

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2739

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *de sterke afname van contacten bij het Juridisch Loket* (ingezonden 21 april 2016).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 3 juni 2016). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 2584

Vraag 1 en 2

Hebt u kennisgenomen van de cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), waaruit een sterke afname van contacten bij het Juridisch Loket blijkt?<sup>1</sup> Welke verklaringen heeft u hiervoor?

Deelt u de mening dat er geen grond is voor de veronderstelling dat er plotseling een afname is van maatschappelijke problematiek op grond waarvan een beroep op het Juridisch Loket minder vaak nodig zou zijn?

Antwoord 1 en 2

Ik heb kennisgenomen van de cijfers van het CBS. Als mogelijke verklaring voor de afname van het aantal contacten bij het Juridisch Loket kan een aantal ontwikkelingen worden genoemd.

Allereerst is het aantal bezoekers van de website van het Juridisch Loket de laatste jaren sterk gestegen, in 2014 met 177.000. Het ligt in de rede dat zich hierdoor ook een stijging heeft voorgedaan van het aantal naar tevredenheid beantwoorde vragen waarvoor anders contact met het Juridisch Loket zou zijn opgenomen.

Het lag niet in de lijn der verwachting dat de sterke toename van het aantal contacten vanaf 2011 zich voor onbepaalde tijd zou voortzetten. Uit de recent verschenen Geschilbeslechtingdelta 2014 van het WODC blijkt dat het aantal juridische problemen dat burgers ervaren in de periode 2009–2014 is afgenomen. Het is aannemelijk dat de ontwikkeling van het aantal juridische problemen mede de ontwikkeling van het aantal contacten bij het Juridisch Loket beïnvloedt.

Daarnaast is het aannemelijk dat wijzigingen in het aanbod van rechtshulp van het Juridisch Loket een rol hebben gespeeld in de afname van het aantal contacten. In 2014 heeft het Juridisch Loket de openingstijden van de balie beperkt en de telefonische avondopenstelling beëindigd. In de Monitor

<sup>1</sup> <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81104NED&D1=a&D2=a&VW=T>

Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2014 heeft de Raad voor Rechtsbijstand al aangegeven dat de afname van het aantal contacten in 2014 mogelijk uit wijzigingen aan de aanbodzijde kan worden verklaard. Vanaf april 2015 is de telefonische bereikbaarheid verbeterd, maar het aantal uren dat de vestigingen van het Juridisch Loket zonder afspraak kunnen worden bezocht is teruggebracht. Ook is de focus sterker op de doelgroep (de minder draagkrachtigen in de zin van de Wet op de rechtsbijstand) is gericht<sup>2</sup>. Het is niet uit te sluiten dat deze wijzigingen in 2015 hebben geleid tot een verdere afname van het aantal klantcontacten.

Verder kan ook nog worden gewezen op het ontstaan van nieuwe laagdrempelige voorzieningen voor eerstelijns rechtsbijstand, in het bijzonder het gratis inloopspreekuur dat door sommige sociaal advocaten wordt aangeboden.

#### Vraag 3

Deelt u de zorgen over de afname van contacten met het Juridisch Loket, omdat veel mensen kennelijk het Juridisch Loket niet meer wisten te vinden? Wat zegt dit over de bereikbaarheid van deze laagdrempelige vorm van rechtshulp?

#### Antwoord 3

Deze zorgen deel ik niet. Voor mij is relevant dat er geen drempels zijn die rechtzoekenden ervan weerhouden gebruik te maken van de hulp van het Juridisch Loket. De landelijke dekking van het Juridisch Loket is onveranderd. Rechtzoekenden kunnen hun vraag via telefoon, email of in persoon aan de balie stellen. De verlegging van het zwaartepunt naar de telefonische dienstverlening heeft ertoe geleid dat de wachttijd voor rechtzoekenden ten opzichte van 2014 sterk is afgenomen. Wel betekent de beperking van de openingstijden van de balies dat rechtzoekenden niet op elk door hen gewenst moment het Juridisch Loket kunnen bezoeken. Rechtzoekenden moeten een afspraak maken of met de openingstijden rekening houden. Naar mijn mening vormt dit geen problematische drempel voor rechtzoekenden die rechtshulp nodig hebben bij het oplossen van een serieus juridisch probleem.

#### Vraag 4

In hoeverre hebben volgens u het ontoereikende budget van het Juridisch Loket hiermee te maken, met als gevolg de vacaturestop die vorig jaar is ingesteld alsmede het in hoge mate terugschroeven of zelfs afschaffen van het aantal inloopspreekuren bij de Juridische Loketten?

#### Antwoord 4

Ter antwoord op de vragen 1 en 2 is opgemerkt dat voor de afname van het aantal klantcontacten meerdere verklaringen kunnen worden gegeven. De wijziging van de dienstverlening van het Juridisch Loket is hier mogelijk één van. Het Juridisch Loket heeft aangegeven hiertoe mede te zijn overgegaan omdat het over onvoldoende middelen zou beschikken om de reikwijdte van zijn hulpaanbod te handhaven op het niveau van vóór 2014. Naar aanleiding van de door uw Kamer aangenomen motie van het lid Van Nispen(SP) heeft mijn ministerie overlegd met het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand over de openstelling van de balies. Dit overleg heeft er toe geleid dat het Juridisch Loket het inloopspreekuur aan de balies (in beperkte vorm) heeft hervat. Hiervoor is deels aanvullende subsidiëring door de Raad voor Rechtsbijstand toegekend. De totale subsidie van de raad aan het Juridisch Loket in 2015 was € 0,6 miljoen hoger dan in 2014 en € 0,3 miljoen hoger dan in 2013. Met zijn dienstverlening waarborgt het Juridisch Loket een adequaat niveau van rechtshulp. Ik deel daarom niet de vooronderstelling dat het budget voor het Juridisch Loket ontoereikend zou zijn.

---

<sup>2</sup> Een uitgebreidere weergave van de wijzigingen en de achtergrond hiervan is te vinden in Kamerstuk 31 753, nrs. 93 en nr. 99

#### Vraag 5

Herinnert u zich de toezegging in het debat over het Juridisch Loket op 14 april 2015 dat gemonitord zou worden of, en zo ja in welke mate, mensen die niet meer naar het Juridisch Loket zouden gaan wel geholpen worden met hun juridische problemen? Wat is hieruit gekomen?

#### Antwoord 5

In zijn brief van 4 mei 2015 heeft de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie uw Kamer gemeld dat in de Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2015 verslag wordt uitgebracht van de resultaten van de monitoring. Deze publicatie van de Raad voor Rechtsbijstand verschijnt uiterlijk dit najaar.

#### Vraag 6

Waar hebben de mensen die, als gevolg van de verminderde bereikbaarheid en toegankelijkheid, niet bij het Juridisch Loket terecht zijn gekomen hulp gevonden bij het oplossen van hun juridische problemen? Blijkt hieruit dat er sprake is van een leemte in de rechtshulp? Zo nee, waaruit blijkt dan dat er adequate voorzieningen waren voor deze groep mensen?

#### Antwoord 6

Het is niet uit te sluiten dat wijzigingen in het aanbod van rechtshulp van het Juridisch Loket hebben geleid tot een afname van het aantal klantcontacten. Aan de hand van de door de monitoring verkregen gegevens kan echter niet worden vastgesteld of en in welke mate eventuele vraaguitval bij het Juridisch Loket heeft geleid tot een leemte in de rechtshulp en een verplaatsing van de hulpvraag naar andere rechtsbijstandsverleners. In het recente WODC-onderzoek «Rechtshulp gemist?» is vastgesteld dat rechtzoekenden langs zeer diverse wegen hun geschillen oplossen. Voor zover de ondervraagde rechtzoekenden geen hulp van een rechtsbijstandsverlener hadden ingeroepen, werden institutionele drempels (zoals bereikbaarheid en kosten) weinig als reden hiervoor genoemd. Van een leemte in de toegankelijkheid van rechtshulp lijkt daarom geen sprake. Onderzoek naar het niet-gebruik van rechtshulp zal wederom plaatsvinden in het kader van de eerstvolgende Geschilbeslechtingdelta. Dit onderzoek vindt in beginsel over drie jaar plaats.

#### Vraag 7

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de laagdrempelige rechtshulp die het Juridisch Loket biedt bereikbaar en toegankelijk blijft, zeker nu er nog gedebatteerd zal worden over de toekomst en het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand? Wanneer kan de Kamer uw beleidsreactie op de rapporten Wolfsen en Barkhuysen, die hier betrekking op hebben, verwachten zodat het debat hierover gepland kan worden?

#### Antwoord 7

Het Juridisch Loket stemt zijn hulpaanbod voortdurend af op de omvang van de vraag van rechtzoekenden in relatie tot het beschikbare budget. Dit heeft er op verschillende vestigingen toe geleid dat de openingstijden van de balie wederom zijn verruimd. De commissie-Wolfsen heeft in haar eindrapport aanbevelingen gedaan voor de vernieuwing van het stelsel met het oog op een betere budgettaire beheersbaarheid, waarbij de toegang tot het recht voor minder vermogenden ook in de toekomst gegarandeerd blijft. De kabinetsreactie op dit rapport is op 31 mei jl. aan de Tweede Kamer en Eerste Kamer toegezonden (Kamerstuk 31 735, nr. 118)