

# Onderzoek naar toegankelijke (rechts)hulp: een versterking van de rechtsstaat?

*Quirine Eijkman en Esther van Eijk\**

Als inwoner van de democratische rechtsstaat Nederland mag je erop rekenen dat je rechten en vrijheden worden beschermd en dat je dicht bij huis terecht kunt voor (rechts)hulp. Als een juridisch geschil uit de hand loopt, is het belangrijk dat je je kunt wenden tot de rechter. Als een zaak bij de rechter ligt, mogen rechtzoekenden ervan uitgaan dat de rechter hun geschil onafhankelijk en onpartijdig beoordeelt. Onafhankelijke rechtspraak is weliswaar een kernelement van de rechtsstaat, maar heeft geen waarde als het recht ontoegankelijk is voor mensen. Daarom is een stelsel van goed functionerende (rechts)hulp en/of rechtsbescherming essentieel. Of dit nu gaat om het aanvragen van een uitkering, het bezwaar maken tegen een beslissing van de Belastingdienst of het aanvechten van ontslag bij de rechter. Verder blijkt uit de Geschilbeslechtingdelta 2019 van het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Datacentrum (WODC) dat ruim de helft van de ondervraagde volwassen Nederlanders (57%) de afgelopen vijf jaar ten minste één (potentieel) juridisch probleem heeft ervaren (Ter Voert & Hoekstra 2020, p. 63). Echter, niet iedereen die een juridisch probleem ervaart, onderneemt actie of zoekt, vindt en/of gebruikt rechtshulp. Het kan ook zijn dat iemand probeert om een probleem zelf of met behulp van een derde op te lossen. Wanneer iemand wel gebruik wil maken van rechtshulp, is het de vraag of de beschikbare (rechts)hulp aansluit bij wat deze rechtzoekende wil of nodig heeft. Toch is voor veel mensen het verkrijgen van toegang tot het recht mede afhankelijk van juridische ondersteuning. In Nederland is die georganiseerd in: zelfhulp op basis van gevalideerde (online) informatie (nuldelijns rechtshulp), persoonlijke informatie en laagdrempelig

\* Mr. dr. Q. Eijkman is lector Toegang tot het Recht bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Dr. mr. E. van Eijk is onderzoeker bij het lectoraat Toegang tot het Recht van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht.

(gratis) advies (eerstelijns rechtshulp) en vertegenwoordiging in onderhandeling en geschilbeslechting (tweedelijns rechtshulp). Onder andere de kinderopvangtoeslagaffaire maakte pijnlijk duidelijk hoe belangrijk een goed functionerend stelsel van juridische ondersteuning is. Bijvoorbeeld de Nationale ombudsman concludeerde al in 2017 dat het voor een groep toeslagenouders lastig was een bezwaarschrift te motiveren. De reden hiervoor was dat de Belastingdienst niet aangaf welke documenten hiervoor noodzakelijk waren (Van den Berg e.a. 2017, p. 12-13). Als er te veel drempels zijn op de weg naar laagdrempelige (rechts)hulp of gesubsidieerde rechtsbijstand, komen mensen niet altijd vanzelf bij een advocaat of notaris, laat staan bij een rechter. Daarom is goede infrastructuur van rechtshulp onmisbaar voor een dekkend systeem van toegang tot het recht en met name rechtsbescherming, zo concludeerde recent ook de Staatscommissie rechtsstaat in haar eindrapport (Staatscommissie rechtsstaat 2024, p. xi).

In Nederland is nog niet veel onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van rechtshulp. Hoewel de Raad voor Rechtsbijstand sinds kort een Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand<sup>1</sup> heeft dat zich primair richt op de duurzaamheid van het stelsel van rechtsbescherming, is het empirisch onderzoek over nulde- en eerstelijns rechtshulp in brede zin momenteel nog bescheiden van omvang (De Bakker e.a. 2022; Gademan e.a. 2021; Lamkaddem e.a. 2024; Mein 2024; Significant Public 2023). Daarnaast focussen studies over de rechtsstaat en toegang tot het recht in Nederland zich vaak op toegang tot de rechter, alternatieve vormen van geschilbeslechting of de legitimiteit van de democratische rechtsstaat. Hoewel er de laatste jaren meer aandacht is voor empirisch juridisch onderzoek, onder meer in het Sectorplan Rechtsgeleerdheid,<sup>2</sup> zijn de meeste wetenschappelijke publicaties gebaseerd op literatuuronderzoek of juridische uitspraken. Veel publicaties richten zich meer op hoe de rechtsstaat en rechtsbijstand zouden moeten functioneren dan op onderzoek naar recht in de praktijk. Dit laatste type studies stelt bestuurders en beleidsmakers in staat te reflecteren op de sociale en politieke context van het organiseren van toegang tot het recht (Holvast e.a. 2024). Voor de organisatie

1 Zie [www.raadvoorrechtsbijstand.org/kenniscentrum](http://www.raadvoorrechtsbijstand.org/kenniscentrum).

2 Zie [www.sectorplanrechtsgeleerdheid.nl](http://www.sectorplanrechtsgeleerdheid.nl). Overigens hebben de regeringspartijen in het hoofdlijnenakkoord bezuinigingen op de sectorplannen aangekondigd, zie 'Bezuinigen op de sectorplannen: "Kun je zo'n akkoord zomaar opblazen als nieuw kabinet? Mag dat juridisch?"', *Observant Online* 4 juni 2024.

van het stelsel van rechtshulp is dit belangrijk, omdat de organisatie van nulde- en eerstelijns rechtshulp, in tegenstelling tot de gesubsidieerde rechtsbijstand, versnipperd is.

Vanwege deze versnippering, maar ook omdat de behoefte van burgers in veel gevallen complex van aard is en regelmatig meer dan alleen een juridische vraag omvat, is het doen van onderzoek naar rechtshulp noodzakelijk, maar tegelijkertijd ingewikkeld. Studies naar bijvoorbeeld de drempels in de toegankelijkheid van de nulde- en/of eerstelijns rechtshulp zijn schaars. In deze bijdrage willen wij daarom verkennen hoe toegang tot het recht zich verhoudt tot de ontwikkelingen op het gebied van (rechts)hulp. In het bijzonder richten wij ons op onderzoek naar de toegankelijkheid van de nulde- en eerstelijns (rechts)hulp. Verder reflecteren wij op de vraag hoe onderzoek kan bijdragen aan toegang tot het recht in een goed werkende democratische rechtsstaat.

### **Toegang tot het recht in de democratische rechtsstaat**

Toegang tot het recht is een fundamenteel beginsel van de democratische rechtsstaat. Het waarborgt dat alle mensen in Nederland hun rechten kunnen uitoefenen en, indien nodig, verdedigen. Daarnaast wordt verondersteld dat toegang tot het recht gelijkheid en rechtvaardigheid bevordert, het vertrouwen in het rechtsstelsel versterkt, en bijdraagt aan een inclusieve samenleving. Het begrip is als mensenrecht geborgd in internationale verdragen. Bijvoorbeeld het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) waarborgt voor ieder mens het recht op een effectief rechtsmiddel, een eerlijk proces en juridische bijstand (art. 6 en 13). Ook verwijst artikel 17 van de Grondwet naar toegang tot een eerlijk proces, binnen een redelijke termijn, door een onafhankelijke rechter.

Maar wat wordt, vanuit een onderzoeksperspectief, eigenlijk verstaan onder het begrip toegang tot het recht? Er zijn uiteenlopende definities van toegang tot het recht. Vaak staat een effectieve oplossing centraal: de mogelijkheid gebruik te maken van het recht bij geschillen of als bescherming van een rechtspositie, al dan niet in relatie tot de overheid (zie bijvoorbeeld Doornbos 2019; Eijkman 2017; Holvast e.a. 2024; Westerveld 2022, 2023). In deze bijdrage wordt met toegang tot het recht bedoeld: 'de mogelijkheid voor mensen om te zoeken naar

een oplossing voor hun grieven door middel van formele en informele instituties' (UNDP 2005, p. 5). Dit omvat eveneens de bescherming van rechten, juridische zelfredzaamheid, de toegankelijkheid van rechtsbijstand, jurisprudentie en de effectiviteit van gerechtelijke beslissingen. Deze vrij ruime gezaghebbende definitie benadrukt het belang van zowel formele gerechtelijke uitspraken als alternatieve conflictbeslechting. Daarnaast benadrukt deze nadrukkelijk de rol van de rechtzoekende zelf en het belang van het oplossen van een geschil. Verder is niet iedereen in staat om het recht of juridische procedures goed te begrijpen, of daar effectief aan deel te nemen, en voor hun rechten op te komen (CRM 2018). Rechtzoekenden in kwetsbare situaties zijn om uiteenlopende redenen minder bekend met de spelregels van het recht en de rechtsstaat, bijvoorbeeld mensen met een beperking of mensen die vanwege een migratieachtergrond de Nederlandse taal minder goed beheersen.

De vraag is dus in hoeverre de rechtzoekende in staat is een juridisch probleem te herkennen en op te lossen. Deze vraag en het begrip toegang tot het recht bleken de afgelopen jaren belangrijke en actuele onderwerpen te zijn in het politieke en maatschappelijke debat. Denk bijvoorbeeld aan de kinderopvangtoeslagaffaire, de herziening van het stelsel van rechtsbijstand, de toenemende aandacht voor mediation, de digitalisering van overheidsdiensten en de focus op de juridische zelfredzaamheid. Mede als gevolg van de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen zijn enkele publicaties verschenen die uiteenlopende knelpunten met betrekking tot toegang tot het recht in Nederland blootlegden. De rode draad in deze rapporten is dat de menselijke maat bij geschillen uit het oog verloren is en dat rechtsbescherming in de praktijk, voornamelijk in conflict met de overheid, tekortschiet (Raad van State 2021; Verhoeven e.a. 2023; Parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening 2024; Staatscommissie rechtsstaat 2024).

Daarnaast is er een aantal andere knelpunten te benoemen. Zo is er mede door bezuinigingen op de rechtsbijstand een fors tekort aan sociaal advocaten ontstaan (Panteia 2022). Andere onderzoeken suggereren dat (rechts)hulp, onder meer geboden door lokale sociaal raadslieden, voor veel mensen niet goed toegankelijk is. Dit omdat ze vanwege de 'lokettenjungle' niet weten waar ze moeten zijn voor laagdrempelig advies of doorverwijzing naar een advocaat of mediator (Divosa 2023). Bovendien zijn beleid, wetten en de uitvoeringspraktijk

te ingewikkeld en worden de zelfredzaamheid en het doenvermogen van rechtzoekenden overschat (WRR 2017; Staatscommissie rechtsstaat 2024). Dit vergt (te) veel inspanningen van de burger, waardoor de toegang tot het recht in het nauw komt. Of er is sprake van multi-problematiek, waardoor mensen meer hulp nodig hebben dan alleen hulp voor het juridische probleem. Het is daarom belangrijk dat de juridische dienstverlening aansluit op de capaciteiten, zoals taalniveau, verminderde zelfredzaamheid, doenvermogen en behoeften van rechtzoekenden (Gademan e.a. 2021; Staatscommissie rechtsstaat 2024; Verhoeven e.a. 2023).

### **Toegankelijkheid van nulde- en eerstelijns (rechts)hulp**

De nulde- en eerstelijns rechtshulp is op papier goed georganiseerd, maar in de praktijk lijkt het voor veel mensen lastig om hun weg te vinden naar bijvoorbeeld de website Rechtswijzer.nl (nuldelijns rechtshulp) of het Juridisch Loket (eerstelijns rechtshulp), terwijl een advocaat (tweedelijns rechtshulp) relatief duur is. Bij veelvoorkomende conflicten rondom echtscheiding, arbeidsrechtelijke kwesties, schulden, huur, samenwerking tussen MKB-bedrijven of burenoverlast is de aanname dat de rechtzoekende in staat is te herkennen dat zijn/haar/hun probleem een juridische vraag behelst. Maar niet iedereen kan dit, wat ertoe kan leiden dat problemen zich opstapelen of verergeren. De interactie tussen de rechtzoekende en de organisatie/dienstverlener is medebepalend voor de toegankelijkheid van de nulde- en eerstelijns rechtshulp. Beide moeten voldoen aan bepaalde kenmerken om de route door de (juridische) hulpverlening (goed) te kunnen doorlopen. Deze kenmerken hebben betrekking op zowel de competenties van de burger als de kwaliteit van de rechtshulpverlening. De rechtzoekende moet in staat zijn om te herkennen dat diens probleem een juridische vraag bevat, en daarnaast in staat zijn om in actie te komen om op zoek te gaan naar de juiste informatie en/of instantie. De organisatie moet, op haar beurt, rechtzoekenden kunnen bereiken en informeren over haar dienstverlening; ook moet die dienstverlening voor de rechtzoekenden laagdrempelig en toegankelijk zijn. Dat betekent dat de organisatie niet alleen rekening dient te houden met de (grenzen van) competenties van haar cliënten, maar ook met facto-

ren als ervaren stress, taalvaardigheid (inclusief digitale vaardigheid), doenvermogen en de mate van zelfredzaamheid.

Juridische dienstverlening in de nulde lijn dient zo toegankelijk mogelijk te zijn, omdat fysieke loketten, informatielijnen of specialistische hulpmogelijkheden niet overal aanwezig zijn of beperkte openingstijden hebben, of soms slechts beperkte capaciteit hebben. Er zijn diverse onafhankelijke organisaties die burgers helpen in de online juridische dienstverlening. Het Juridisch Loket, bijvoorbeeld, begon als een gratis juridisch adviesorgaan dat zich richtte op burgers met een laag inkomen en weinig vermogen, maar inmiddels is de online informatie over tal van onderwerpen voor iedereen beschikbaar. Eerstelijns (rechts)hulp wordt aangeboden door verschillende partijen, waaronder het Juridisch Loket, sociaal raadslieden, rechtswinkels, wijkteams, Slachtofferhulp Nederland of Vluchtelingenwerk Nederland. Het gaat hierbij om het gratis advies en ondersteuning. Alle inwoners van Nederland hebben recht op ondersteuning, maar uit onderzoek blijkt dat niet alle vormen van (rechts)hulp overal en evenveel in gemeenten aanwezig zijn (Significant Public 2023; Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand 2023), en dat het gemeentelijke aanbod niet altijd goed aansluit bij de behoeften van inwoners (Lamkaddem e.a. 2024).

Met zijn laagdrempelige inloopsprekuren vervult het Juridisch Loket een belangrijke rol in de toegang tot het recht. Uit een onderzoek bleek dat 44% van de spreekuurbezoekers van het Juridisch Loket problemen ervaart op meerdere leefgebieden (multiproblematiek), los van de juridische vraag waarmee ze zich in eerste instantie tot het Juridisch Loket wenden (Gademan e.a. 2021, p. 7). Het is daarom belangrijk dat de dienstverlening van eerstelijns (rechts)hulpverleners zich niet enkel richt op het juridische vraagstuk, maar dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van mensen, wat ook betekent dat er aandacht moet zijn voor de emotionele behoefte, zoals het bieden van een luisterend oor, begrip en erkenning (Gademan e.a. 2021, p. 94). Dit sluit aan bij de aanbevelingen van de Staatscommissie rechtsstaat, die onder andere aanbeveelt dat de impact van een probleem op het leven van mensen en hun persoonlijke omstandigheden leidend moeten zijn bij het bieden van hulp en ondersteuning bij een sociaal-juridisch vraagstuk (2024, p. 26).

Een andere uitdaging bij nulde- en eerstelijns rechtshulpverlening is dat de behoefte van individuen regelmatig complex van aard is en

meer omvat dan alleen een oplossing voor hun juridische vraag. De huidige inrichting van de rechtshulpverlening richt zich sterk op het juridische vraagstuk en neemt andere zaken, zoals stress, schulden, handelingsonbekwaamheid en/of laaggeletterdheid, niet altijd voldoende mee. Deze factoren kunnen de effectiviteit van de dienstverlening voor de betrokkenen in de weg staan en ervoor zorgen dat de burger niet – voldoende – geholpen wordt. Systematische samenwerking tussen praktijkjuristen en het sociaal domein is nodig, maar blijft ingewikkeld, onder meer vanwege de versnippering van het sociaal-juridisch domein, waardoor informatie-uitwisseling en afstemming tussen betrokken (rechts)hulpverleners vaak beperkt blijven (De Bakker e.a. 2022; Commissie-Wolfsen 2015). Meer kennis over hoe de eerstelijns sociaal-juridische dienstverlening in de gemeenten is georganiseerd en ingericht, inclusief het financieringsmodel erachter,<sup>3</sup> is nodig om zicht te kunnen krijgen op het gebruik, de effectiviteit en de doelmatigheid van de beschikbare dienstverlening (Lamkaddem e.a. 2024).

### **Wat is er nodig vanuit een onderzoeksperspectief?**

Om de toegankelijkheid van de nulde- en eerstelijns (rechts)hulp te versterken is nog meer onderzoek nodig over wat werkt en wat niet werkt vanuit het perspectief van diverse rechtzoekenden (Ter Voert & Teeuwen 2023). Er is immers veel politieke en maatschappelijke aandacht voor het burgerperspectief op het versterken van de democratische rechtsstaat. Deze aandacht voor een meer responsieve overheid geldt in het bijzonder voor toegang tot het recht in de vorm van het verstevigen van het stelsel van rechtshulp en rechtsbescherming. Het inzetten van de overheid op maatwerk en meer menselijke maat in de dienstverlening alleen is niet voldoende, daarvoor is ook meer empirisch gevalideerde kennis en gegevensverzameling nodig (Staatscommissie rechtsstaat 2024). Bijvoorbeeld wat zijn de behoeften van (verschillende groepen) rechtzoekenden precies? Wanneer is een burger geholpen, oftewel: wat zijn de gewenste uitkomsten van laagdrempelige (rechts)hulp? En wat betekenen dergelijke onderzoeksuitkomsten

3 Veel gemeenten hebben bijv. de eerstelijns (rechts)hulp belegd bij sociaal raadslieden of wijk-/buurtteams, die al dan niet in dienst zijn van de gemeente zelf of bij een gecontracteerde organisatie, die namens de gemeente de ondersteuningstaak uitvoert (Oomkens e.a. 2023, p. 20).

voor de inrichting van toegankelijke en laagdrempelige juridische dienstverlening op lokaal niveau?

Ondanks een aantal veelbelovende pilotprojecten,<sup>4</sup> ontwikkelingen en onderzoeken blijft de juridische dienstverlening, zoals deze nu is ingericht, primair gericht op het juridische vraagstuk en samenwerking met ketenpartners. Factoren als psychische problemen, gebrek aan doenvermogen en beperkte zelfredzaamheid van rechtzoekenden krijgen weliswaar meer aandacht, maar de vraag is of (rechts)hulpverleners meer zouden moeten doen dan mensgericht werken en cliënten warm doorverwijzen, bijvoorbeeld bij het ondersteunen van een lokale aanvraag tot (specialistische) zorg door rechtzoekenden (Dibbets & Eijkman 2019). Ook blijkt uit de overkoepelende wetenschappelijke analyse van de pilots stelselvernieuwing rechtsbijstand dat veel pilots met aanbevelingen komen voor de praktijk, maar onvoldoende *evidence-based* zijn opgezet (Verhoeven e.a. 2024). Goede samenwerking met het sociaal domein op lokaal niveau is daarbij belangrijk. Tegelijkertijd is het onduidelijk wat de pilots nu precies opleveren voor rechtzoekenden in alle windstreken die Nederland rijk is. Daarnaast is het de vraag of met de politieke beleidskeuzes over de inrichting van het stelsel van rechtsbijstand en rechtshulp voldoende tegemoet wordt gekomen aan de behoeften van uiteenlopende groepen burgers. Enerzijds is de laagdrempelige toegankelijkheid verbeterd, zo is onder meer het telefoonnummer van het Juridisch Loket gratis geworden en zijn er meer fysieke locaties bij gekomen (Ministerie van Justitie en Veiligheid 2023; Brouwer 2024). Anderzijds blijft het de vraag of de rechtzoekenden die het kwetsbaarst zijn hun weg naar rechtshulp weten te vinden.

De mate waarin online nuldelijns rechtshulp in Nederland toegankelijk is voor alle rechtzoekenden vereist ook meer aandacht van onderzoekers. Naast dat de weergave van informatie op websites kloppend moet zijn, beschikt niet iedereen over dezelfde kennis en vaardigheden om informatie online te zoeken, te vinden, te begrijpen of te gebruiken. Nederland is binnen de Europese Unie weliswaar koploper in de lijst van inwoners met minimale digitale basisvaardigheden, maar voor veel mensen blijft het een uitdaging om een online zoekopdracht uit te voeren (Van Giesen e.a. 2023).<sup>5</sup> Een lager niveau van digi-

4 Zie bijv. [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiloplossing/modernisering-rechtsbijstand](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiloplossing/modernisering-rechtsbijstand).

5 Zie [www.digitaleoverheid.nl/nieuws/nederland-eu-koploper-digitale-vaardigheden/](http://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/nederland-eu-koploper-digitale-vaardigheden/).

tale vaardigheden werkt vaak in het nadeel van groepen die al een kwetsbare positie hebben, zoals ouderen, laagopgeleiden, mensen met een lager inkomen en laaggeletterden. Door hun lage digitale vaardigheden kunnen zij niet volledig digitaal participeren op tal van terreinen (bijvoorbeeld economisch, sociaal en cultureel), en dit betekent ook dat zij niet in staat zijn hun rechten online te halen (Van Deursen & Helsper 2020). Hoewel er de afgelopen jaren stappen zijn gezet in de informatievoorziening, zijn goede taal- en digitale vaardigheden dus essentieel voor de toegang tot die informatie en daarmee ook voor de digitale toegankelijkheid van het recht.

Verder is er in onderzoeksprojecten tot nu toe weinig aandacht besteed aan het gebruik van de eerstelijns rechtshulp en de uitkomsten van dit gebruik. Gelijkwaardigheid in toegankelijkheid behelst immers ook gelijkwaardigheid in de kwaliteit van dienstverlening. Dit vraagstuk is nog niet kwantitatief onderzocht. Hebben alle demografische of sociale groepen in Nederland ook toegang tot dezelfde kwaliteit van eerstelijns rechtshulp? De financiering van onder meer sociaal-juridisch dienstverleners zorgt voor krapte in deze sector. Betekent dit dan bijvoorbeeld dat rechtzoekenden die via deze route hun recht moeten halen, langer moeten wachten? En wat zijn hiervan de (verdere) gevolgen? Om inzicht te krijgen in de vraag of (rechts)hulp passend is en aansluit op de behoeften van verschillende groepen rechtzoekenden, is meer onderzoek nodig.

Kortom, empirisch onderzoek naar toegang tot laagdrempelige en passende (rechts)hulp is belangrijk, niet alleen om de toegang tot het recht en de rechtsstaat te verbeteren, maar ook om de rechtsstaat te versterken.

## Literatuur

### **Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand 2023**

Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand (commissie-Ratz), *Zelfredzaamheid in theorie en praktijk. Evaluatie Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid*, Den Bosch: Raad voor de Rechtsbijstand, oktober 2023.

### **De Bakker e.a. 2022**

S. de Bakker, E. Verboon, S. Tonnon & A. Mein, *Passende hulp bij multiproblematiek. Een multicriteria decision-tool ter ondersteuning van rechtshulpverleners bij het diagnose- en verwijzingsproces van cliënten met multiproblematiek*, Hogeschool Utrecht, juli 2022.

### **Van den Berg e.a. 2017**

W. van den Berg, M. Alhadrijri & M. Mulder, *Geen power play maar fair play. Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen kinderopvangtoeslag* (rapportnr. 2017/095), Den Haag: Nationale ombudsman, 9 augustus 2017.

### **Brouwer 2024**

E. Brouwer, 'Juridisch Loket: 36.000 hulpvragen per maand', *Ziptone* 24 juli 2024, [www.ziptone.nl/juridisch-loket-36-000-hulpvragen-per-maand/](http://www.ziptone.nl/juridisch-loket-36-000-hulpvragen-per-maand/).

### **Commissie-Wolfsen 2015**

Commissie-Wolfsen (Commissie onderzoek oorzaken kostenstijgingen stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand en vernieuwing van het stelsel), *Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand*, 30 november 2015.

### **CRM 2018**

CRM (College voor de Rechten van de Mens), *Jaarlijkse rapportage mensenrechten in Nederland. Toegang tot het Recht*, Utrecht 2018.

### **Van Deursen & Helsper 2020**

A. van Deursen & E. Helsper, *Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda*, Enschede: Centrum voor Digitale Inclusie/Universiteit Twente 2020.

### **Dibbets & Eijkman 2019**

A. Dibbets & Q. Eijkman, *Tussen burgers en recht lokaal? Sociaal raadslieden over toegang tot zorg en ondersteuning*, Hogeschool Utrecht 2019.

### **Divosa 2023**

Divosa, 'Onderzoek: aanbod sociaaljuridische ondersteuning "een lokettenjungle"', 20 november 2023, [www.divosa.nl/nieuws/onderzoek-aanbod-sociaaljuridische-ondersteuning-een-lokettenjungle](http://www.divosa.nl/nieuws/onderzoek-aanbod-sociaaljuridische-ondersteuning-een-lokettenjungle).

**Doornbos 2019**

N. Doornbos, 'Toegang tot het recht: een rechtssociologische analyse', in: D. de Wolff (red.), *Toegang tot recht: beschouwingen aangeboden aan Mies Westerveld*, Den Haag: Boom juridisch 2019, p. 25-44.

**Eijkman 2017**

Q.A.M. Eijkman, 'Toegang tot het recht gaat global' (openbare les), Hogeschool Utrecht 2017.

**Gademan e.a. 2021**

M. Gademan, M. Keesen, M. Lamkaddem, S. Tonnon, E. Verboon & A. van de Weert, *Een wereld te winnen. Eerstelijns (rechts)hulp aan cliënten met multiproblematiek*, Hogeschool Utrecht, november 2021.

**Van Giesen e.a. 2023**

R. van Giesen, M. Verheijen & P. Prüfer, *Digitale vaardigheden van Nederlanders*, Tilburg: Centerdata 2023.

**Holvast e.a. 2024**

N. Holvast, W.J. Kortleven, P. de Winter, N. Doornbos, M. Hertogh & P. Mascini, *Recht in het echt. Empirische inzichten voor juristen*, Den Haag: Boom 2024.

**Lamkaddem e.a. 2024**

M. Lamkaddem, E. van Eijk & Q.A.M. Eijkman, *Eerstelijns sociaaljuridische ondersteuning in Nederland. Aansluiting tussen behoeften van inwoners en aanbod in gemeenten*, Hogeschool Utrecht 2024.

**Mein 2024**

A.G. Mein, 'De responsieve boetefunctionaris', in: B. van der Vorm (red.), *Bestuursstrafrechtspiegeling*, Den Haag: Boom 2024, p. 65-74.

**Ministerie van Justitie en Veiligheid 2023**

Ministerie van Justitie en Veiligheid, *Tiende voortgangsrapportage stelselvernieuwing gesubsidiëerde rechtsbijstand*, 20 december 2023.

**Oomkens e.a. 2023**

R. Oomkens, R.C. van Geuns, N. Jungmann, A. van den Schors, J. Muda, B. van der Meulen, M.J. Schiffers & M. Kuiper, *Knellende mechanismen. Het signaleren, agenderen en opvolgen van knellende mechanismen in de gemeenten Amsterdam, Almere en Utrecht*, Hogeschool Utrecht 2023.

**Panteia 2022**

Panteia, *De arbeidsmarkt voor de sociale advocatuur*, Zoetermeer, augustus 2022.

**Parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening 2024**

Parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening, *Blind voor mens en recht*, Den Haag 2024.

### **Raad van State 2021**

Raad van State, *Lessen uit de kinderopvangtoeslagzaken. Reflectierapport van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State*, Den Haag, november 2021.

### **Significant Public 2023**

Significant Public, *Inventarisatie eerstelijns sociaal-juridische ondersteuning. Een landelijke inventarisatie*, 2023.

### **Staatscommissie rechtsstaat 2024**

Staatscommissie rechtsstaat, *De gebroken belofte van de rechtsstaat: tien verbetervoorstellen met oog voor de burger*, Den Haag 2024.

### **UNDP 2005**

UNDP (United Nations Development Programme), *Programming for justice: access for all. A practitioner's guide to human rights-based approach to access to justice*, Bangkok 2005.

### **Verhoeven e.a. 2023**

W.J. Verhoeven, M.S. Hoekstra, R.R. den Bak, G. Teeuwen & R.S. Wouda, m.m.v. E.M.T. Beenakkers, *Rechtsbijstandsverlening in kinderopvangtoeslagzaken. De doorwerking van de zelfredzaamheidstoets in bezwaarprocedures tegen de Belastingdienst over kinderopvangtoeslagzaken tussen 2011-2021*, Den Haag: WODC 2023.

### **Verhoeven e.a. 2024**

W.J. Verhoeven, T. Geurts, M.S. Hoekstra, R.R. van Riezen, M.P.C. Scheepmaker & G. Teeuwen, *Onderweg naar betere rechtshulp. Inzichten en kansen afgeleid uit 34 pilots bij het Programma stelselvernieuwing gesubsidieerde rechtsbijstand* (Cahier 2024-20), Den Haag: WODC, 2024.

### **Ter Voert & Hoekstra 2020**

M.J. ter Voert & M.S. Hoekstra, *Geschilbeslechtingdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Cahier 2020-18), Den Haag: WODC 2020.

### **Ter Voert & Teeuwen 2023**

M.J. ter Voert & G. Teeuwen, *Drempels in de toegang tot het recht* (Cahier 2023-6), Den Haag: WODC 2023.

### **Westerveld 2022**

M. Westerveld, Toegang tot het recht: een problematisch begrip, *Nederlands Juristenblad* 2022/1283, p. 1-11.

### **Westerveld 2023**

M. Westerveld, 'Access to justice, a multi-layered concept', *Challenges of access to justice* (ILAG conference papers), 2023.

### **WRR 2017**

WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*, Den Haag 2017.