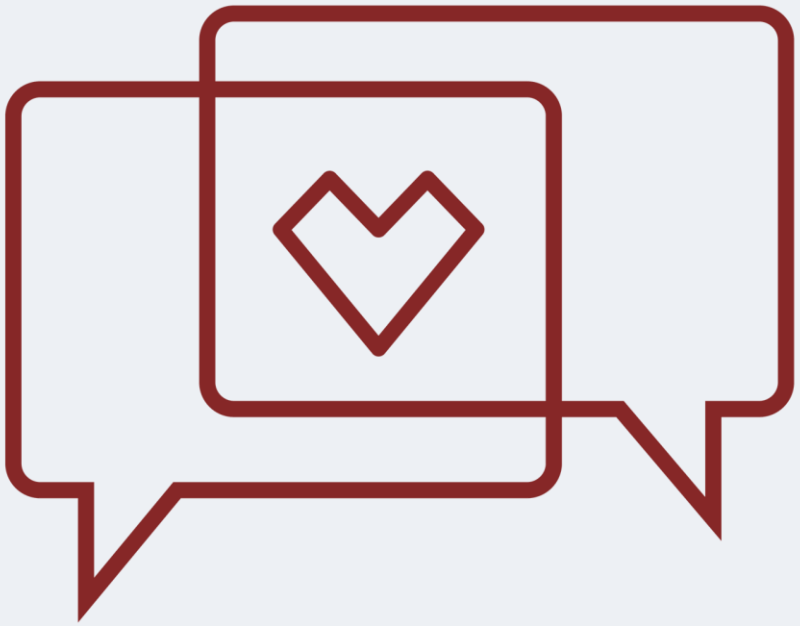
kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Matching na verwijzing in de eerste lijn

Een samenwerking tussen het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand

Derde monitoringsrapportage

Juridisch Loket Alkmaar, Haarlem & Zaandam



november 2025

F. Heppel, C. van Rooijen & S. Schrijen

Samenvatting (1/2)

Verloop van de matching tussen 1 juli 2024 en 30 juni 2025

- Er zijn in totaal 1.054 matchingverzoeken binnengekomen voor 1.028 unieke rechtzoekenden. In 99% van de gevallen wordt gevraagd om matching met een advocaat.
- Sinds het voorjaar van 2025 is het aantal matchingverzoeken gestegen door de deelname van nieuwe locaties.
- De meeste matchingverzoeken betreffen zaken binnen het civiel recht. Daarna volgt bestuursrecht en de minste verzoeken gaan over strafrecht.
- 73% van de rechtzoekenden wordt op de dag van diagnose ook gematcht. 18% wordt na 1 dag gematcht.
- Bij 29% van de matchingverzoeken is afgeweken van de standaardprocedure omdat er sprake was van spoed of omdat er gevraagd was om warme doorverwijzing.
- Van de matchingverzoeken die zijn ingediend heeft 48% (tot dusver) geleid tot een afgegeven toevoeging.
- Ongeveer twee derde van de toevoegingsaanvragen wordt binnen 25 dagen na het matchingvoorstel ingediend.

Samenvatting (2/2)

Ervaringen van gematchte rechtzoekenden

- De meerderheid van de respondenten is tevreden over het contact met de Raad rondom het matchingvoorstel. Ook over het telefonisch- en e-mailcontact in het algemeen zijn de meeste respondenten tevreden.
- Driekwart van de respondenten die een lijst met drie advocaten hadden ontvangen, waren tevreden over dit aantal. Sommige hadden liever een volledige lijst met beschikbare advocaten gekregen.
- Respondenten handelden wisselend na het ontvangen van de lijst: sommige zochten eerst informatie op; andere benaderden direct één of meerdere advocaten van de lijst.
- Respondenten waren verdeeld in hun redenen voor het kiezen van een advocaat. Locatie en beschikbaarheid werden het vaakst genoemd.
- Ruim driekwart van de respondenten heeft vertrouwen in hun gekozen advocaat.

Inhoudsopgave

Inleiding **5**

Resultaten uit monitoring **10**

Matchingverzoeken 11

Doorlooptijden & toevoegingen 15

Resultaten uit evaluatie **21**

Bijlagen **32**

Inleiding

Aanleiding en onderzoeksvraag

Het Juridisch Loket biedt, als eerstelijns rechtshulpverlener, informatie en advies aan rechtzoekenden en helpt met het stellen van een diagnose. Indien dat nodig is, wordt de rechtzoekende doorverwezen naar de tweede lijn. Dit gebeurt op de meeste locaties van het Juridisch Loket via het verwijsarrangement.

De Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) heeft als een van zijn kerntaken om rechtzoekenden te koppelen aan een passende en beschikbare advocaat of mediator. Deze kerntaak wordt 'matching' genoemd. In navolging van het bovenstaande hebben de Raad en het Juridisch Loket besloten intensiever te gaan samenwerken. Sinds 1 juli 2024 worden rechtzoekenden door specifieke vestigingen van het Juridisch Loket naar de Raad verwezen voor matching indien zij een advocaat of mediator nodig hebben.

Het Kenniscentrum doet onderzoek naar deze nieuwe werkwijze. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

"Wat zijn het verloop van en de ervaringen met de matching door de Raad voor Rechtsbijstand in vervolg op de verwijzing door het Juridisch Loket?"

Het matchingproces

Als een rechtzoekende bij een aan het matchingproces deelnemende locatie van het Juridisch Loket komt met een juridisch probleem dat niet in de eerste lijn opgelost kan worden, wordt aldaar een diagnose gesteld en in de vorm van een matchingverzoek naar de Raad gestuurd. Na ontvangst van een matchingverzoek stuurt de Raad via e-mail een matchingvoorstel aan de rechtzoekende met daarin de namen en contactgegevens van drie geschikte advocaten of mediators.
In enkele gevallen wordt afgeweken van deze procedure:

- Wanneer de rechtzoekende een **voorkeur** heeft opgegeven voor een specifieke advocaat of mediator: dan wordt gecontroleerd of deze geschikt is voor het type zaak. Als dat niet het geval is, worden alsnog drie geschikte advocaten/mediators voorgesteld.
- Wanneer er sprake is van **spoed**: in dat geval wordt aan de rechtzoekende één advocaat/mediator voorgesteld. De Raad heeft dan al contact opgenomen met deze advocaat/mediator om te peilen of deze ook daadwerkelijk beschikbaar is voor de rechtzoekende en de zaak wil aannemen.
- Wanneer er behoefte is aan **warme overdracht:** hier wordt om verzocht wanneer het Juridisch Loket inschat dat de rechtzoekende verminderd zelfredzaam is. In deze gevallen wordt dezelfde procedure gevolgd als bij spoed. Dit proces wordt toegepast sinds medio oktober 2024.

Methode: monitoring

De cijfers in dit document zijn gebaseerd op een registratiebestand dat bijgehouden wordt door medewerkers van de Raad.[1] Dit bestand bevat:

- informatie over de rechtzoekende en diens zaak, overgenomen uit het diagnosedocument dat door het Juridisch Loket met de Raad wordt gedeeld;
- het matchingvoorstel, zoals ingevuld door medewerkers van de Raad wanneer een matchingvoorstel wordt gedaan;
- informatie over toevoegingsaanvragen die volgen na matching, zoals handmatig opgezocht door medewerkers in de systemen van de Raad.

In deze rapportage wordt verslag gedaan over het eerste jaar waarin de nieuwe werkwijze is toegepast: van 1 juli 2024 tot eind juni 2025.[2] Tot april 2025 werden rechtzoekenden uitsluitend voor matching doorverwezen vanaf het Juridisch Loket in Alkmaar. Vanaf 1 april kwamen daar doorverwijzingen bij vanaf locatie Haarlem en vanaf 1 mei locatie Zaandam.

Per grafiek kunnen de aantallen (n) verschillen waarover informatie beschikbaar is, bijvoorbeeld doordat gekeken wordt naar een subgroep of er informatie ontbreekt in het bronbestand. De n waarover de statistieken zijn berekend staan weergegeven in de bijschriften.

Inleiding | [1] De wijze waarop de informatie wordt verzameld brengt mogelijk enige onbetrouwbaarheid met zich mee. Zie Bijlage 1 voor enkele aandachtspunten. [2] Het afkappunt van eind juni 2025 faciliteert dat er voldoende tijd zit tussen matching en rapportage om te kunnen rapporteren over toevoegingen die volgen uit matching.

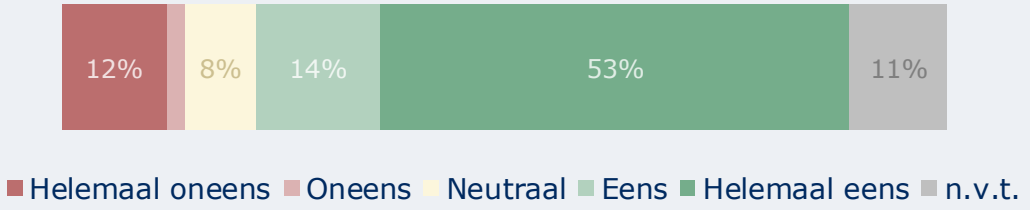
Methode: enquête

Tussen 30 januari en 2 oktober 2025 is er aan 1.917 rechtzoekenden die een matchingvoorstel ontvingen een enquête gestuurd over hun ervaringen. Rechtzoekenden ontvingen de enquête 2 tot 5 weken na hun (eerste) matchingvoorstel.

De enquête is d.d. 15 oktober ingevuld door 103 respondenten; een respons van 5%.

Ten behoeve van de interne consistentie van de responsgroep zijn enkel de resultaten meegenomen van respondenten die ten minste de helft van de vragenlijst hadden ingevuld, waaronder de stellingen over het matchingvoorstel en de vragen over de lijst met namen.

De enquêteresponses zijn geschoond en gecontroleerd op validiteit. Nadere (statistische) analyse zal volgen in het eindrapport (verwacht in februari 2026). Antwoorden op de stellingen in de enquêtes zijn gevisualiseerd zoals in het voorbeeld hiernaast. Alle stellingen waren positief geformuleerd en hadden dezelfde antwoordschaal. De in quotes (“ ”) getoonde open antwoorden zijn verbatim weergegeven, tenzij de opmerking anderstalig was, in welk geval een vertaling is getoond om de anonimiteit van anderstalige respondenten te beschermen.

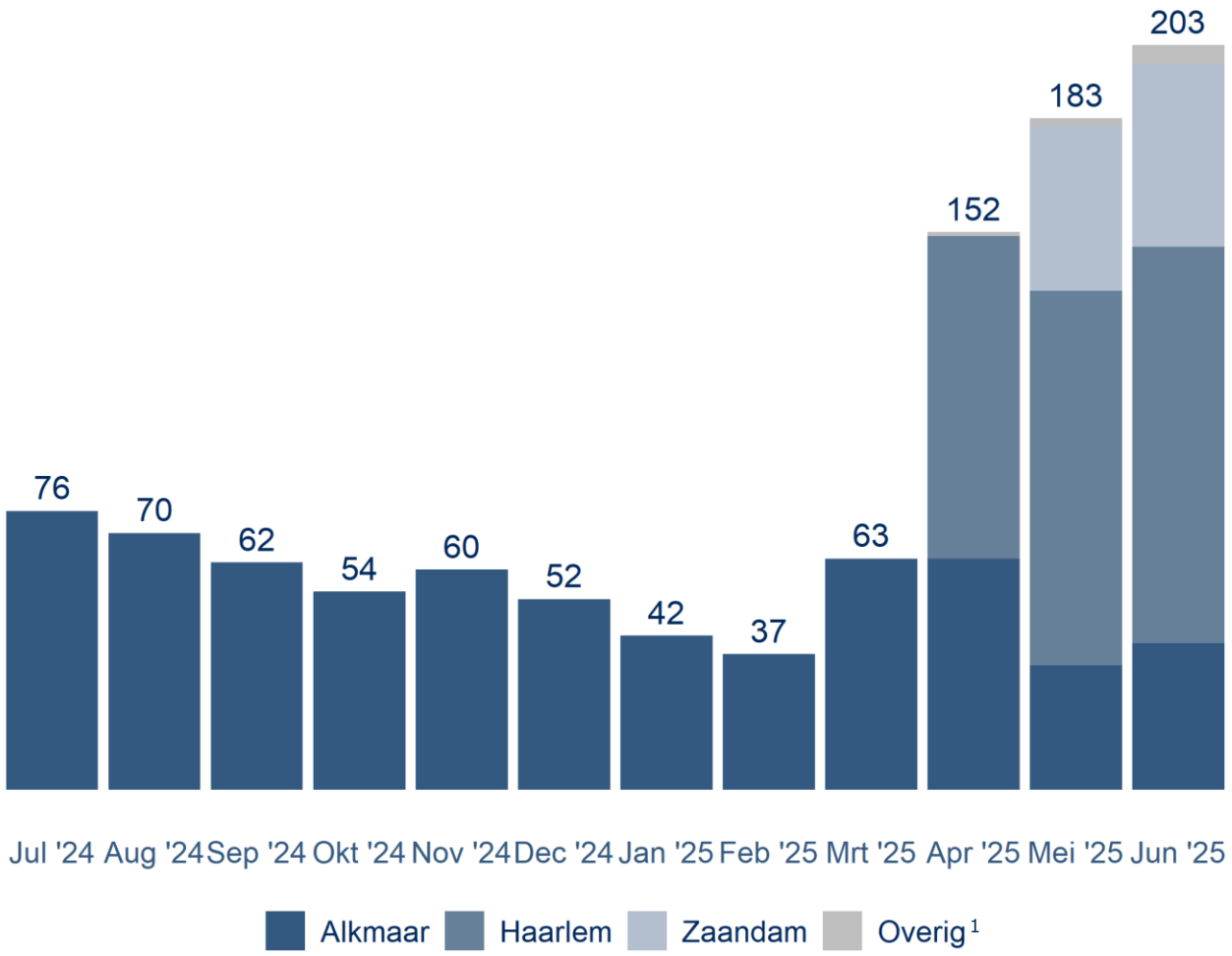


Voorbeeld van hoe de antwoorden op stellingen worden getoond.

Resultaten uit monitoring

Een cijfermatige weergave van het verloop van de matching

Matchingverzoeken



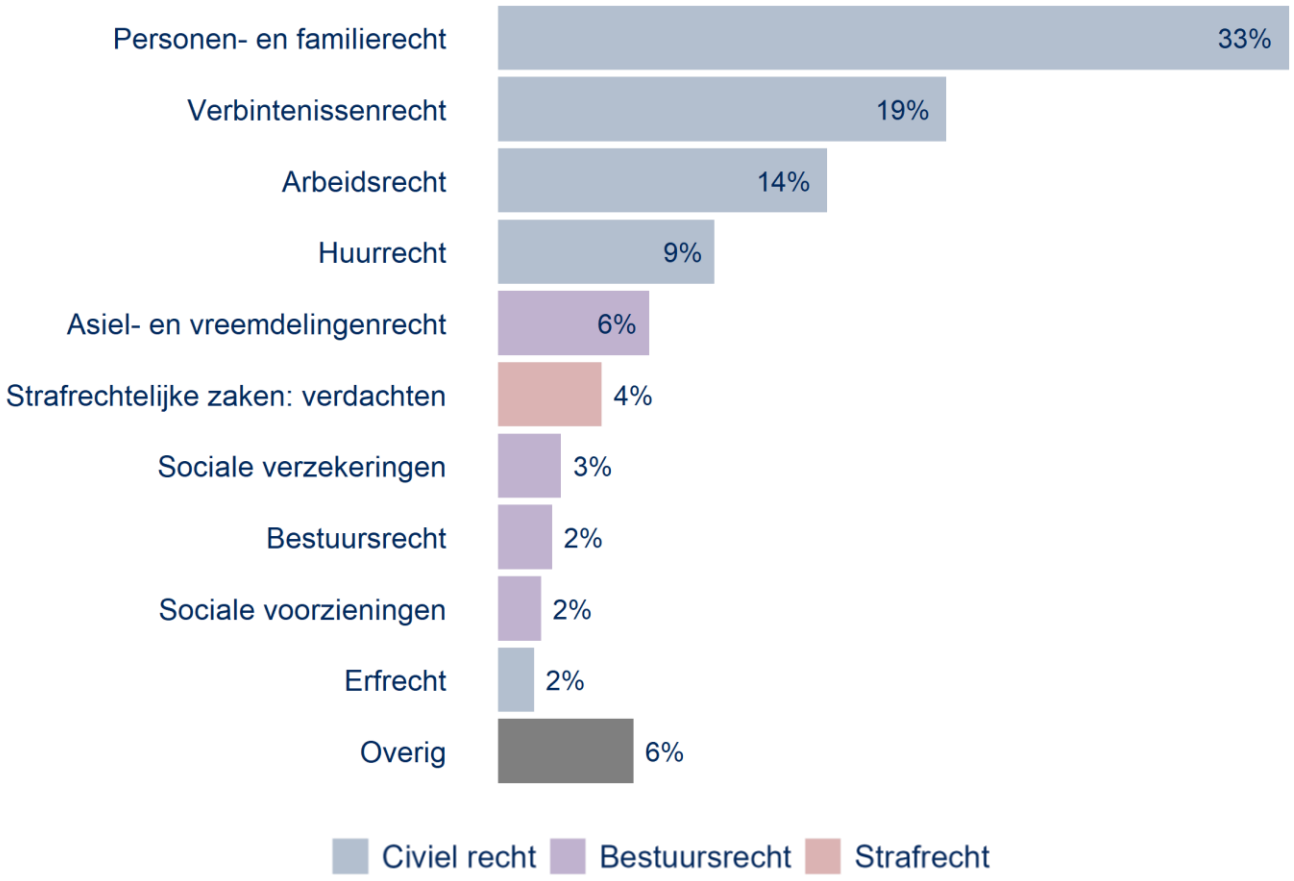
Aantal bij de Raad geregistreerde matchingverzoeken per maand (n=1054). [1] De categorie 'Overig' betreft matchingverzoeken van locaties die op dat moment nog niet deelnamen. Dit is ontstaan door afwijkingen in de handmatige administratie.

Verloop

Sinds april 2025 is het aantal matchingverzoeken significant gestegen. Deze stijging is veroorzaakt doordat het Juridisch Loket in Haarlem en Zaandam zijn aangesloten bij de matchingwerkwijze.

In vrijwel alle matchingverzoeken wordt om een advocaat gevraagd. In minder dan 1% van de gevallen vraagt men om een mediator.

Rechtsgebied



Aandeel van rechtsgebieden binnen alle bij de Raad geregistreerde matchingverzoeken (n=1054). De categorie 'Overig' bevat alle rechtsgebieden die op minder dan 2% van de matchingverzoeken van toepassing zijn.

De meeste matchingverzoeken betreffen zaken binnen het civiel recht (78% van het totaal). Hieronder vallen onder andere zaken rondom echtscheiding en alimentatie (personen- en familierecht) en geschillen betreffende een onrechtmatige daad (verbintenissenrecht).

In het bestuursrecht (14% van het totaal) gaan de meeste verzoeken over asiel- en vreemdelingenrecht.

De matchingverzoeken omtrent strafrecht (5% van het totaal) gaan grotendeels over strafrechtelijke zaken van verdachten. Dit betreft meestal misdrijfzaken in eerste aanleg die worden behandeld door een enkelvoudige kamer.

Spoed en warme doorverwijzing

Wanneer er sprake is van spoed of behoefte is aan warme doorverwijzing wordt slechts één advocaat voorgesteld. Dit gebeurt in respectievelijk 20% en 16% van de matchingverzoeken.

In een enkel geval is er sprake van zowel spoed als warme doorverwijzing. In totaal is er in 29% van de matchingvoorstellen afgeweken van de standaardprocedure in verband met spoed en/of warme doorverwijzing.

Wel/niet sprake van **spoed** in het matchingverzoek

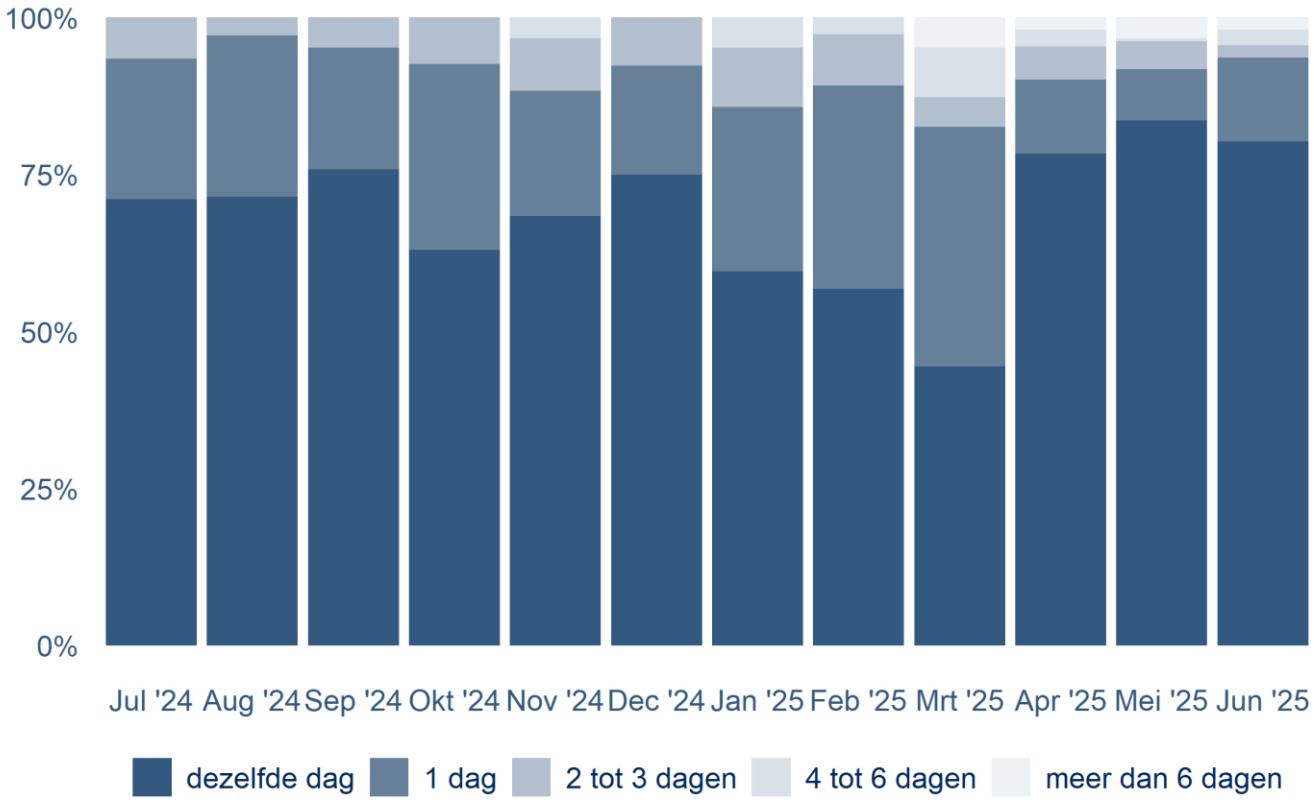
Wel/niet gevraagd om **warme doorverwijzing** in het matchingverzoek

Ja Nee

Verhoudingen binnen de matchingverzoeken tussen wel en geen spoed (n=1051) en wel en geen warme doorverwijzing (n=816; dit vond plaats sinds medio oktober ‘24).

Doorlooptijden
&
toevoegingen

Tijd tussen diagnose en matchingvoorstel

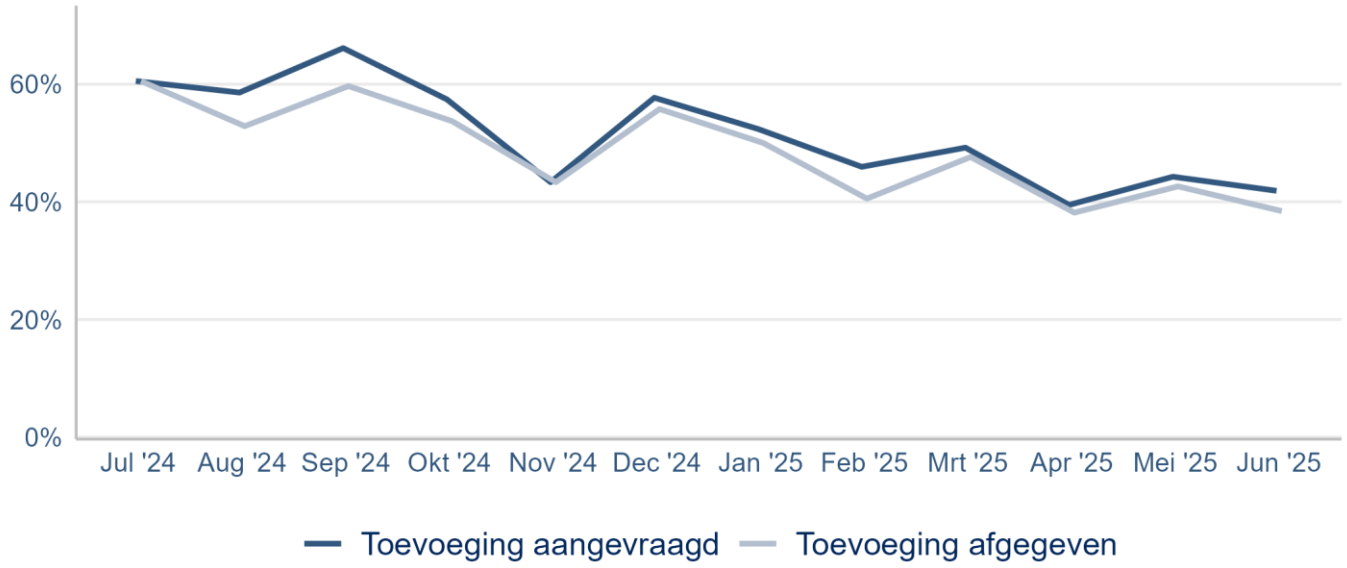


Het aantal dagen tussen de diagnose bij het Loket en het versturen van het matchingvoorstel door de Raad (n=1054).

Voor veruit de meeste rechtzoekenden geldt dat zij een matchingvoorstel ontvangen op ofwel dezelfde dag als hun diagnose bij het Juridisch Loket (73%) ofwel de dag erna (18%). De langste doorlooptijd was 20 dagen.

Sinds april 2025 is het aandeel van de gevallen waarin nog dezelfde dag een matchingvoorstel werd verstuurd toegenomen. De oorzaak hiervan ligt mogelijk in het feit dat het aantal Raadsmedewerkers dat matchingverzoeken behandelt sindsdien is opgeschaald.

Toevoegingen



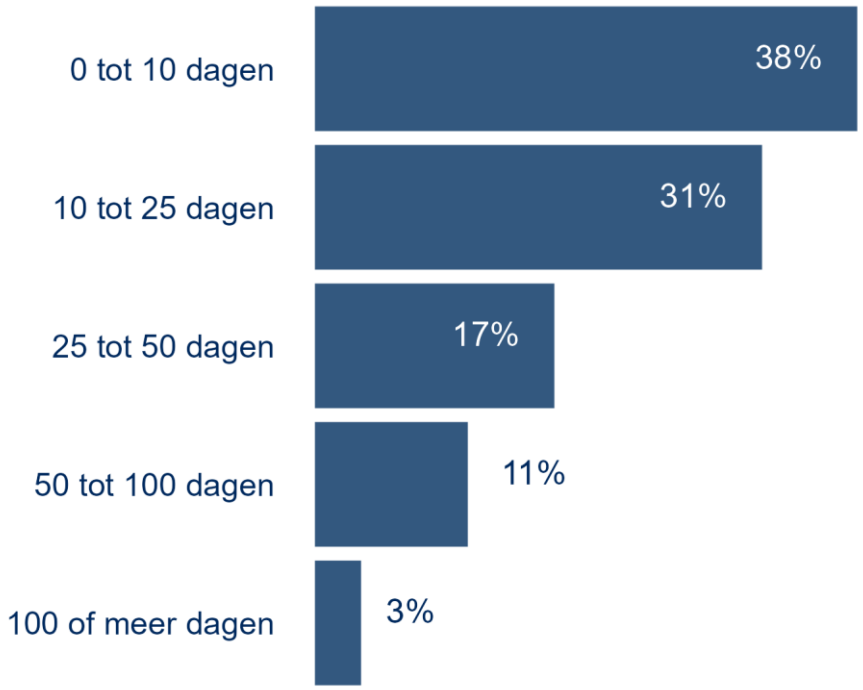
Aandeel matchingverzoeken waarop (aanvraag van) een toevoeging volgde, zoals gemeten op 30 september 2025 (n=1054).

Van de matchingverzoeken die in het eerste jaar zijn binnengekomen is bij 511 (48%) – tot dusver – een afgegeven toevoegingsaanvraag gevonden.[1]

Er zijn 27 matchingverzoeken (3%) waarbij wel een toevoeging is aangevraagd, maar niet is afgegeven.[2] Voor de meeste toevoegingen (23 van de 27) betrof dit een afwijzing op financiële gronden.

Monitoring | [1] Dit aandeel kan nog stijgen wanneer toevoegingen zijn/worden aangevraagd na 30 september 2025 (de datum waarop de weergegeven aantallen zijn gemeten). [2] Dit betreft de status van toewijzing/afwijzing op het moment van rapporteren. Afwijzingen kunnen op een later moment nog omgezet worden in toekenningen, bijvoorbeeld door peiljaarverlegging of aanvulling van informatie.

Tijd tussen matching en toevoeging (1/2)



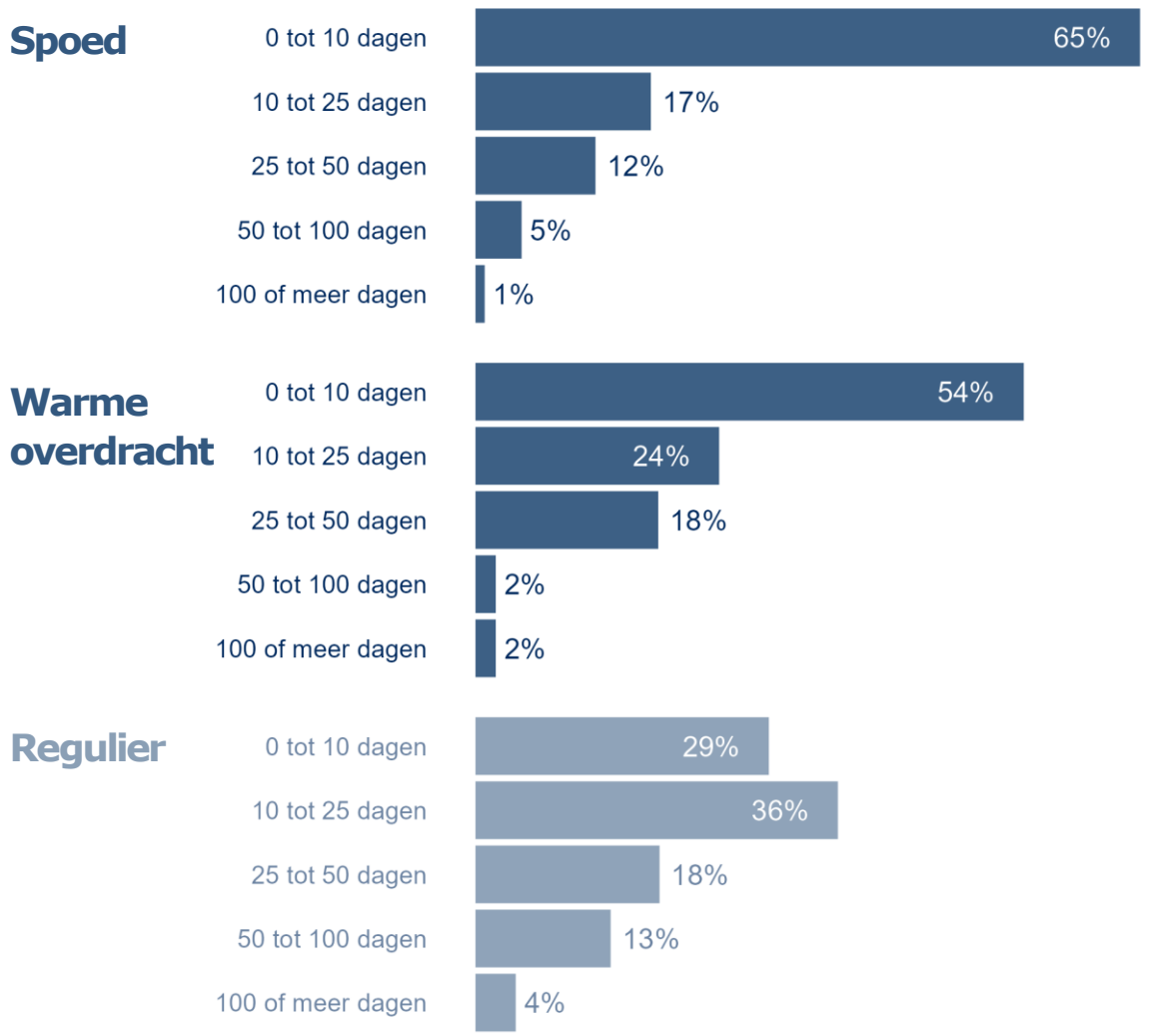
De verdeling over het aantal dagen tussen matchingvoorstel en toevoegingsaanvraag (n=495).

Voor de matchingverzoeken waarbij een toevoeging is gevonden, is gekeken naar de doorlooptijd tussen het matchingvoorstel en het indienen van de toevoegingsaanvraag.

Uit de doorlooptijd is af te leiden dat 69% van de rechtzoekenden die een advocaat of mediator vindt, dit doet binnen 25 dagen na ontvangst van het matchingvoorstel.

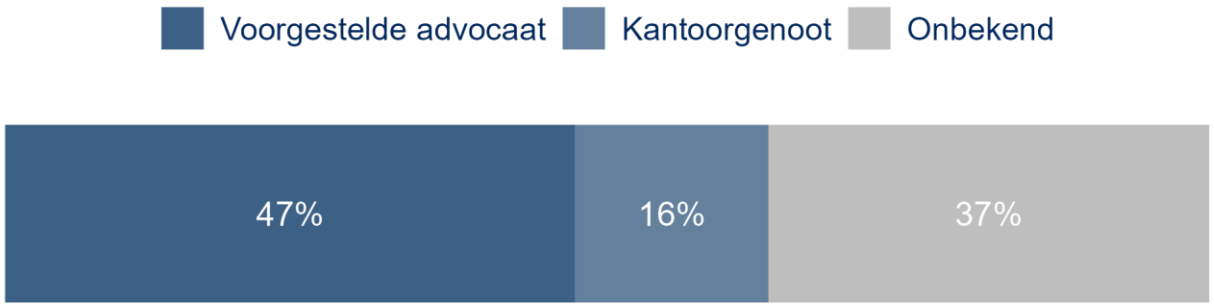
Tijd tussen matching en toevoeging (2/2)

Bij nadere vergelijking blijkt dat de doorlooptijd tussen matchingvoorstel en toevoegingsaanvraag zichtbaar korter is bij spoed of warme overdracht, wanneer er één specifieke advocaat wordt voorgesteld die al gepeild is voor beschikbaarheid.



De verdeling over het aantal dagen tussen matchingvoorstel en toevoegingsaanvraag voor matchingaanvragen met spoed (n=110), met een warme overdracht (n=50) en reguliere matchingverzoeken (n=353).

Gematchte vs. toegevoegde advocaat



Verhouding tussen hoe vaak een toevoeging is aangevraagd door een voorgestelde advocaat, door diens kantoorgenoot, of door een andere advocaat dan wel een voorgestelde advocaat die niet als zodanig is geregistreerd (n=511).

In de gevallen dat er een toevoeging is aangevraagd, is dit in minstens 47% van de gevallen gedaan door een advocaat die werd voorgesteld in de matching, en in ten minste 16% van de gevallen door de kantoorgenoot van een gematchte advocaat.

Bij de overige 37% van de toevoegingen kon de advocaat niet herleid worden naar de matching. Dit kan komen doordat er de voorgestelde advocaat niet genoteerd staat in het overzicht, doordat de advocaat niet voorkwam in de matching – de rechtzoekende kan bijvoorbeeld zelf een advocaat hebben gezocht, of een gematchte advocaat heeft doorverwezen naar een niet-kantoorgenoot – maar het kan ook een advocaat zijn die in een nieuwe matchingronde[1] is voorgesteld.

Monitoring | [1] Op verzoek van de rechtzoekende kan een nieuw voorstel worden gedaan, maar deze zijn niet consequent geregistreerd. Hierdoor ontstaat enige onzekerheidsmarge in de getoonde aantallen.

Resultaten uit evaluatie

Ervaringen van rechtzoekenden
met de matching

Matchingcontact (1/2)

Aan respondenten is gevraagd wat ze vonden van het contact met de Raad rondom het matchingvoorstel.

De meeste respondenten zijn tevreden, maar ook een deel niet. Hierop inzoomend blijkt dat 8% van de respondenten alle stellingen negatief invulde; in hun toelichting[1] waren zij zeer kritisch over hun gehele route door het recht tot dusver, die vaak al meerdere jaren loopt, maar gingen ze niet in op de matching. Een deel van de negatieve antwoorden lijkt daarmee geen direct verband te hebben met het matchingcontact.

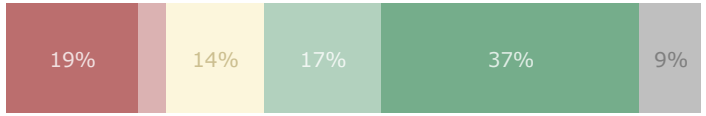
Enkele opmerkingen van respondenten die ingingen op de matching zijn weergegeven op de volgende pagina.

helemaal mee oneens ↔ helemaal mee eens | n.v.t.

De Raad heeft mij **snel** genoeg gemaild/gebeld met het voorstel

Ik heb **voldoende informatie** ontvangen van de Raad over de voorgestelde advocaten

De voorgestelde advocaten leken **geschikt** voor mijn situatie



Ik was tevreden over de **reisafstand** tussen mij en de voorgestelde advocaten

Het was duidelijk **wat ik moest doen** nadat ik het voorstel had ontvangen

Reacties op de stellingen over het matchingproces (n=100).

Matchingcontact (2/2)

"Beide advocaten hebben rechtsbijstand geweigerd!"

"Geen van de advocaten die waren voorgesteld wilde ermee aan de slag. Zij vonden allen de problematiek te gecompliceerd en zeiden niet genoeg kundig te zijn."

"De gemeente en ik hebben contact opgenomen met advocaten in de regio waar ik woon, maar de advocaten vertelden me dat ze niet konden ingrijpen in de zaak omdat de zaak niet in de regio viel."

"Het was ook gezien de kerstvakantie wat laat op gang gekomen, en er waren wat dingetjes vergeten. al met al loopt het nu en dat is alles wat belangrijk is."

"Het zou handig zijn geweest om te weten welke ervaring/expertise iedere advocaat had"

"2 van de 3 advocaten van de lijst konden me niet helpen omdat ze geen werkzaamheden meer verlenen via die weg."

"Ze waren heel snel en het contact was prettig. Ook een advocaat in de buurt"

"Ik voelde mij gehoord"

"Duidelijker kan niet"

"De advocaten leken geschikt voor mijn situatie"

"Het contact was zakelijk, informatief en naar tevredenheid"

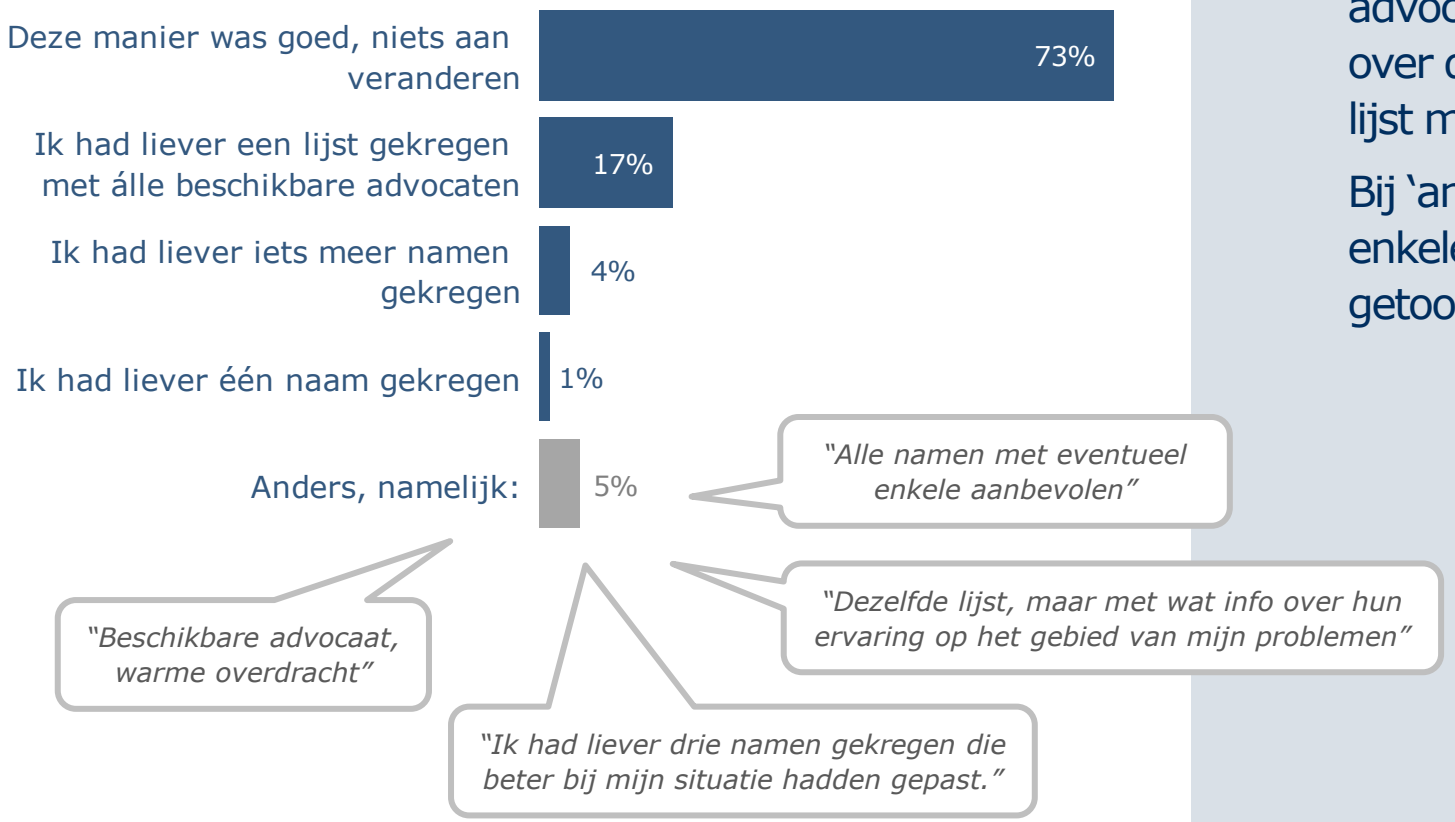
Selectie uit de opmerkingen bij de stellingen over het matchingproces (n=38). De kleuren tonen het gemiddelde antwoord op de stellingen.

Lijst van drie (1/2)

De meeste respondenten die een lijst met drie advocaten hadden ontvangen, waren tevreden over dit aantal. Een deel had liever een volledige lijst met beschikbare advocaten gekregen.

Bij 'anders, namelijk' deden respondenten nog enkele alternatieve suggesties, zoals hiernaast getoond.

U ontving de namen van meerdere advocaten waaruit u zelf kon kiezen. Wat vond u hiervan?



Reacties op de getoonde vraag (n=82).

Lijst van drie (2/2)

Wat heeft u gedaan met het lijstje van advocaten dat u heeft ontvangen?

Reacties op de getoonde vraag (n=82).

Op de vraag wat men gedaan heeft na het ontvangen van de lijst met drie advocaten, zijn de antwoorden verdeeld. Een derde zocht informatie op over één advocaat; een derde koos direct een advocaat, zonder informatie op te zoeken.

Bij ‘anders, namelijk’ gaven meerdere respondenten aan direct en gelijktijdig meerdere advocaten te hebben benaderd.

Waarom had deze advocaat uw voorkeur?
Kruis al uw redenen aan.

Reacties op de getoonde vraag (n=67).

Voorkeursredenen

Aan respondenten die een lijst met drie advocaten hadden ontvangen en al een advocaat hadden gekozen, is gevraagd waarom die advocaat hun voorkeur had.

Locatie en beschikbaarheid zijn de meest gekozen redenen, gevolgd door deskundigheid en klik. Bij ‘anders, namelijk’ gaven meerdere respondenten aan dat hun enige reden was dat het de eerste advocaat op de lijst was.

Andere redenen die bij ‘anders, namelijk’ eenmaal werden genoemd waren de juiste specialisatie, snel tijd hebben, goed aangeschreven staan, de advocaat al kennen, dat de advocaat ook mediator was, en dat de advocaat een hoge slagingskans beloofde.

helemaal mee oneens ↔ *helemaal mee eens*

Ik heb er **vertrouwen** in dat de advocaat die ik heb gekozen mij goed gaat helpen

Reacties op de getoonde stelling (n=80).

Vertrouwen vooraf

Aan de respondenten die ten tijde van het invullen van de enquête al een advocaat hadden gekozen, is gevraagd of ze vertrouwen hebben in die advocaat. Hierop reageerde ruim driekwart positief.

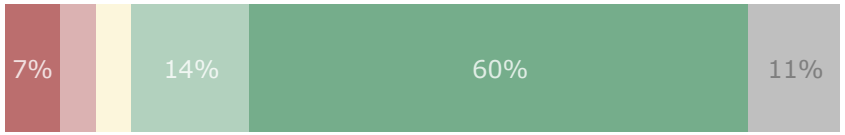
E-mailcontact

Respondenten zijn ook bevraagd over hun ervaringen in het algemeen in het e-mailcontact met de Raad voor Rechtsbijstand.

De meeste respondenten zijn tevreden over de e-mails van de Raad.

helemaal mee oneens ↔ helemaal mee eens | n.v.t.

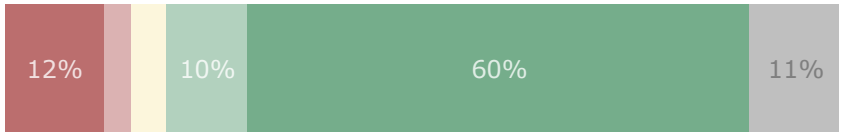
Ik kreeg **snel** genoeg reactie op mijn e-mail(s)



De e-mail(s) van de Raad waren **duidelijk**

De e-mail(s) van de Raad hadden de juiste **toon**

De e-mail(s) van de Raad hebben mij **geholpen**



Reacties op de stellingen over het e-mailcontact met de Raad (n=92).

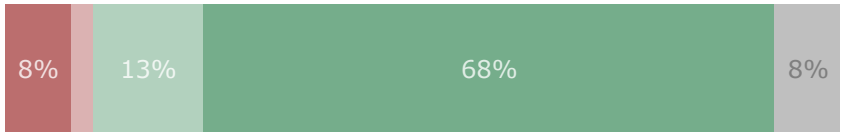
Telefonisch contact

Respondenten die aangaven telefonisch contact te hebben gehad met de Raad, zijn bevraagd over hun algemene ervaringen hiermee.

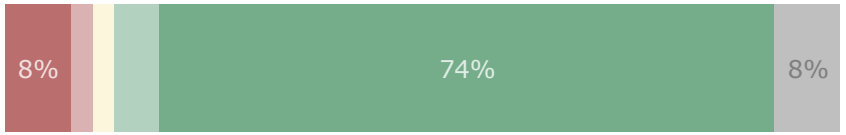
De meeste respondenten zijn tevreden over hun telefonisch contact met de Raad.

helemaal mee oneens ↔ helemaal mee eens | n.v.t.

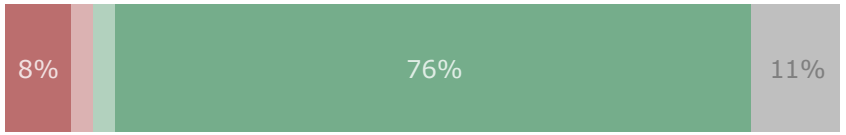
De Raadsmedewerker(s) aan de telefoon **luisterden** goed naar mij



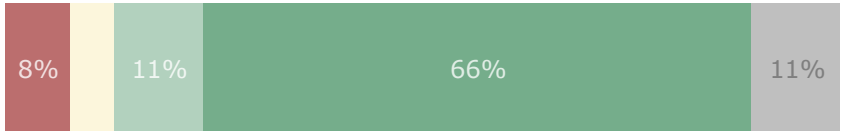
De Raadsmedewerker(s) aan de telefoon gaven **duidelijke uitleg**



De Raadsmedewerker(s) aan de telefoon waren **vriendelijk**



De Raadsmedewerker(s) aan de telefoon hebben mij **goed geholpen**



Reacties op de stellingen over het telefonisch contact met de Raad (n=38).

Opmerkingen

Aan het eind van de enquête is gevraagd of men nog opmerkingen had. 24% reageerde hier inhoudelijk op.

16% liet een positieve reactie achter. Vaak was dit een algemene positieve uiting, maar sommigen benoemden specifiek de dienstverlening.

8% liet een negatieve reactie achter. 5% zei dat de advocaten niet responsief waren en/of hen niet wilden helpen. 2% had geen matchingvoorstel ontvangen.

"Super hulp"

"Zeer tevreden, blij dat ik in een land woon waar dit mogelijk is met een minimale inkomen."

"Fijn deze enquête. Ik merk dat de burger volledig wordt ondergesneeuwd en teveel tijd kwijt is met misstanden vanuit de overheid op te lossen. Gelukkig werkt deze dienst wel goed. Fijn!"

"De raad doet het fantastisch. Blijf zo doorgaan. 👍 "

"Ik ben zo goed geholpen door [naam medewerker]. Ik vind dat zij echt alles goed opstelt en regelt. Een duidelijke oor voor klant heeft, en dat ze alles heel slim en netjes oppakt! Ik ben haar enorm dankbaar!"

"Omdat alle advocaten druk hebben, de sociale advocatuur is uitgekleed en onze zaak meerdere rechtsgebieden betreft, is het nog niet gelukt een advocaat te vinden."

"Ik kreeg nooit de lijst met advocaten!"

"De advocaat die me helpt heeft het veel te druk om me te helpen, waardoor alles moeizaam en sloom verloopt. Hier kan de Raad voor Rechtsbijstand niks aan doen, maar het is wel handig om advocaten op de lijst te zetten die ten eerste kunnen helpen en ten tweede niet zelf al teveel werk hebben door andere zaken. Ik loop nu al een tijd met erge stress en een advocaat die ik eigenlijk niet lastig wil vallen omdat ik al dankbaar ben dat iemand me helpt."

Een selectie uit de positieve (links) en negatieve (rechts) reacties op de vraag of men nog opmerkingen had (n=24).

Contact

Kenniscentrum Stelsel
Gesubsidieerde Rechtsbijstand

kenniscentrum@rvr.org

Bijlagen

Bijlage 1. Aandachtspunten

De statistieken in dit document zijn gebaseerd op een Excelbestand waarin gegevens handmatig worden overgenomen en waarin gewerkt wordt door meerdere medewerkers van de Raad. Dit brengt risico's met zich mee met betrekking tot de datakwaliteit. Het gevolg is dat de gerapporteerde aantallen kunnen afwijken van de werkelijkheid.

- Wanneer gegevens niet zijn ingevuld of niet volgens het juiste format zijn ingevuld, kan deze informatie niet goed meegenomen worden in de berekeningen. Omdat alle informatie in open velden wordt ingevoerd waar geen automatische controle op plaatsvindt, is er een reële kans op dit soort fouten.
- Om de toevoegingen die horen bij de matchingverzoeken te identificeren moeten de toevoegingen handmatig doorzocht worden. Hierbij kan enkel gebruik gemaakt worden van de data die wordt doorgestuurd door het Juridisch Loket én die beschikbaar is in het systeem van de Raad. Een uniek kenmerk (zoals bsn) ontbreekt. Daarom wordt er voornamelijk gezocht op de naam van de rechtzoekende, waarbij de kans bestaat op spelfouten en afwisseling tussen geboorte- en gehuwdennaam. Hierdoor is het mogelijk dat een toevoeging niet gevonden kan worden terwijl deze wel in het systeem staat. Het gerapporteerde aantal toevoegingen is dus mogelijk een onderschatting van het werkelijke aantal.