potentieel) juridisch probleem samenhangt met het juridisch vermogen (*legal capability*) van mensen en daarmee de kans dat iemand geen hulp zoekt bij een advocaat of juridische organisatie.⁵⁵ De literatuur definieert dit concept als de mate waarin mensen juridische problemen begrijpen en actie ondernemen naar aanleiding van die problemen. *Legal capability* bestaat uit: 1) kennis van juridische dienstverlening, 2) vaardigheden en beschikbare hulpbronnen, 3) persoonlijkheidskenmerken en handelingsverlegenheid, en 4) attitudes en vertrouwen. Onder kennis van juridische dienstverlening valt ook het kunnen inschatten of een probleem juridisch is of kan worden. Eerder onderzoek laat namelijk zien dat mensen minder snel geneigd zijn juridische hulp te zoeken, wanneer zij hun probleem niet als juridisch bestempelen.⁵⁶ Het onderdeel vaardigheden en hulpbronnen ziet op of iemand weet waar en hoe hulp te zoeken. Persoonlijkheidskenmerken of handelingsverlegenheid omvatten bijvoorbeeld het denken dat hulp zoeken te moeilijk zal zijn. Attitudes en vertrouwen gaan bijvoorbeeld over eerdere negatieve ervaringen bij hulp zoeken of een negatieve perceptie van de kwaliteit van de hulp die er is. Deze concepten zijn vertaald naar antwoordopties in de meerkeuzevraag over redenen voor niet-gebruik. Bij de vorm van de vraagstelling is eveneens

⁵³ Voor meer informatie over de Geschillenbeslechtingdelta en bijbehorende rapporten, zie: Hoekstra et al. (2024).

⁵⁴ Ter Voert & Klein Haarhus (2017); Savage & McDonald (2022); Van Eijk, Groenen & Lamkaddem (2025).

⁵⁵ Pleasence & Balmer (2019).

⁵⁶ Hoekstra & Teeuwen (2023).



aangesloten bij de Geschillenbeslechtsingsdelta.⁵⁷ De verschillende concepten van *legal capability* zijn ook in de vorm van stellingen opgenomen in de vragenlijst, om het algemene niveau van *legal capability* van respondenten te meten. De hierbij gehanteerde items in de vragenlijst zijn afkomstig uit eerder onderzoek in Engeland naar het concept *legal capability*⁵⁸ en zijn door het WODC vertaald naar het Nederlands en waar nodig aangepast naar de context van het Nederlandse rechtssysteem.

Nadere toelichting interviewleidraad ronde 1

De interviewleidraad bestond uit drie onderdelen. In deze bijlage worden de keuzes ten aanzien van de drie onderdelen toegelicht.

Kennismakingsvragen

De interviews startten met de algemene vraag waar deelnemers aan denken als zij denken aan het huidige dienstverleningsaanbod in de gemeente(n) waar zij werkzaam zijn. Deze vraag was bedoeld om het ijs te breken en de eerste opvattingen van respondenten te horen. Vervolgens is gevraagd naar de dienstverlening die de organisatie waar iemand werkzaam is, aanbiedt. Hierbij is gevraagd naar de taken en verantwoordelijkheden die bij dat aanbod horen. Dit is bedoeld om een breed beeld te krijgen van de betrokken organisaties en gemeenten.

Hulpaanbod

Het blokje hulpaanbod begon met de vraag over de dagelijkse werkzaamheden van de respondent. Deze vraag is bedoeld om verdiepend inzicht te krijgen in wat dienstverlening allemaal kan inhouden binnen de eigen organisatie. Er is gevraagd naar werkzaamheden, verantwoordelijkheden, dagelijkse praktijk en uitdagingen. Hierna is de respondent gevraagd een beeld te schetsen van de mensen die hun organisatie goed weten te vinden voor hulp. Hierbij is gevraagd naar leeftijd, geslacht, bron van inkomsten, zelfredzaamheid, digitale vaardigheid en het machtig zijn van de Nederlandse taal. Deze vraag is bedoeld om een beeld te krijgen van de groep mensen die op dit moment geholpen wordt door de betrokken organisaties en gemeenten. Vervolgens is gevraagd om een idee te geven van de problemen waarmee mensen naar de organisatie toe komen. Ook is gevraagd of mensen vaker terugkeren met dezelfde of nieuwe hulpvragen. De laatste vraag uit dit blokje ging over of de respondent denkt dat er mensen zijn die wel hulp nodig hebben, maar die de organisatie op dit moment niet bereiken. Deze vraag is specifiek bedoeld om in kaart te brengen of er gaten vallen tussen de vraag en het aanbod en ook waar die gaten zich dan bevinden.

Herkenning en doorverwijzing

Het blokje herkenning en doorverwijzing begint met de vraag hoe de hulpvraag van de cliënt in kaart wordt gebracht door de respondent. Hierbij is met name doorgevraagd op de werkwijze van de respondent. Deze vraag is bedoeld om in kaart te brengen hoe professionals omgaan met de specifieke cliëntengroep die zij bedienen en wat er nodig is om die mensen goed te kunnen helpen. Vervolgens wordt gevraagd hoe respondenten zorgen dat de juiste hulpverlening wordt geboden bij een juridische hulpvraag. Dit kan zowel betrekking hebben op hulpverlening vanuit de organisatie waar de respondent werkt als op hulpverlening vanuit een andere organisatie (bijvoorbeeld via doorverwijzing). Samen met de vervolgvraag over met welke organisaties en gemeenten er wordt samengewerkt, zijn deze vragen bedoeld om in kaart te brengen hoe er nu wordt omgegaan met mensen die bij de verkeerde instantie aankloppen met hun vraag of die instantie-overstijgende

⁵⁷ Voor meer informatie over de Geschillenbeslechtsingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Hoekstra et al. (2024).

⁵⁸ Pleasence & Balmer (2019).



vragen hebben. Ook is gevraagd naar met welke organisaties en gemeenten respondenten denken dat hun organisatie nog meer zou kunnen samenwerken. Hierbij is ook doorgevraagd naar of zij bepaalde typen organisaties en gemeenten missen die niet bestaan. Deze vragen zijn bedoeld om duidelijk te krijgen of het organisaties en gemeenten altijd lukt om mensen bij de juiste hulpverlener te krijgen, het 'No wrong door' principe. Ten slotte is gevraagd naar wat de respondent ziet als de grootste uitdaging voor de organisatie waar diegene werkt bij het begeleiden van hulpvragen.

Reflectie integratie deelonderzoeken

Het combineren van resultaten uit twee deelonderzoeken met verschillende onderzoeksmethoden kan alleen wanneer de validiteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de resultaten zich daarvoor leent. Dit wordt in de wetenschap 'Legitimation' genoemd en kan bepaald worden aan de hand van negen punten.⁵⁹ Onderstaand worden die punten uiteengezet, inclusief manieren waarop in hiermee dit onderzoek is omgegaan:

1. Het eerste punt is de **balans** tussen focus op resultaten die direct voortvloeien uit de deelonderzoeken en de mening van de **respondent** (het 'Emic' perspectief) en resultaten die voortkomen uit de analyse en perceptie van de **onderzoekers** (het 'Etic' perspectief). Bij kwalitatief onderzoek vindt er doorgaans meer interpretatie van de resultaten door de onderzoekers plaats dan bij kwantitatief onderzoek, waardoor de resultaten mogelijk minder makkelijk te combineren worden. In het huidige onderzoek is daarom getracht om interpretatie door de onderzoekers ook in het kwalitatieve deelonderzoek tot een absoluut minimum te beperken, bijvoorbeeld door toepassing van het vier ogen principe bij het coderen en bij de uitwerking van de resultaten.
2. Het tweede punt is gaat over de verhouding tussen **kennisgebieden** binnen het onderzoeksteam en de inhoud van de deelonderzoeken. Dit kan ertoe leiden dat de resultaten van een van de deelonderzoeken de resultaten van het andere overschaduwet in de integrale analyse. Het kernonderzoeksteam bestond uit één kwantitatieve en drie kwalitatieve onderzoekers, waardoor de resultaten van het deelonderzoek naar de organisaties en gemeenten mogelijk iets meer aandacht hebben gekregen. Echter is getracht dit zoveel mogelijk tegen te gaan door middel van een kwaliteitscontrole uitgevoerd door een kwantitatieve onderzoeker buiten het onderzoeksteam.
3. Het derde punt gaat over de vergelijkbaarheid van de resultaten van beide deelonderzoeken. Om de vergelijkbaarheid te maximaliseren, dienen onderzoekers bij de integrale analyse meermaals te **wisselen** tussen het bekijken van de resultaten van het ene en van het andere deelonderzoek, zogenaamde 'Gestalt switches'. Dit is dan ook toegepast, waardoor de vergelijkbaarheid zoveel mogelijk gewaarborgd is.
4. Het vierde punt is het minimaliseren van **zwakke punten** in het ene deelonderzoek door het andere deelonderzoek en vice versa. Zoals hierboven besproken kent het deelonderzoek over mensen een beperkte representativiteit en het deelonderzoek over organisaties en gemeenten een beperkte volledigheid. De beperking van representativiteit in het deelonderzoek over mensen wordt waarschijnlijk deels ondervangen in het deelonderzoek over organisaties en gemeenten, omdat medewerkers van organisaties en gemeenten zicht hebben op alle mensen die zij helpen.

⁵⁹ Onwuegbuzie et al. (2011).



Echter hebben zij geen zicht op mensen die zij niet helpen. Het inzicht in deze groep volgt ook maar beperkt uit het deelonderzoek over mensen vanwege de beperkingen met betrekking tot de selectie van respondenten. Hierdoor blijft dit deel onderbelicht. De beperking van volledigheid uit het deelonderzoek over organisaties en gemeenten wordt niet ondervangen door het deelonderzoek over mensen. Het deelonderzoek over mensen bevat naar verwachting namelijk wel een zeer compleet beeld van de hulpverlening van het Juridisch Loket, maar niet zozeer van de andere organisaties en gemeenten, vanwege de bovengenoemde complicaties. En in het deelonderzoek naar organisaties en gemeenten speelt het probleem van volledigheid juist vooral bij de gemeenten, waarover in het deelonderzoek over mensen ook geen volledig beeld wordt gecreëerd.

5. Het vijfde punt gaat over de **volgorde** waarin de dataverzameling voor de deelonderzoeken plaatsvond. Het meest zuiver is dat de dataverzameling voor de deelonderzoeken elkaar niet beïnvloedt, wat het gemakkelijkste te bereiken is wanneer deze (ongeveer) gelijktijdig plaatsvindt. Hier is in het huidige onderzoek dan ook voor gekozen.
6. Het zesde punt gaat over de wijze van **dataverwerking** binnen de deelonderzoeken. Met name kwalitatieve onderzoeksgegevens lenen zich veelal niet voor kwantificatie oftewel het tellen van het aantal keer dat iets is genoemd door een respondent. Echter kan dit ervoor zorgen dat kwantitatieve onderzoeksgegevens de overhand krijgen over kwalitatieve onderzoeksgegevens in de integratie. In het huidige onderzoek is er ervoor gekozen weg te blijven van letterlijke kwantificatie van kwalitatieve onderzoeksgegevens. Wel is er onderscheid gemaakt tussen of iets door één respondent is genoemd of door meerdere respondenten bij de keuze iets wel of niet op te nemen in het resultatenhoofdstuk. Gezien de rijkheid aan onderzoeksgegevens die het deelonderzoek over organisaties en gemeenten heeft opgeleverd en het feit dat sommige deelvragen alleen op basis van dat deelonderzoek konden worden beantwoord, lijkt de kans dat de kwantitatieve onderzoeksgegevens de overhand hebben gekregen over de kwalitatieve in het huidige onderzoek minimaal.
7. Het zevende punt gaat over **vergelijkbaarheid van de populaties** achter beide onderzoeken. Dit punt is enkel relevant wanneer beide deelonderzoeken dezelfde onderzoekspopulatie kennen. In het huidige onderzoek is dat niet het geval. De deelonderzoeken kennen ieder een eigen onderzoekspopulatie (mensen en organisaties en gemeenten) met als doel de perspectieven vanuit die twee populaties in beeld te brengen.
8. Het achtste punt gaat over de **individuele validiteit** van beide deelonderzoeken. Zoals bovenstaand besproken, kenden beide deelonderzoeken hun beperkingen, waardoor de individuele validiteit van beide onderzoeken enigszins beperkt wordt. Zoals eerder besproken bij punt 4 zijn beide deelonderzoeken opgezet met als doel het compenseren voor elkaars zwakheden, wat deels gelukt is, maar deels ook niet.
9. Het laatste punt is de **politieke bruikbaarheid** van beide deelonderzoeken. Over het algemeen wordt kwantitatief onderzoek meer gewaardeerd en gebruikt dan kwalitatief onderzoek. Zoals echter bij punt 6 al is toegelicht, is de kans dat het kwantitatieve deelonderzoek de overhand heeft gekregen in het huidige onderzoek minimaal.



Bijlage II. Figuren registratiegegevens

De onderstaande paragrafen bevatten de resultaten en figuren behorende bij de informatie die is opgenomen in de hoofdtekst op basis van de registratiegegevens van het CBS over Wrb-gerechtigden, het Juridisch Loket over contact en hulpverlening, de RvR over toevoegingen en van het WODC over de Geschilbeslechtingsdelta.

De Ontwikkeltrajectgemeenten zijn op de volgende wijze afgebakend in de registratiegegevens:

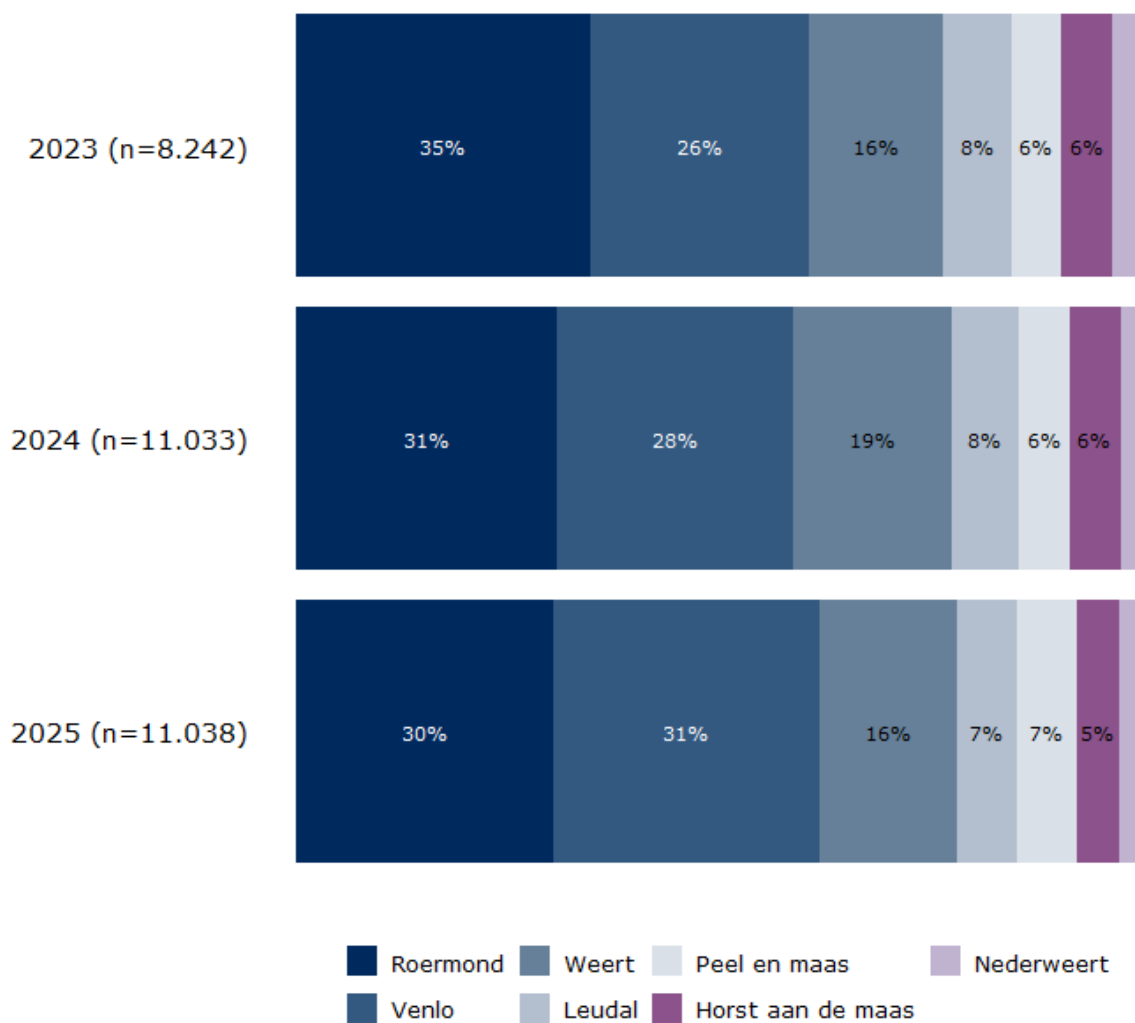
Gemeente	Postcodegebieden (vier cijfers)
Venlo	5900, 5902, 5911 t/m 5916, 5921 t/m 5928, 5930 t/m 5932, 5935, 5941, 5943, 5944, 5951
Horst aan de Maas	5766, 5864 t/m 5866, 5871 t/m 5872, 5960 t/m 5966, 5971, 5973, 5975, 5976, 5977
Peel en Maas	5768, 5980 t/m 5981, 5984 t/m 5988, 5990 t/m 5991, 5993, 5995
Weert	6000 t/m 6006, 6011 t/m 6015, 6017, 6019, 6039
Nederweert	6030 t/m 6031, 6034, 6035, 6037, 6039, 6091
Roermond	6041 t/m 6045, 6049, 6070 t/m 6071
Leudal	6080 t/m 6083, 6085, 6086, 6088, 6089, 6093, 6095 t/m 6097, 6099

Tabel 3. Postcodegebieden behorende bij gemeenten Ontwikkeltraject.

Het Juridisch Loket

Bij het Juridisch Loket is bekend hoeveel contact er op jaarbasis per gemeente wordt opgenomen. Dezelfde burger kan meerdere keren contact hebben opgenomen met het Juridisch Loket. De gegevens van het Juridisch Loket laten zien dat één burger gemiddeld drie keer contact opneemt met het Juridisch Loket over hetzelfde probleem. Echter kan het ook nog zo zijn dat één burger over meerdere problemen contact heeft gehad met het Juridisch Loket en daarom nog meer contactmomenten had.

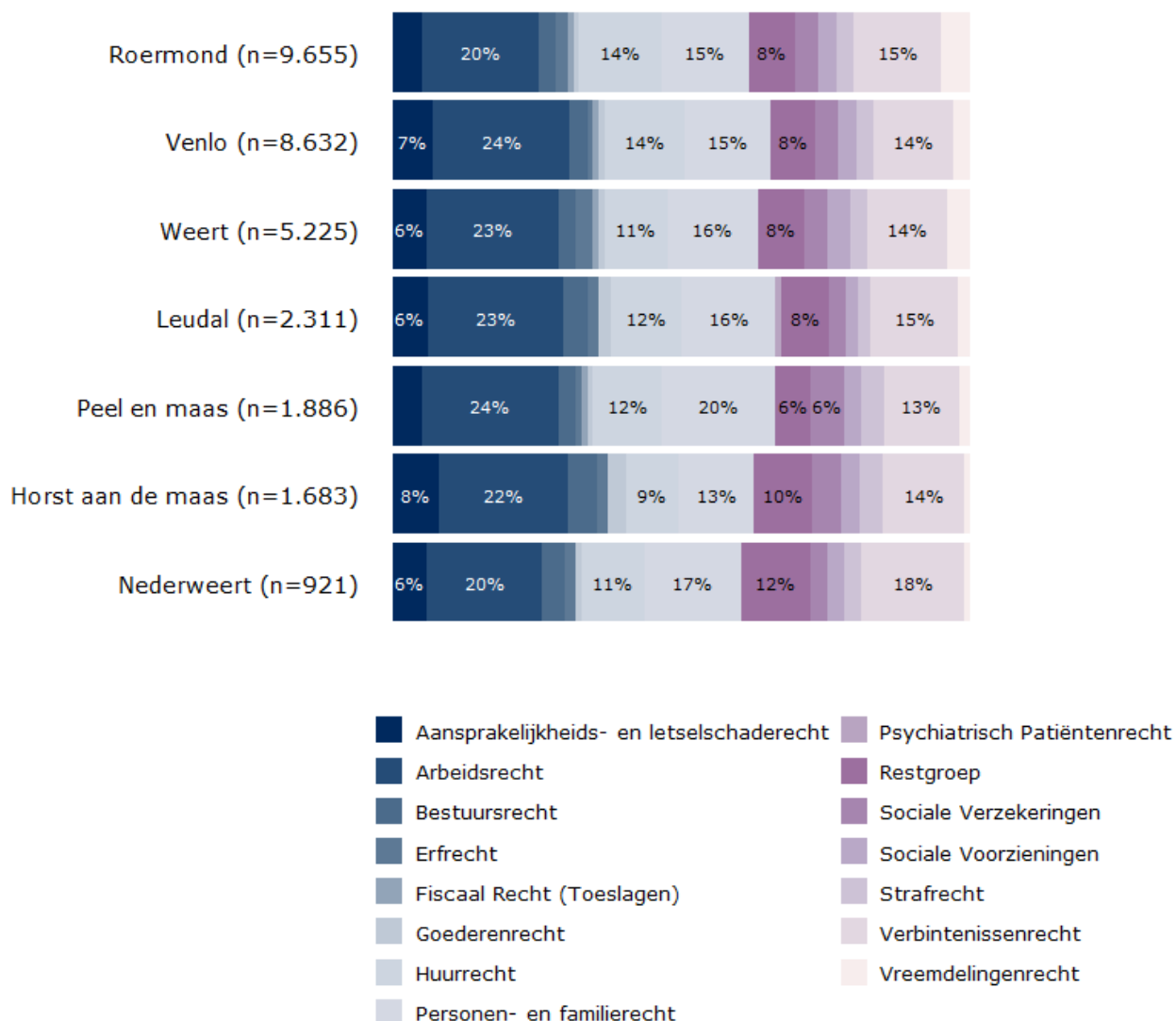




Figuur 16. Aandeel contacten met het Juridisch Loket per jaar in de Ontwikkeltrajectregio, uitgesplitst per gemeente.



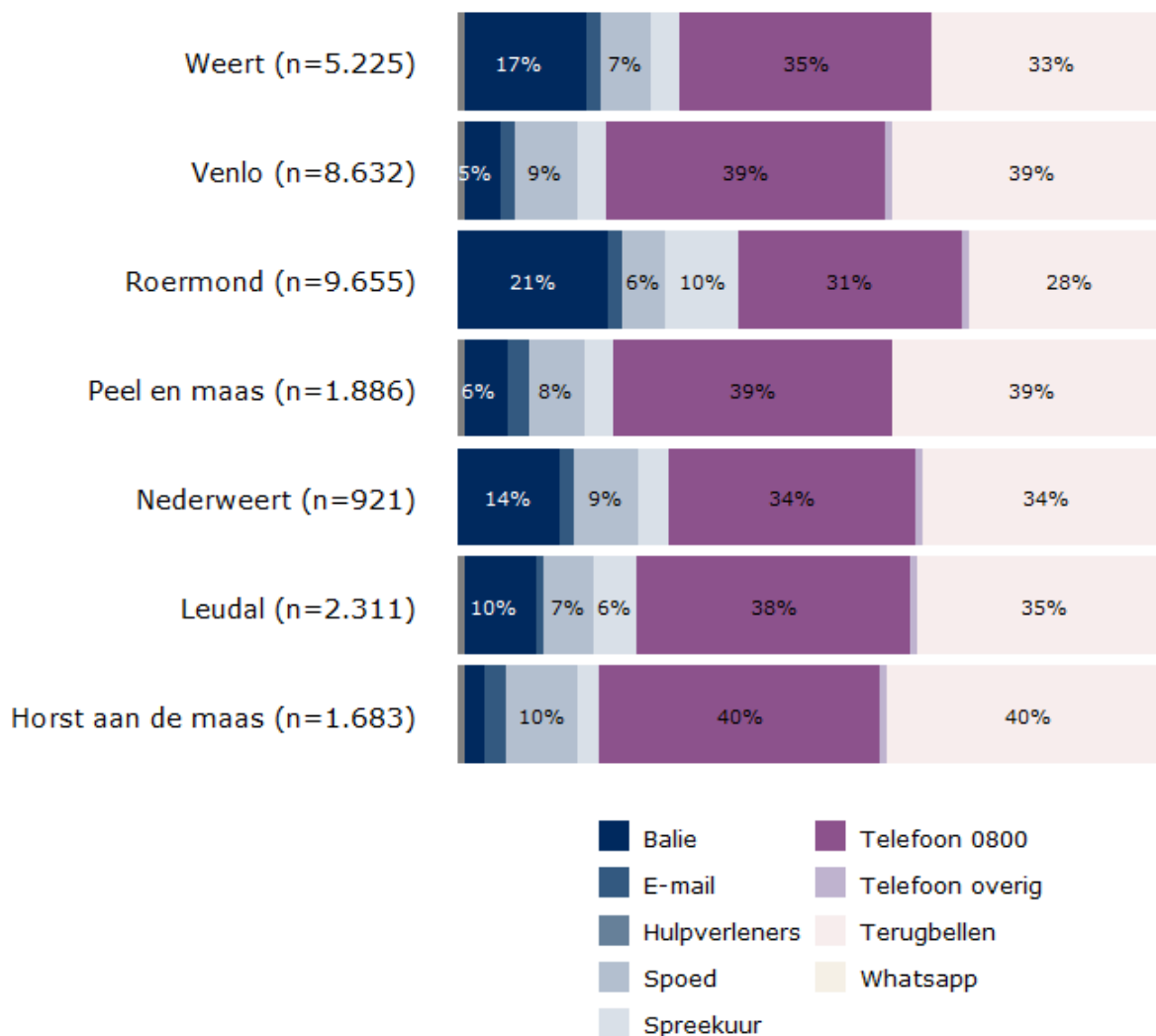
Rechtsgebieden



Figuur 17. Aandeel contacten met het Juridisch Loket per gemeente in de Ontwikkeltrajectregio, uitgesplitst per rechtsgebied waarop de vraag betrekking had.



Contactwijze

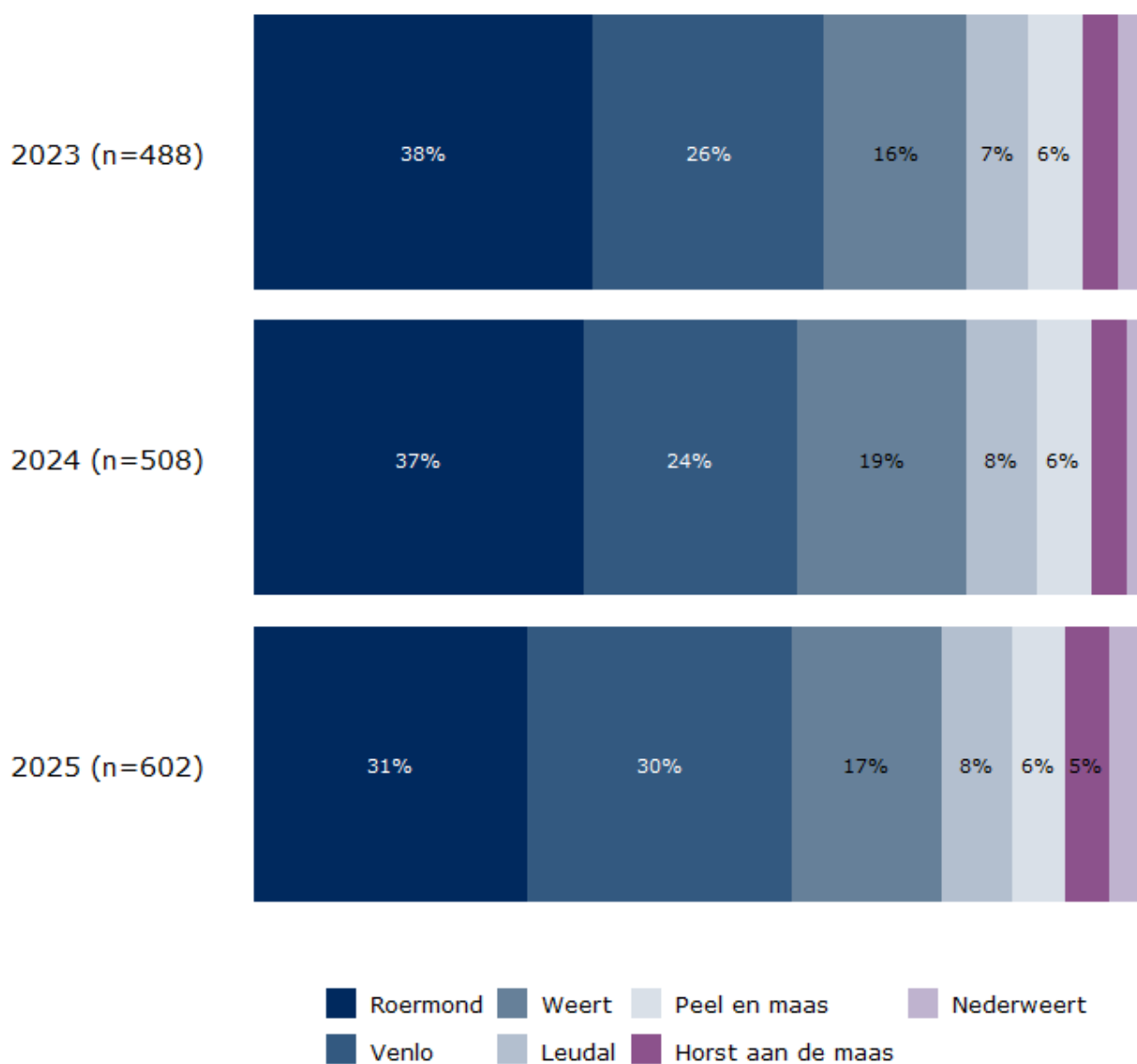


Figuur 18. Aandeel contacten met het Juridisch Loket per gemeente in de Ontwikkeltrajectregio, uitgesplitst per contactwijze.

Doorverwijzing naar advocaat of mediator

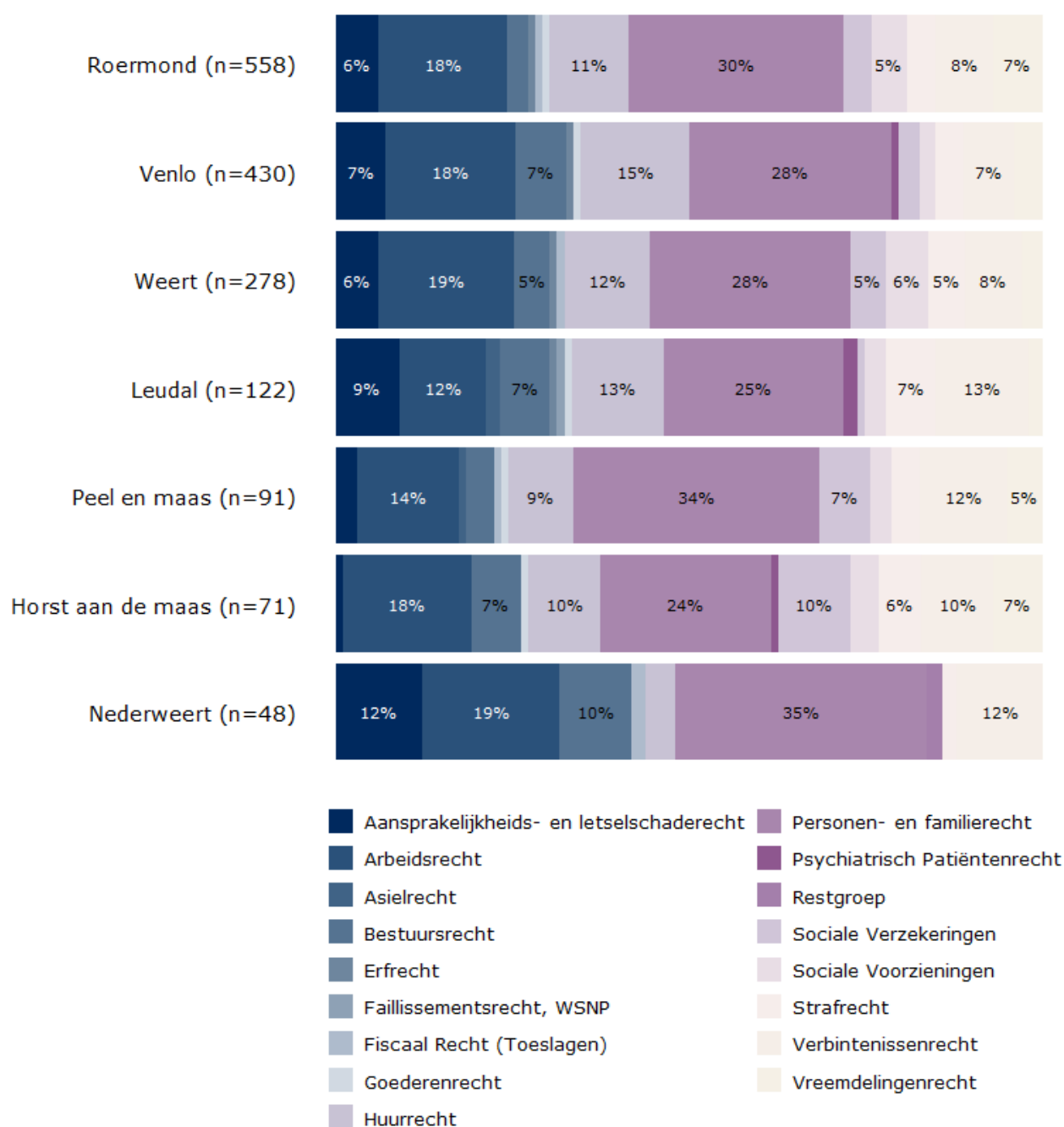
Ten slotte is er nog informatie beschikbaar over doorverwijzingen vanuit het Juridisch Loket naar advocaten of mediators. Deze informatie gaat over zaken. Een zaak kan voortgekomen zijn uit één of meerdere contactmomenten met eenzelfde burger. Uit de gegevens van het Juridisch Loket blijkt dat gemiddeld drie contactmomenten leiden tot één zaak. Omdat de resultaten over doorverwijzingen over zaken gaan en niet over contacten, zijn deze niet zomaar te vergelijken met de resultaten hierboven.





Figuur 19. Aandeel zaken doorverwezen naar een advocaat of mediator vanuit het Juridisch Loket per jaar, uitgesplitst naar gemeente.



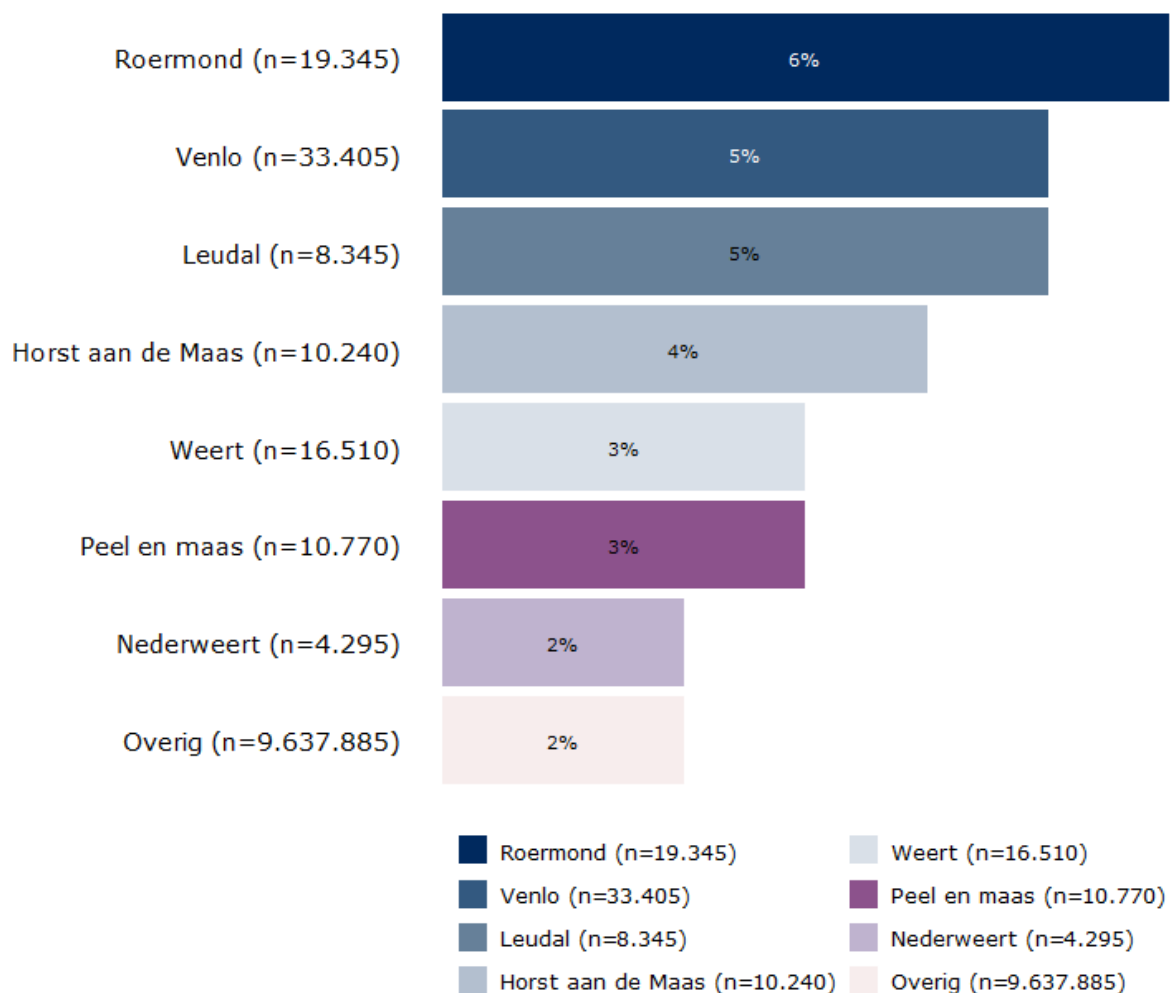


Figuur 20. Aandeel zaken doorverwezen aan advocaten en mediators vanuit het Juridisch Loket per gemeente in de Ontwikkeltrajectregio, uitgesplitst per rechtsgebied waarop de zaak betrekking had.



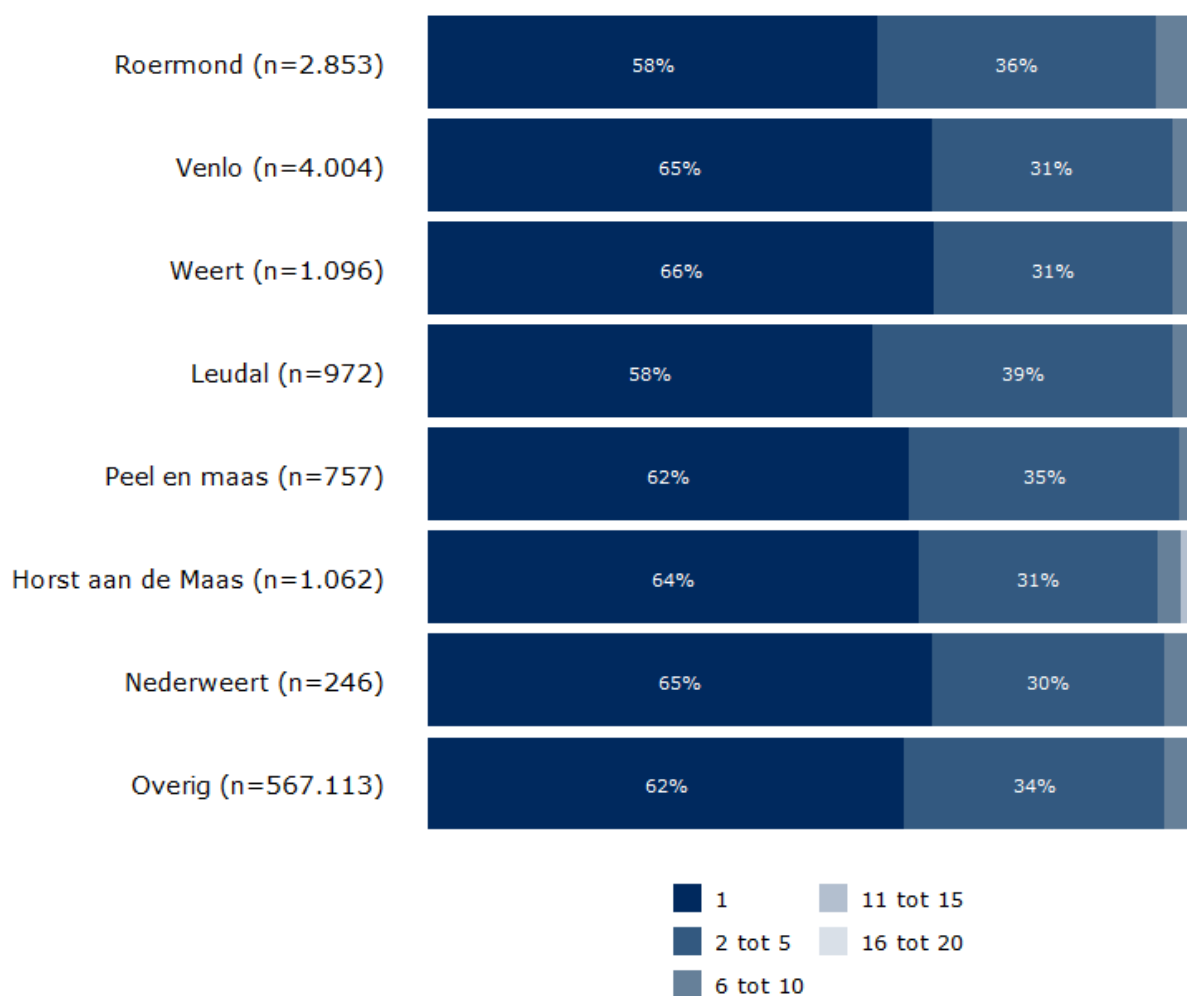
Raad

Ten behoeve van de vergelijking met het aantal Wrb-gerechtigden (wat enkel bekend is voor 2023), is in onderstaande Figuur 21 gekeken naar afgegeven toevoegingen in 2023. In de overige figuren is gekeken naar afgegeven toevoegingen in 2023, 2024 en 2025, zodat actuelere gegevens meegenomen konden worden.



Figuur 21. Aandeel Wrb-gerechtigden met minstens één toevoeging in 2023. De N per gemeente en voor de overige gemeenten is het totaal aantal Wrb-gerechtigden in 2023 (meest recente beschikbare gegevens).



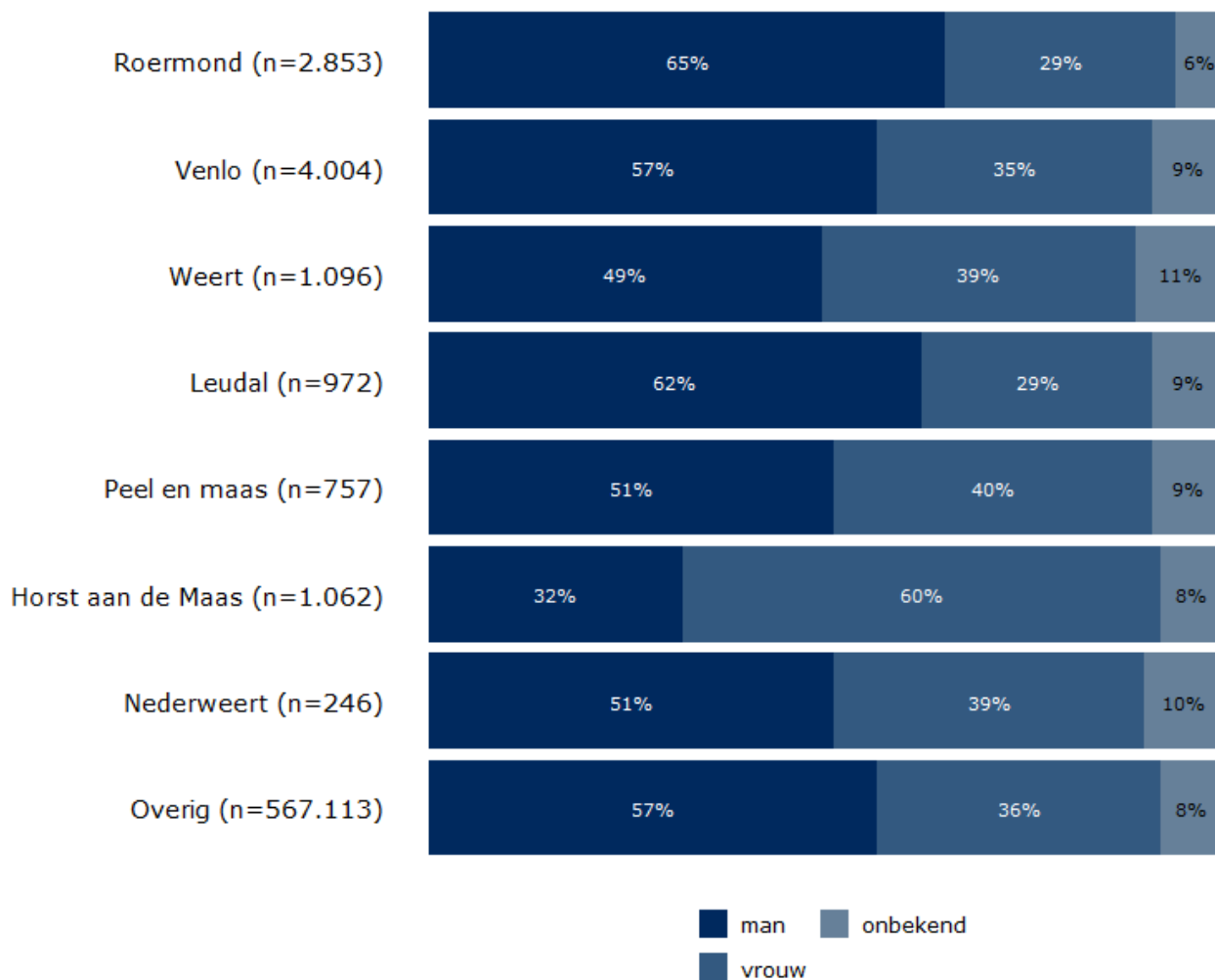


Figuur 22. Mensen met minstens één afgegeven toevoeging in 2023, 2024 of 2025, per aantal toevoegingen, uitgesplitst per Ontwikkeltrajectgemeente en voor de overige gemeenten.⁶⁰

⁶⁰ Wanneer het aantal mensen per categorie lager is dan 5 in het bronbestand (maar hoger dan 0), is dit aantal afgerond naar 5. Dit kan tot gevolg hebben dat sommige categorieën met hoge aantallen toevoegingen per burger in werkelijkheid iets minder vaak voorkomen dan het figuur suggereert.



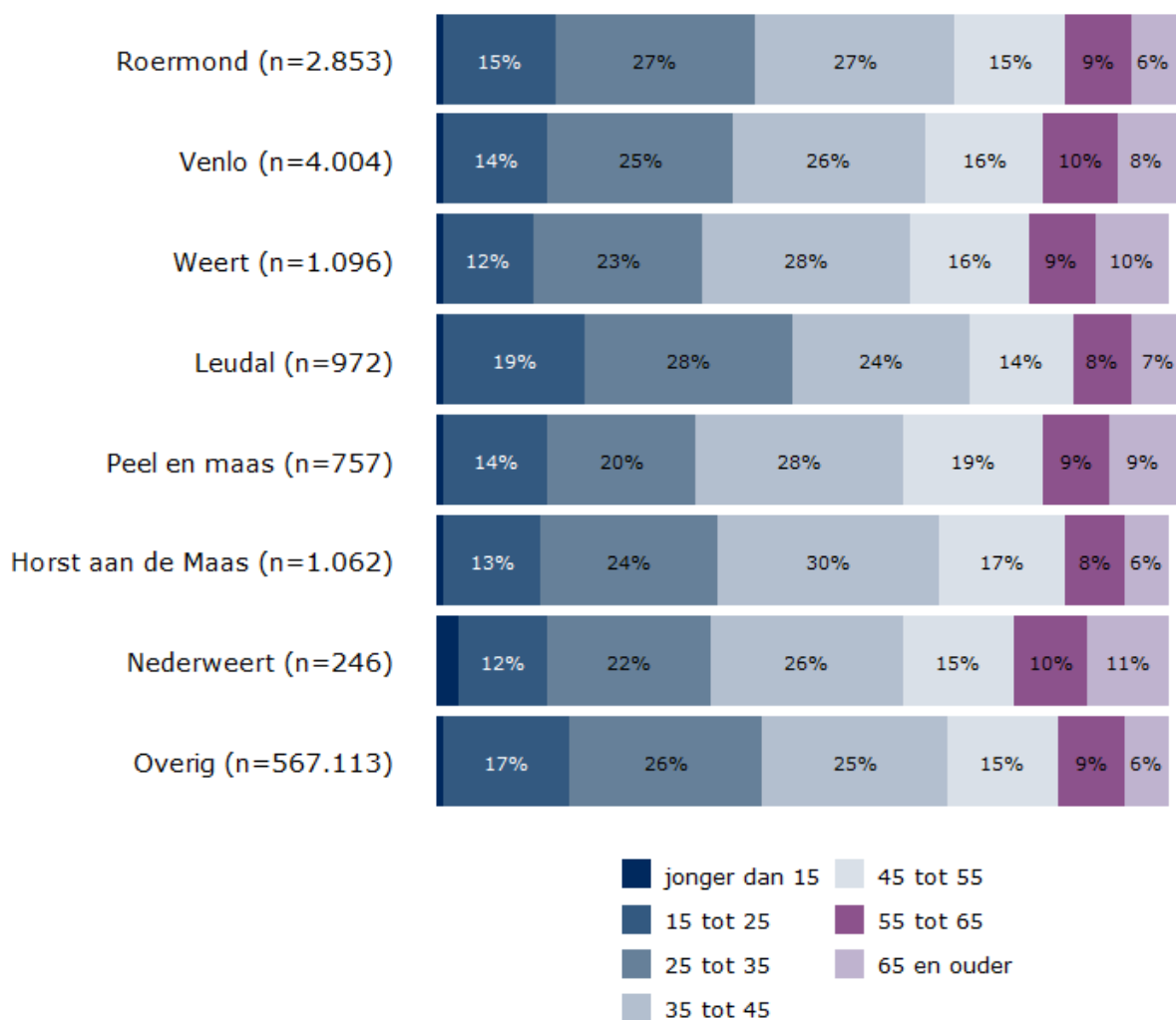
Geslacht



Figuur 23. Mensen met minstens één afgegeven toevoeging in 2023, 2024 of 2025, per geslacht, uitgesplitst per Ontwikkeltrajectgemeente en voor de overige gemeenten.



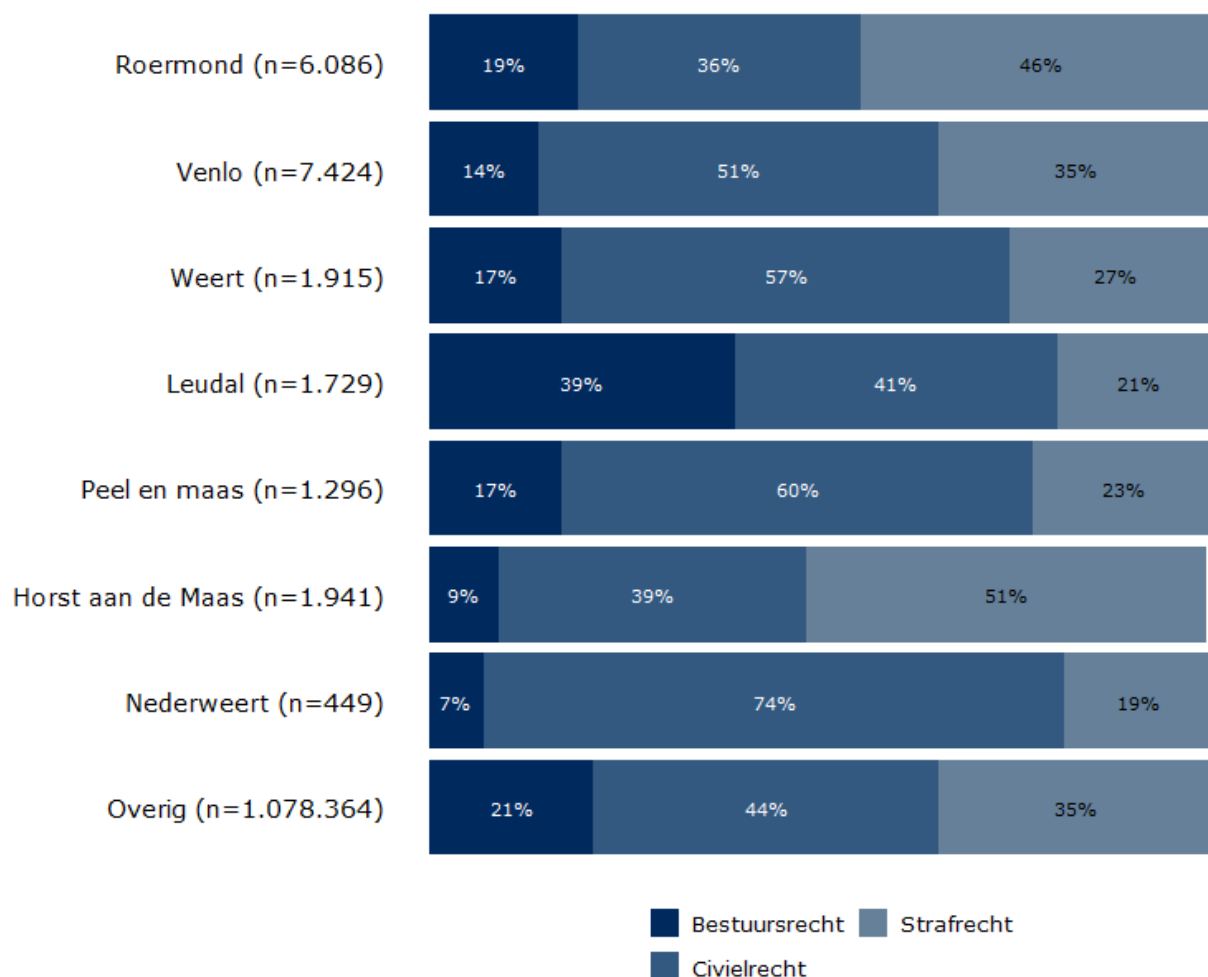
Leeftijd



Figuur 24. Mensen met minstens één afgegeven toevoeging in 2023, 2024 of 2025, per leeftijd, uitgesplitst per Ontwikkeltrajectgemeente en voor de overige gemeenten.



Hoofdrechtsgebied

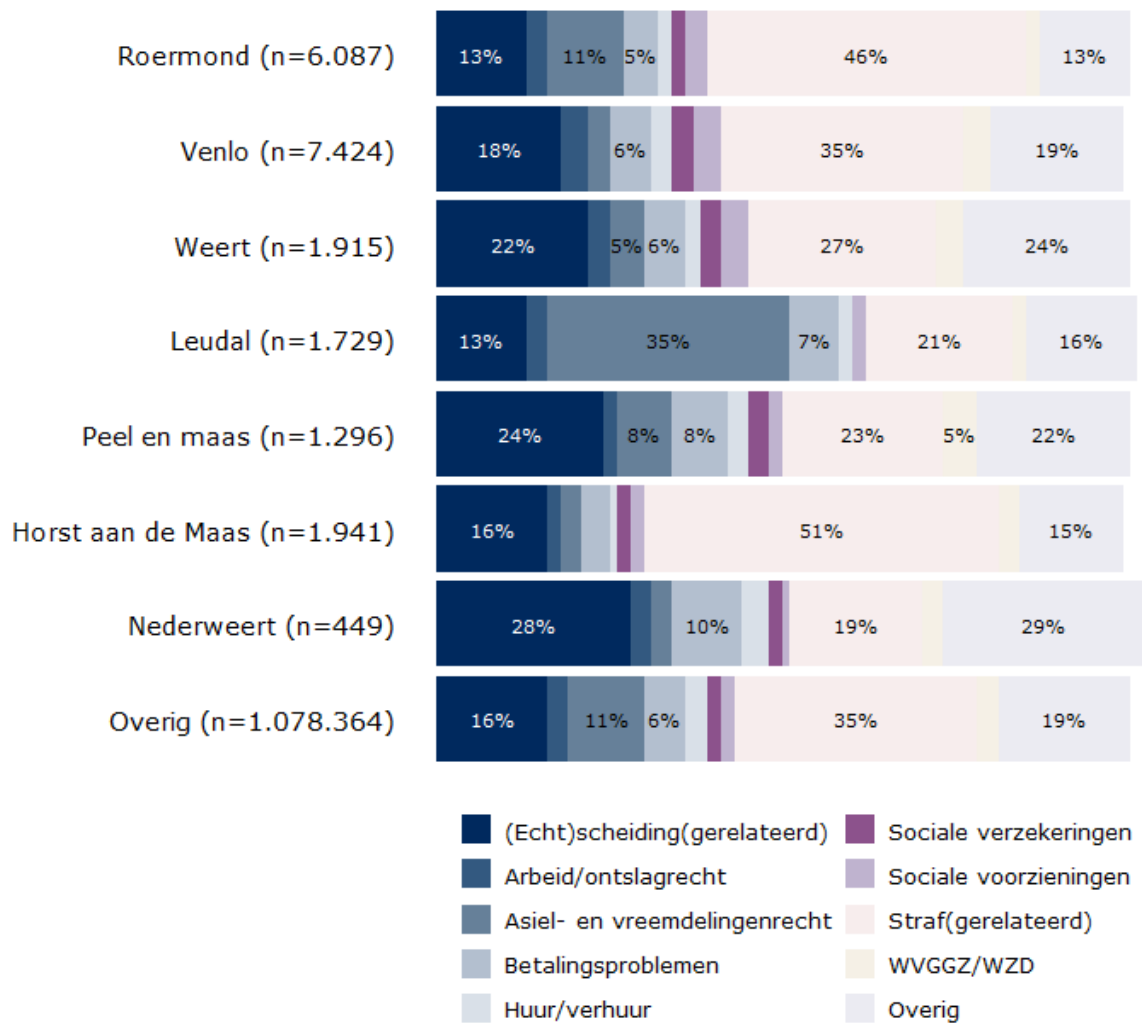


Figuur 25. Aandeel afgegeven toevoegingen per hoofdrechtsgebied in 2023, 2024 of 2025, uitgesplitst per Ontwikkeltrajectgemeente en voor de overige gemeenten.⁶¹

⁶¹ De n bij Roermond is hier 6.086 en niet 6.087 zoals bij de figuur hieronder, omdat er één toevoeging was waarbij de informatie over het hoofd- en subrechtsgebied ontbrak in de registratie van de RvR. Deze toevoeging is in de figuur hieronder ingedeeld onder de categorie 'Overig'.



Subrechtsgebied



Figuur 26. Aandeel afgegeven toevoegingen per subrechtsgebied in 2023, 2024 of 2025, uitgesplitst per Ontwikkeltrajectgemeente en voor de overige gemeenten.



WODC

De resultaten van het WODC zijn gebaseerd op maatwerkanalyses uitgevoerd door het WODC. Onderstaande alinea's bevatten een nadere toelichting op de resultaten van die analyses, aangeleverd door WODC.

Onderzoeksgroep

Eerst is gekeken naar hoe de groep waarschijnlijk Wrb-gerechtigde deelnemers aan de Geschilbeslechtingsdelta uit de provincie Limburg (m.u.v. Maastricht) eruitziet ten opzichte van alle deelnemers aan de Geschilbeslechtingsdelta.

De onderzoeksgroep (n=179) wijkt op verschillende punten af van de gehele respondentenpopulatie van de Geschilbeslechtingsdelta 2024 (n=6.760). Ze bestaat voor een relatief groter gedeelte uit vrouwen (56%) en meer dan de helft bestaat uit oudere respondenten (26% 55-64 jaar, 31% 65+). Hiermee samenhangend bestaat de onderzoeksgroep voor een groter deel uit respondenten zonder thuiswonende kinderen. Respondenten in de onderzoeksgroep zijn relatief lager opgeleid, het grootste deel heeft een mbo-diploma (44%) en slechts een klein deel heeft een wo-opleiding afgerond. Het aandeel respondenten met een migratieachtergrond verschilt licht: in de onderzoeksgroep zijn er iets meer respondenten met een eerste-, en iets minder met een tweede generatie migratieachtergrond. Vergeleken met de gehele respondentenpopulatie geven respondenten uit de onderzoeksgroep minder vaak aan dat hun gezondheid (heel) goed is.

Gezien de onderzoeksgroep bestaat uit respondenten die (mogelijk) in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, is het logisch dat het huishoudinkomen lager ligt dan voor de gehele respondentenpopulatie. De grootste groep bestaat uit respondenten met een beneden modaal inkomen (26%), voor alle respondenten is dit de groep één tot twee keer modaal. Toch geven ook enkele respondenten een inkomen van twee keer modaal of meer op (6%). Deze respondenten hebben de vragen over hun inkomen en vermogen voor gesubsidieerde rechtsbijstand mogelijk niet goed ingevuld, of wilden deze vragen niet beantwoorden (die respondenten zijn in de groep mogelijk gerechtigd geplaatst). De oververteenwoordiging van respondenten die hun inkomen niet weten of niet willen zeggen komt ook voort uit de keuze om deze respondenten in te delen als mogelijk Wrb-gerechtigd.⁶² Passend bij de doelgroep (mogelijk) Wrb-gerechtigden bevat de onderzoeksgroep meer respondenten met een (arbeidsongeschiktheids-, bijstands-, of werkloosheids-)uitkering (20%). Ook zijn er meer gepensioneerden. Ruim de helft van de respondenten (57%) komt op basis van het gerapporteerde inkomen en vermogen en de huishoudsamenstelling in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand, de rest komt mogelijk in aanmerking. Een op de zes is lid van een vakbond, dit is vergelijkbaar met de gehele respondentengroep. Opvallend is dat iets meer respondenten in de onderzoeksgroep een rechtsbijstandsverzekering hebben (57%) vergeleken met de gehele respondentengroep (51%).

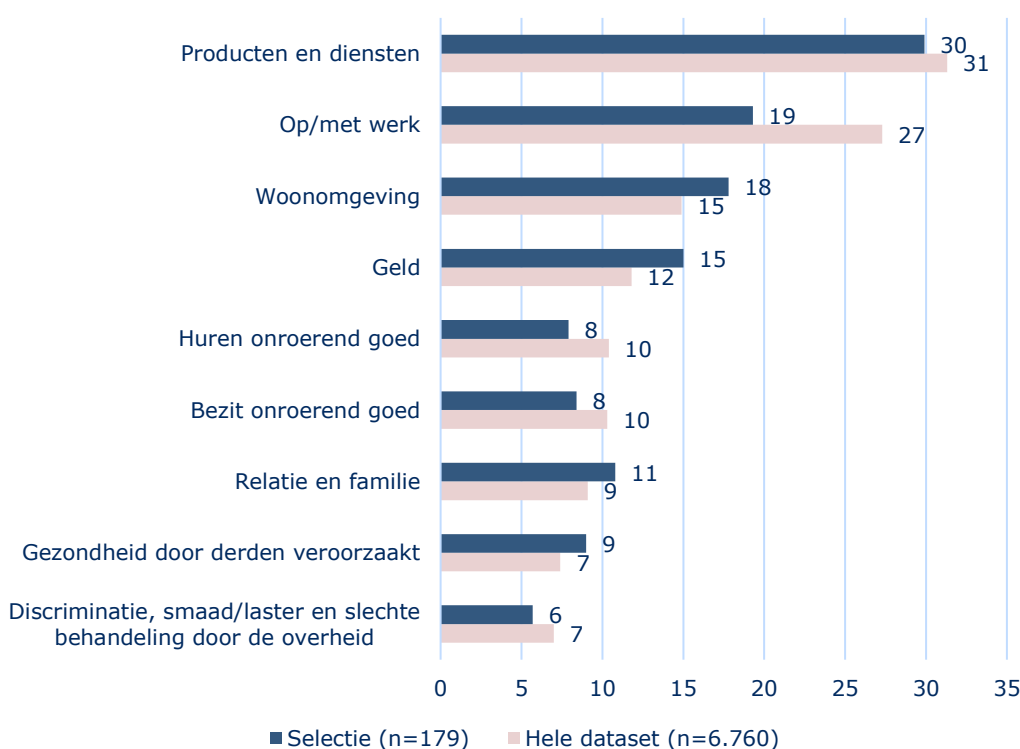
Problemen

Van de onderzoeksgroep heeft 61% minstens één probleem gerapporteerd over de periode 2020-2024. Dit is vergelijkbaar met de totale respondentenpopulatie. Ook het gemiddeld aantal ervaren problemen van mensen met minstens één probleem is hetzelfde (3,3). Wel zijn er enige verschillen zichtbaar in welke typen problemen worden gerapporteerd (zie Figuur 27). In beide groepen komen problemen met het kopen van producten of diensten het meest voor, gevolgd door werkproblemen.

⁶² Ervan uitgaande dat deze respondenten ook bij de vraag over Wrb-gerechtigdheid hebben aangegeven dat zij hun inkomen niet weten of niet willen delen.



Wel komen werkproblemen in de onderzoeksgroep minder vaak voor. Dit komt doordat een kleiner deel van de onderzoeksgroep inkomen uit werk heeft. Vergeleken met de totale respondentenpopulatie rapporteren respondenten in de onderzoeksgroep meer problemen met geld en problemen in de woonomgeving. Ook worden iets meer relatie- en familieproblemen en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (verkeers- en werkongevallen) gerapporteerd. Opvallend genoeg komen problemen met het huren van woonruimte of bezit van ander onroerend goed minder vaak voor in de onderzoeksgroep dan in de hele respondentenpopulatie.⁶³



Figuur 27. Percentage respondenten dat een probleem rapporteert in de periode 2020-2024, naar probleemtype.⁶⁴

Probleemtypen kunnen nog worden onderverdeeld in verschillende subtypen. In veel gevallen zijn de aantallen voor de onderzoeksgroep te laag om betrouwbare uitspraken te kunnen doen ($n < 10$). De meest voorkomende subtypen bij het kopen van producten of diensten zijn het ontvangen van slechte of verkeerde producten (14%), niet nakomen van afgesproken leverdata (11%), niet goed uitgevoerd onderhoud of reparaties (7%) en andere slechte service (8%). Bij werkproblemen gaat het vooral om problemen met loon (9%), arbeidsvoorwaarden (9%), arbeidsomstandigheden (8%) en baanverlies (6%). Problemen in de woonomgeving betreffen voornamelijk problemen met burens (16%). Problemen met geld gaan vooral over het terugvragen/krijgen van een geldbedrag (6%). Bij huurproblemen ten slotte gaat het vooral om het uitvoeren van reparaties door de verhuurder (6%). Vergeleken met de totale respondentengroep komen problemen met burens, met leverdata en met het terugvragen van geldbedragen relatief vaker voor. Problemen met belastingen/toeslagen springen er niet bijzonder uit.

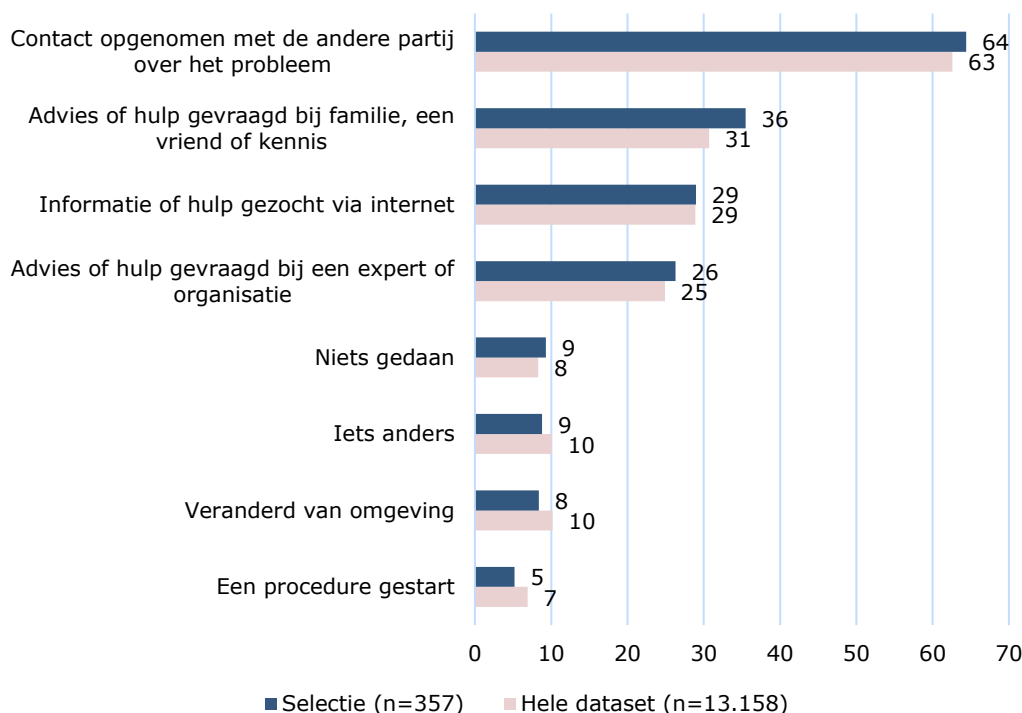
⁶³ Dit is ook het geval wanneer alleen wordt gekeken naar respondenten die gedurende de onderzoeksperiode hebben gehuurd.

⁶⁴ Probleemcategorieën die door minder dan 10 respondenten werden gerapporteerd, zijn niet weergegeven.



Acties

De aanpak van gerapporteerde problemen wijkt niet substantieel af voor de onderzoeksgroep (zie Figuur 28). Het voornaamste verschil is dat respondenten uit de onderzoeksgroep vaker advies of hulp vragen bij familie, vrienden of kennissen. Ook geven ze iets minder vaak aan te zijn veranderd van omgeving (bijv. nieuwe baan gezocht of verhuisd) of een procedure te zijn gestart.



Figuur 28. Aanpak van het probleem, eenheid alle gerapporteerde problemen.⁶⁵

De ondernomen acties kunnen in beperkte mate worden uitgesplitst naar probleemtype. Contact opnemen met de andere partij gebeurt vaker bij problemen met producten en diensten en geldproblemen, en (opvallend genoeg) minder bij problemen in de woonomgeving. Bij huurproblemen wordt relatief veel informatie gezocht via internet (50% van de respondenten met een huurprobleem doet dit). Advies of hulp vragen bij vrienden, familie of kennissen gebeurt vaker bij werkproblemen en problemen met relatie of familie, en ook iets vaker bij huurproblemen. Advies of hulp vragen bij een expert of organisatie gebeurt ook vaker bij werkproblemen en problemen met relatie of familie, en ook bij problemen in de woonomgeving. Bij werkproblemen geven respondenten vaker aan te zijn veranderd van omgeving (van baan te zijn gewisseld).

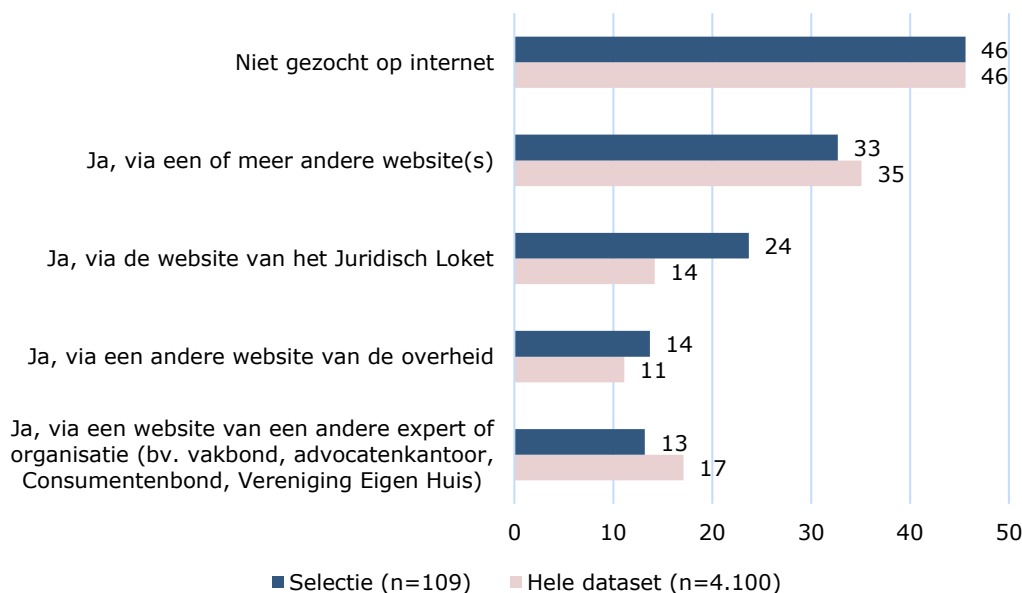
Van de onderzoeksgroep heeft 9% geen actie ondernomen. De meest gegeven redenen hiervoor zijn dat de respondent dacht dat er niets aan het probleem kon worden gedaan (47%) en dat de respondent bang was dat actie ondernemen te stressvol zou zijn (44%). De overige redenen werden telkens door minder dan 10 respondenten genoemd. Opvallend is dat het aandeel respondenten dat actie ondernemen stressvol vindt, fors hoger ligt in de onderzoeksgroep dan bij alle respondenten (24%).

⁶⁵ Probleemcategorieën die door minder dan 10 respondenten werden gerapporteerd, zijn niet weergegeven.



Contact met organisaties en gemeenten

Iets meer dan de helft (54%) van de onderzoeksgroep heeft voor het oudste probleem (enkel hiervoor zijn deze vragen gesteld) op internet naar advies of hulp gezocht, dit is identiek aan de totale respondentenpopulatie (zie Figuur 29). De onderzoeksgroep zoekt relatief meer via de website van het Juridisch Loket, dit is logisch gezien zij ook tot de doelgroep van het Loket behoren. Ook zoeken ze iets vaker via andere overheidswebsites.

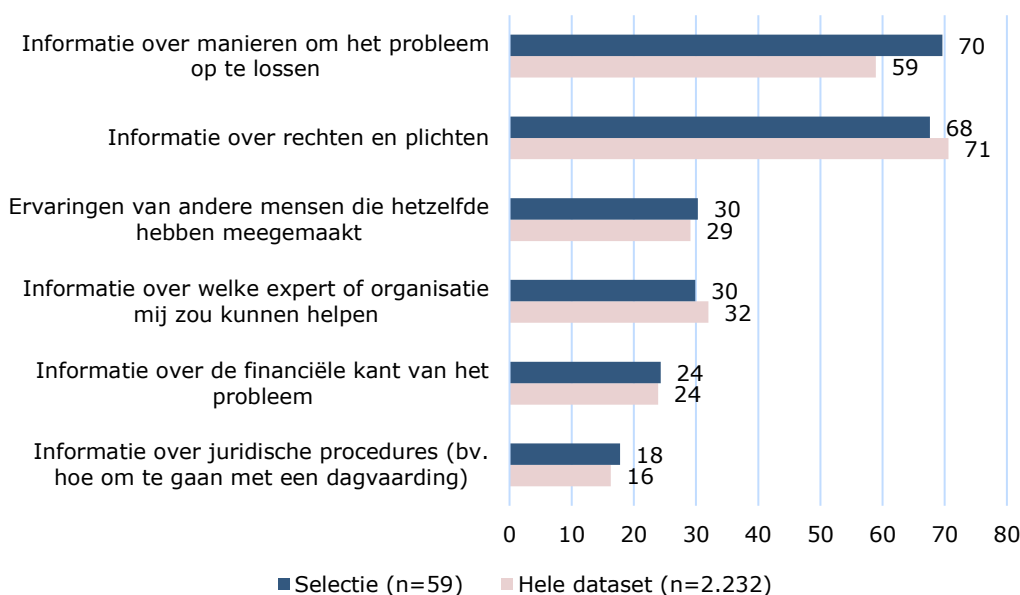


Figuur 29. Op internet zoeken naar advies of hulp, naar geraadpleegde website.⁶⁶

Respondenten zochten op internet vooral naar informatie over manieren om het probleem op te lossen en informatie over rechten en plichten. Vergeleken met de gehele respondentenpopulatie was de onderzoeksgroep meer op zoek naar informatie over manieren om het probleem op te lossen (zie Figuur 30).

⁶⁶ Probleemcategorieën die door minder dan 10 respondenten werden gerapporteerd, zijn niet weergegeven.





Figuur 30. Wat voor soort informatie/hulp zoekt men op internet?⁶⁷

Ruim de helft van de onderzoeksgroep (51%) heeft voor het oudste probleem een juridische of niet-juridische expert of organisatie ingeschakeld. Het gaat hier om persoonlijk contact (face-to-face, telefonisch, schriftelijk of digitaal) en dus niet om algemeen advies via internet. Dit aandeel ligt hoger dan voor de gehele respondentenpopulatie (42%). De meest geraadpleegde experts zijn rechtsbijstandsverzekeraars en zorgverleners (beiden 11%). Respondenten in de onderzoeksgroep consulteren deze experts relatief meer dan de totale respondentenpopulatie. De overige experts worden telkens door minder dan 10 respondenten genoemd.

Respondenten die geen expert of organisatie inschakelden, deden dit veelal niet omdat zij het probleem zelf konden oplossen (33%). De overige redenen werden telkens door minder dan 10 respondenten genoemd. Ook geven minder dan 10 respondenten aan dat zij contact hebben gezocht met een expert of organisatie, maar dat dit contact niet tot stand is gekomen.

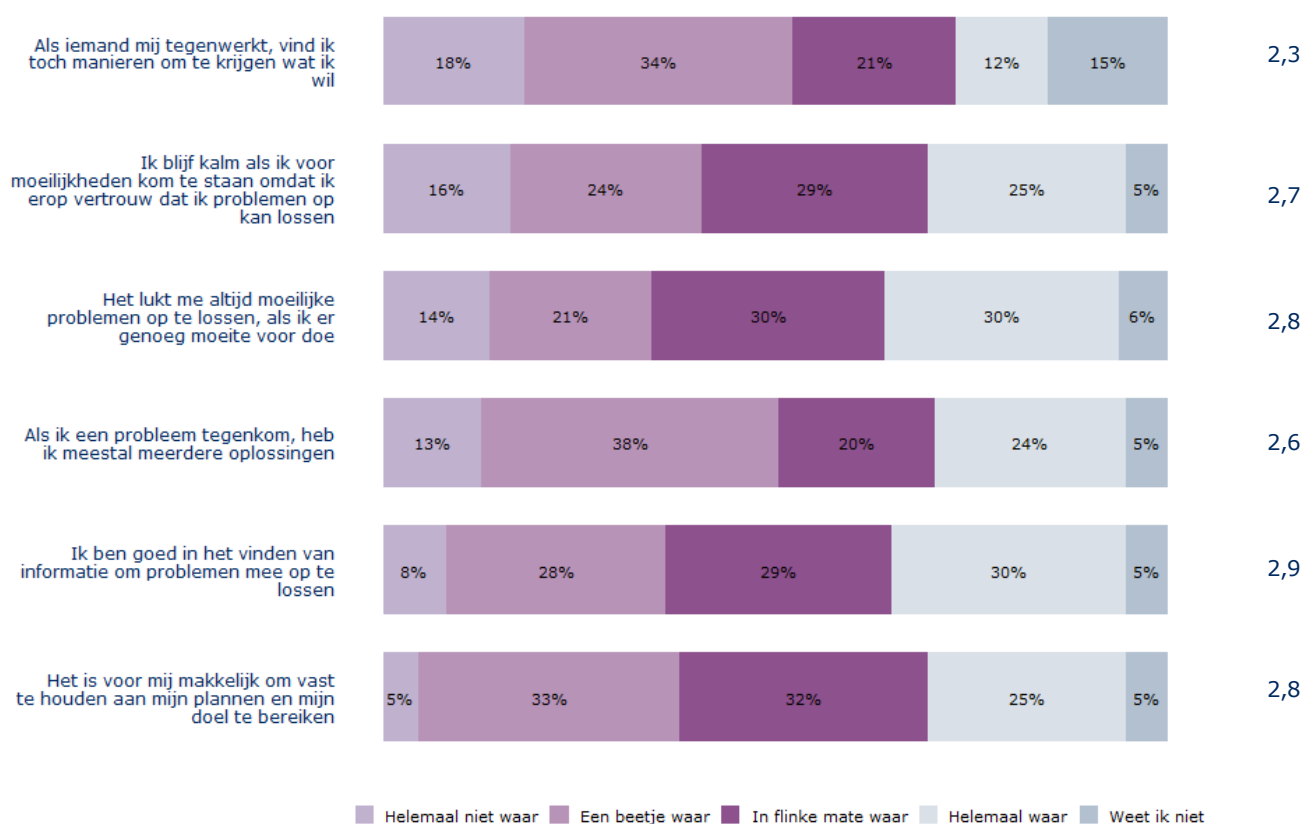
⁶⁷ Probleemcategorieën die door minder dan 10 respondenten werden gerapporteerd, zijn niet weergegeven.



Bijlage III. Figuren *Legal Capability*

Deze bijlage bevat de figuren met de resultaten voor *Legal Capability* welke wel in de hoofdtekst worden aangehaald.

Legal Capability



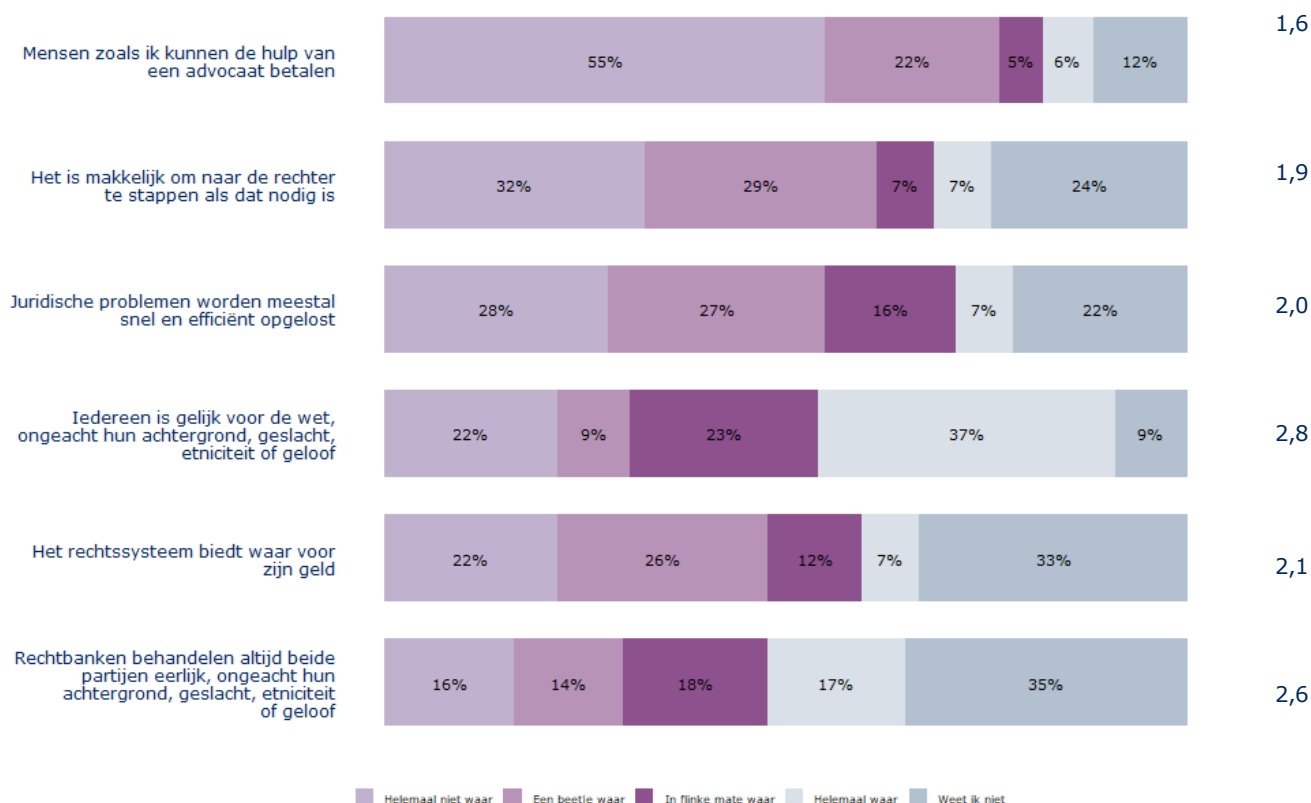
Figuur 31. De mate waarin respondenten met minstens één juridisch probleem (n=111) de verschillende antwoordcategorieën aankruisten voor items behorende bij het concept *legal self-efficacy* en de gemiddelde score per items. Items zijn gesorteerd op het aandeel dat helemaal niet waar aangeeft (helemaal niet waar geeft hier aan dat de *legal self-efficacy* laag is en mensen minder zelfredzaam zijn en helemaal waar geeft hier aan dat de *legal self-efficacy* hoog is en mensen zelfredzaam zijn).





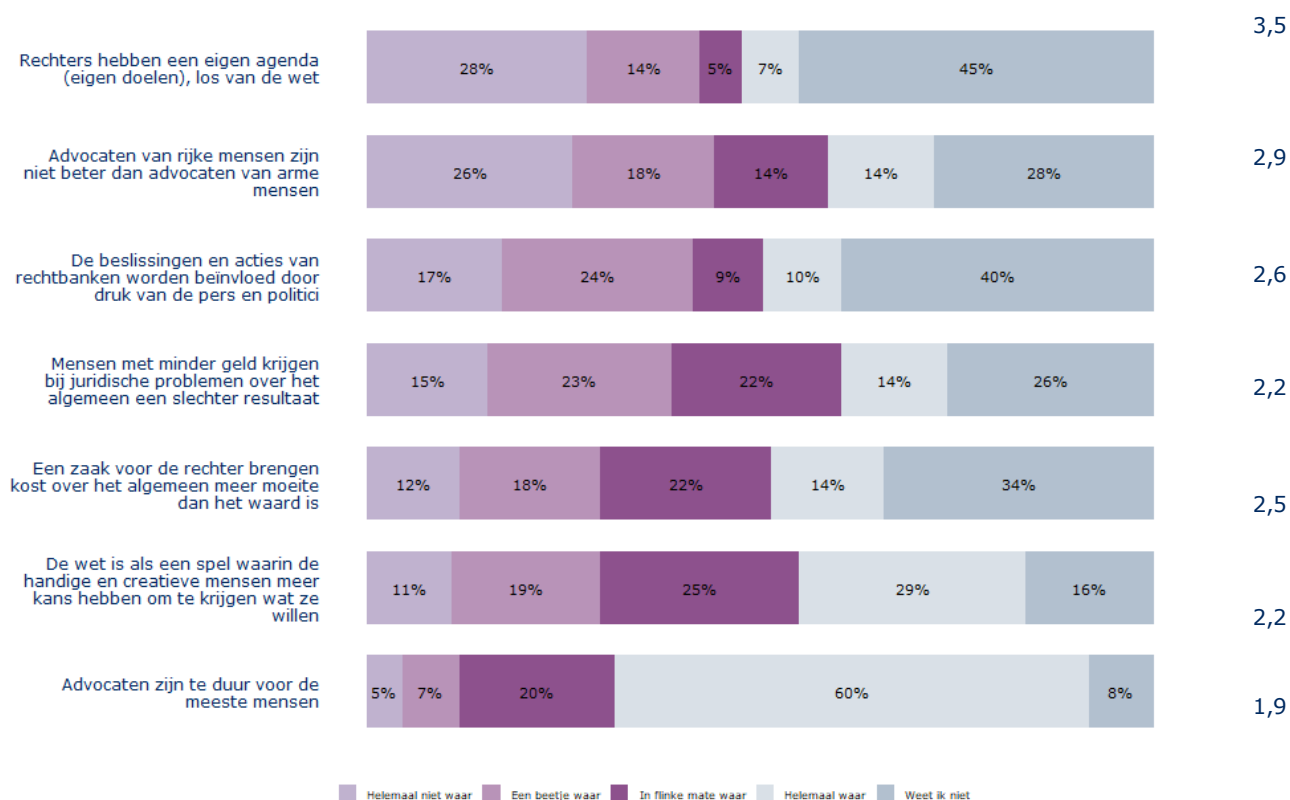
Figuur 32. De mate waarin respondenten met minstens één juridisch probleem (n=111) de verschillende antwoordcategorieën aankruisten voor items behorende bij het concept *legal anxiety* en de gemiddelde score per items. Items zijn gesorteerd op het aandeel dat helemaal waar aangeeft (helemaal waar geeft hier aan dat de *legal anxiety* hoog is en mensen dus minder zelfredzaam zijn en helemaal niet waar geeft hier aan dat de *legal anxiety* laag is en mensen dus meer zelfredzaam zijn).





Figuur 33. De mate waarin respondenten met minstens één juridisch probleem (n=111) de verschillende antwoordcategorieën aankruisten voor items behorende bij het concept *inaccessibility of law* en de gemiddelde score per items. Items zijn gesorteerd op het aandeel dat helemaal niet waar aangeeft (helemaal niet waar geeft hier aan dat de respondent de rechtspraak als onbereikbaar beschouwt (hoge mate van *inaccessibility*) en helemaal waar geeft aan dat de respondent de rechtspraak als bereikbaar beschouwt (lage mate van *inaccessibility*)).



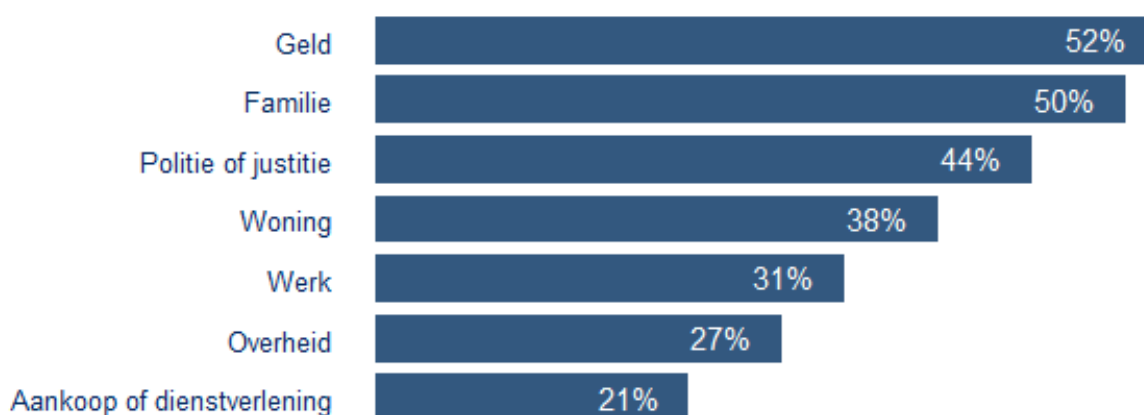


Figuur 34. De mate waarin respondenten met minstens één juridisch probleem (n=111) de verschillende antwoordcategorieën aankruisten voor items behorende bij het concept *inaccessibility of law* en de gemiddelde score per items. Items zijn gesorteerd op het aandeel dat helemaal waar aangeeft (helemaal waar geeft hier aan dat de respondent de rechtspraak als onbereikbaar beschouwt (hoge mate van *inaccessibility*) en helemaal niet waar geeft aan dat de respondent de rechtspraak als bereikbaar beschouwt (lage mate van *inaccessibility*)).



Bijlage IV. Kruistabellen en uitsplitsingen

Deze bijlage bevat enkele kruistabellen met niet-significante resultaten van de Chi-Kwadraattoets, evenals een figuur met een extra uitsplitsing welke niet in de hoofdtekst is opgenomen maar wel wordt aangehaald.



Figuur 35. Aandeel van alle respondenten met een probleem die hulp zochten bij minstens één van de organisaties en gemeenten betrokken bij Ontwikkeltraject of bij een advocaat (n=48) dat iedere probleemcategorie heeft aangevinkt. Respondenten konden meerdere probleemcategorieën aanvinken.

	Uitkomst gevonden	Geen uitkomst gevonden
Hulp gezocht (n=48)	42%	58%
Geen hulp gezocht (n=63)	33%	67%

Tabel 4. Kruising hulp gezocht bij een van de organisaties en gemeenten betrokken bij Ontwikkeltraject en uitkomst gevonden.



Bijlage V. Normbedragen Wrb-gerechtigd

Manier van vaststellen bedragen Wrb-grens

De bedragen die voor dit onderzoek zijn gebruikt om de Wrb-grens vast te stellen zijn bepaald aan de hand van de bruto Wrb-gerechtigdheidsgrenzen. Die zijn voor 2025 vastgesteld op € 33.200 op jaarbasis voor een alleenwonende en € 46.900 op jaarbasis voor een gehuwde, samenwonende of eenoudergezin. Als iemands inkomen hierboven valt, komt diegene niet in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze bedragen zijn gedeeld door (12*1,08) om tot een bruto maandbedrag te komen, rekening houdend met vakantiegeld (8% is de wettelijke norm). Hiermee komt het bedrag uit op € 2.561 voor alleenwonenden en € 3.618 voor gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen. Dit is naar boven afgerond en zo komt het bedrag uit op € 3.000 bruto voor een alleenwonenden en € 4.000 bruto voor een gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen. Er is gekozen voor afronding naar boven, om te zorgen dat ook mensen met inkomens net boven de Wrb-grens in ieder geval niet uitgesloten zouden worden in het onderzoek. Dit omdat inkomens vaak fluctueren en mensen het ene jaar wel en het ander jaar niet binnen de Wrb-grens kunnen vallen met hun inkomen. Om diezelfde reden en omdat dit per CAO/werkgever verschilt, is er geen rekening gehouden met eventuele eindejaarsuitkeringen/IKB-bedragen. De brutobedragen van € 3.000 voor alleenwonenden en € 4.000 voor samenwonenden zijn vervolgens omgerekend naar geschatte nettobedragen met behulp van de belastingtarieven en heffingskortingen van de Belastingdienst in 2025. Hierbij zijn een aantal aannames gedaan die hieronder terug te vinden zijn. Na omrekening komen de bedragen uit op € 2.300 netto voor alleenwonenden en € 3.000 netto voor samenwonenden.

Bruto-netto maandloontabel 2025

De tabel is tot stand gekomen op basis van de hieronder opgesomde aannames over belastingtarieven en heffingskortingen van de Belastingdienst 2025. Omdat er geen bruto-netto salaristabellen beschikbaar zijn, is de Independer online rekentool⁶⁸ gebruikt om de bedragen om te rekenen. Deze rekentool baseert zich op de gepubliceerde aannames en tarieven van de Belastingdienst, waaronder informatie uit het Handboek Loonheffingen 2025, de meest recente Belastingen en tarieven, en de bedragen voor de Algemene heffingskorting 2025 en Arbeidskorting 2025. Het bereik van de gevonden nettosalarissen grof gecontroleerd aan de hand van de algemene basisformule: $\text{nettosalaris} = (\text{bruto salaris} - ((\text{loonheffing} - \text{heffingskortingen}) / 12))$. Daarnaast kunnen de exacte nettobedragen verschillen op basis van persoonlijke situaties

⁶⁸ Voor meer informatie, zie: https://www.independer.nl/algemeen/info/tools/bruto-netto-berekenen?utm_source=google&utm_medium=cpc&refer=adwordsbrutonetto01&qad_source=1&qad_campaignid=19118174315&qclid=CjwKCAjwpOfHBhAxEiwAm1SwEuLLayztTeDZV1JFX_iiw8NGluV_kitzEDFDVUeTqbYVwaBwM-PTDRoC3WwQAvD_BwE



(bijvoorbeeld pensioenpremie, belastingschijven, loonheffingskorting wel of niet toegepast, Cao-afspraken, etc.).

- Heffingskortingen: zowel de algemene als de arbeidskorting is toegepast
- De werknemer is jonger dan de AOW-leeftijd en woonachtig in Nederland. De berekening gaat uit van de toepassing van de loonheffingskorting en er zijn geen pensioeninhoudingen, bijzondere heffingskortingen of bijtellingen meegenomen. De lengte van de werkweek (36- of 40-urig) heeft geen invloed op de berekening van het nettoloon.

Bruto (€/maand)	Netto (€/maand)
1.000	~950 - 980
1.250	~1.080 - 1.120
1.500	~1.230 - 1.280
1.750	~1.390 - 1.450
2.000	~1.560 - 1.620
2.250	~1.730 - 1.800
2.500	~1.900 - 1.970
2.750	~2.060 - 2.140
3.000	~2.210 - 2.300
3.250	~2.360 - 2.460
3.500	~2.510 - 2.620
3.750	~2.660 - 2.770
4.000	~2.810 - 2.920
4.250	~2.950 - 3.070
4.500	~3.080 - 3.200
4.750	~3.210 - 3.330
5.000	~3.340 - 3.470
5.500	~3.550 - 3.700
6.000	~3.760 - 3.900
6.500	~3.960 - 4.110
7.000	~4.150 - 4.310
7.500	~4.330 - 4.500
8.000	~4.510 - 4.680
8.500	~4.680 - 4.850
9.000	~4.840 - 5.020
9.500	~4.990 - 5.180
10.000	~5.130 - 5.340

Tabel 5. Bruto-netto maandloontabel 2025.





kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Contact

kenniscentrum@rvr.org