

# Nulmeting rechts- en wetswinkels

mei 2025

K. Chinig & C. van Rooijen



# Inhoudsopgave

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Aanleiding                              | 3  |
| Onderzoeksvraag                         | 4  |
| Methode                                 | 5  |
| Resultaten                              | 6  |
| Respons                                 | 7  |
| Leeswijzer                              | 8  |
| Verleende rechtshulp & doorverwijzingen | 9  |
| Vrijwilligers & medewerkers             | 19 |
| Toegankelijkheid voor de burger         | 22 |
| Kwaliteit & verbondenheid               | 28 |
| Financiën & bedrijfsvoering             | 34 |
| Knelpunten                              | 39 |
| Bijlage   Onderzoeksverantwoording      | 44 |



# Aanleiding

Nederland telt ongeveer honderd rechts- en wetswinkels (hierna: rechtswinkels). Rechtswinkels bieden gratis juridische hulp en advies en richten zich vaak ook op belangenbehartiging. De rechtswinkels worden hoofdzakelijk bemand door (student-)vrijwilligers. Veel rechtswinkels zijn georiënteerd op een breed scala aan problematiek, maar sommige zijn gespecialiseerd, bijvoorbeeld in strafrecht, belastingrecht, of vrouwenrechten.

Sinds de start van de raden voor rechtsbijstand in 1994 bestaat een aantal subsidieregelingen voor rechtswinkels. In 2009 zijn eerdere regelingen samengevoegd in de Regeling subsidievoorwaarden rechts- en wetswinkels. Later is deze regeling ingeperkt, waarbij enkel rechtswinkels die voorheen al subsidie ontvingen hiervoor nog in aanmerking kwamen, en voor maximaal het bedrag dat eerder was toegekend. Met het totaal beschikbare subsidiebedrag van € 115.000 werden zo jarenlang ongeveer 33 rechtswinkels ondersteund.

Per 1 januari 2025 trad een aangepaste regeling in werking. De aanpassing zag op een verhoging van het subsidiebedrag tot € 515.000 per subsidiejaar en het openstellen van de regeling voor alle rechtswinkels in Nederland. Het doel van deze aanpassing is dat de rechtswinkels de omvang en kwaliteit van hun rechtshulpverlening binnen de eerste lijn kunnen vergroten en daarnaast kunnen zorgen voor meer aanwas van sociaal advocaten en sociaaljuridische dienstverleners.



# Onderzoeksvraag

Met het oog op de aangepaste regeling ontstond bij het ministerie van Justitie en Veiligheid en de Raad voor Rechtsbijstand de behoefte aan een brede schets van de huidige situatie van rechtswinkels in Nederland. Om die reden is de huidige nulmeting uitgevoerd. Het doel van deze nulmeting is om als ijkpunt te dienen voor mogelijke toekomstige onderzoeken onder rechtswinkels.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

**“Wat is de huidige situatie van rechts- en wetswinkels in Nederland?”**

Om deze vraag te beantwoorden zijn de volgende thema's onderzocht:

- Verleende rechtshulp & doorverwijzingen
- Vrijwilligers & medewerkers
- Toegankelijkheid voor de burger
- Kwaliteit & verbondenheid
- Financiën & bedrijfsvoering
- Knelpunten



# Methode

Om de benodigde gegevens te verzamelen is er **vragenlijstonderzoek** uitgevoerd. Ter voorbereiding is een adressenbestand aangelegd van zo veel mogelijk rechtswinkels in Nederland. Bij gebrek aan een centrale registratie van rechtswinkels is er een uitgebreide verkenning via internet uitgevoerd om zo veel mogelijk rechtswinkels te identificeren. Hierbij is aansluiting gezocht bij de definities en zoektermen zoals gehanteerd door de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels in 2024.<sup>1</sup>

Er zijn in totaal van **90 rechtswinkels** contactgegevens achterhaald. Zij ontvingen de vragenlijst via e-mail en het verzoek deze binnen twee weken te retourneren. Rechtswinkels die nog niet hadden gereageerd zijn tussentijds via e-mail en telefonisch herinnerd aan het onderzoek.

De vragenlijst bestond uit **23 (meerkeuze)vragen over de rechtswinkel in 2024**. Op veel plaatsen was ruimte voor het invullen van een ander antwoord via de optie 'Anders, namelijk' en aan het eind kon een toelichting worden gegeven op de ingevulde antwoorden. De vragenlijst is opgesteld in Excel, zodat medewerkers van de rechtswinkel hem gemakkelijk tussendoor konden opslaan, uitwisselen, en zo konden samenwerken om zo veel mogelijk informatie te achterhalen.

De geretourneerde formulieren zijn zorgvuldig gecontroleerd voorafgaand aan analyse om zo de datakwaliteit van de gerapporteerde data te garanderen.

Een nadere toelichting op de methodiek is opgenomen in de Onderzoeksverantwoording (zie Bijlage).



<sup>1</sup> Zoals beschreven in hun rapport 'De stand van rechtswinkels in Nederland', p. 6.



# **Resultaten**

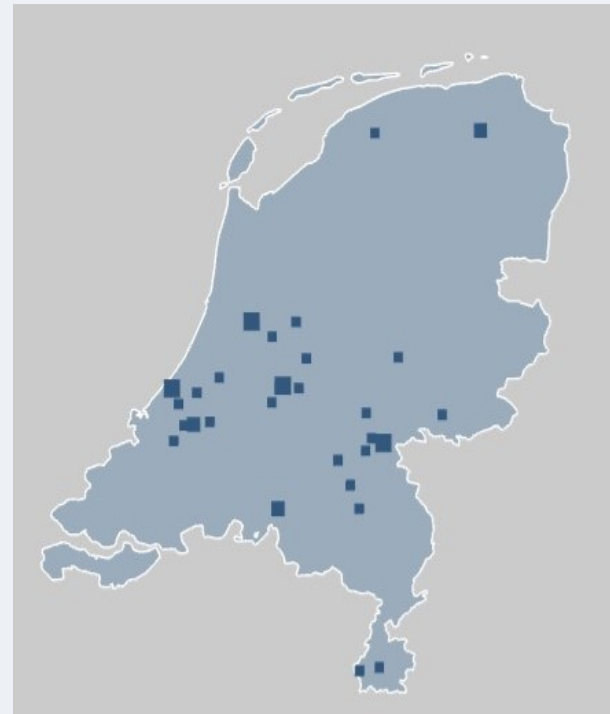
Gegevens over de rechtehoeken in 2024

# Respons

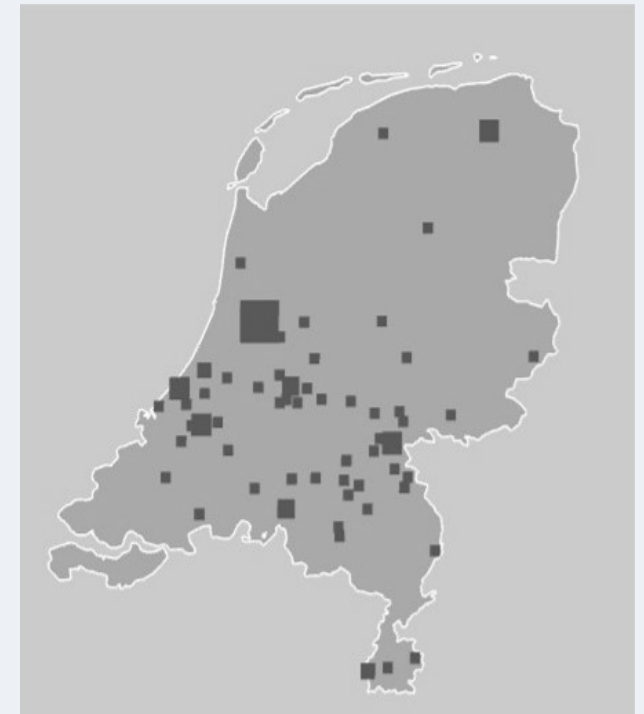
41 van de 90 aangeschreven rechtswinkels hebben de vragenlijst geretourneerd: een respons van 46%. Onder de respondenten bevinden zich 9 themarechtswinkels.<sup>1</sup>

In hoeverre de rechtswinkels die gereageerd hebben (hierna: respondenten) een goede afspiegeling zijn van alle rechtswinkels in Nederland, is moeilijk vast te stellen. Het enige vergelijkend gegeven dat hiervoor beschikbaar is, is de (hoofd)locatie van de rechtswinkels, zoals rechts getoond. De responderende rechtswinkels liggen geografisch gezien redelijk verspreid over het land en zijn aanwezig in negen provincies. Ook zijn er relatief meer respondenten uit de gebieden waar zich ook meer rechtswinkels bevinden. Qua spreiding van locaties lijken de respondenten daarmee een redelijke representatie van alle rechtswinkels.

Respondenten



Alle aangeschreven rechtswinkels



<sup>1</sup> Dit betreft 4 kinder- en jongerenrechtswinkels, 3 belastingrechtswinkels, 1 vrouwenrechtswinkel en 1 IT-rechtswinkel.

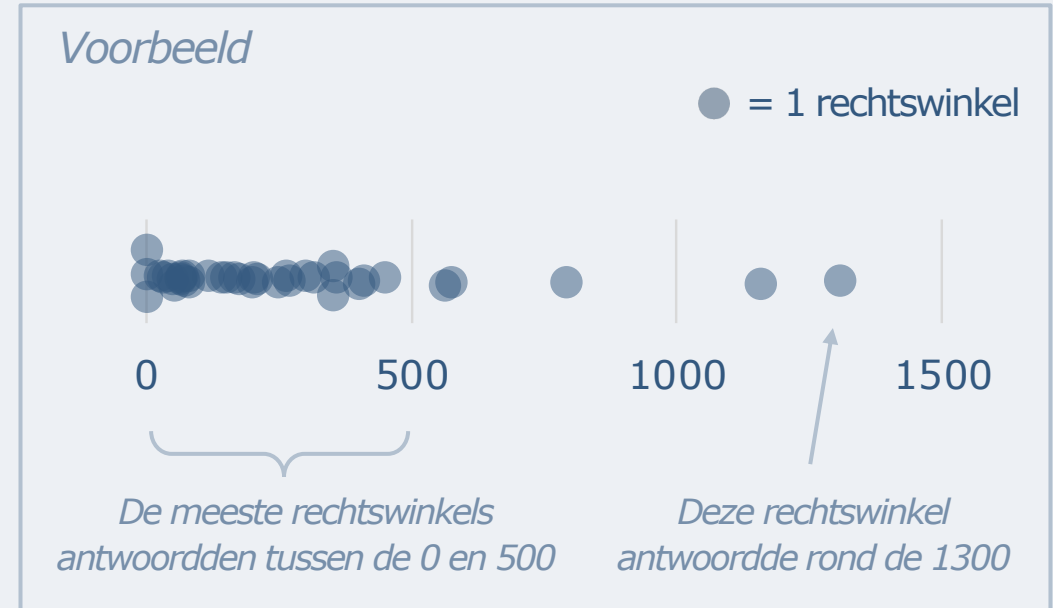
# Leeswijzer

De resultaten zijn waar mogelijk getoond in grafieken. Soms worden in de tekst aanvullende cijfers uit data-analyse omschreven.

Waar gerapporteerd is over aantallen (bijvoorbeeld het aantal bezoekers van de rechtswinkel) zijn grafieken getoond zoals het voorbeeld rechts. Hierin is iedere rechtswinkel als los datapunt getoond. Waar datapunten overlappen doordat ze dicht bij elkaar liggen, kleuren ze donkerder. De verticale plaatsing per punt heeft geen relevante betekenis.<sup>1</sup>

*NB De reden voor deze visualisatie is dat er zelden een gelijkmatige spreiding was van de aantallen: vaak vermeldden veel rechtswinkels een laag aantal, en enkele hele hoge. Hierdoor zou het vermelden van bijvoorbeeld een gemiddelde geen goed beeld schetsen van de werkelijkheid.*

Alle beschreven resultaten gaan over het kalenderjaar 2024. Sommige vragen zijn niet door alle rechtswinkels beantwoord. Het aantal rechtswinkels waarop de resultaten zijn gebaseerd is te herleiden uit de n-waarde zoals getoond onder iedere grafiek.



<sup>1</sup> De verticale variatie is er alleen om ieder punt zichtbaar te maken. Punten met exact dezelfde waarde zijn verticaal iets verder uiteen geplaatst, zodat ze allemaal zichtbaar zijn. Unieke waarden staan rond het midden, maar ook met enige variatie in verticale plaatsing.

The background of the slide features a series of concentric circles in various shades of blue and grey, creating a tunnel-like or ripple effect that draws the eye towards the center.

**Verleende  
rechtshulp  
&  
verwijzingen**

# Verleende rechtshulp (1/4)

De wijze waarop de rechtswinkels juridische bijstand leveren verschilt sterk. De ene respondent ontving in 2024 208 bezoekers, maar slechts 15 telefonische hulpvragen; de ander behandelde 220 online hulpvragen, maar ontving slechts 30 fysieke bezoekers.

De meeste respondenten (92%) waren in 2024 geopend voor fysieke bezoekers. 50% van de respondenten behandelde (daarnaast) telefonische vragen en 62% online vragen.

● = 1 rechtswinkel

Aantal **fysieke bezoekers** per rechtswinkel



Aantal **telefonische hulpvragen** per rechtswinkel



Aantal **online hulpvragen** per rechtswinkel



Spreiding van aantallen bezoekers en hulpvragen per rechtswinkel (fysiek n=39; telefonisch n=38; online n=37). 1 stip is 1 rechtswinkel. De rechtswinkel die 12.307 telefonische hulpvragen behandelde is apart getoond.



## Verleende rechtshulp (2/4)

Om een indicatie te kunnen geven van de totale omvang van de verleende rechtshulp per rechtswinkel, zijn de aantallen bezoekers en online/telefonische hulpvragen bij elkaar opgeteld tot een totaal (zie figuur). Dit toont het aantal hulpvragen dat per rechtswinkel is behandeld. Twee derde van de rechtswinkels (68%) beantwoordde maximaal 500 vragen in totaal.

De vier respondenten met de meeste behandelde vragen in totaal zitten in Amsterdam en Tilburg.

● = 1 rechtswinkel

### Totaal aantal hulpvragen per rechtswinkel



Spreiding van het totale aantal hulpvragen per rechtswinkel, berekend door bezoekers en hulpvragen op te tellen (n=37). 1 stip is 1 rechtswinkel. De rechtswinkel die in totaal 12.681 vragen behandelde is apart getoond.



## Verleende rechtshulp (3/4)

Aan de rechtswinkels is gevraagd aan hoeveel cliënten zij in 2024 direct advies hebben gegeven, met als definitie dat "(een deel van) de hulpvraag inhoudelijk is beantwoord".

95% van de respondenten geeft aan in 2024 direct advies te hebben gegeven aan cliënten. De meeste van hen deden dit tussen de 1 en 1000 keer, maar ook binnen dat spectrum lopen de aantallen nog flink uiteen (zie bovenste figuur).

Opvallend is dat bij sommige rechtswinkels het aantal keren dat er direct advies is gegeven duidelijk lager is dan het totale aantal hulpvragen, terwijl die aantallen bij de meeste rechtswinkels ongeveer gelijk opgaan (zie onderste figuur).



## Verleende rechtshulp (4/4)

Er is ook gevraagd aan hoeveel cliënten in 2024 procesbijstand is geboden. Tien respondenten (26%) geven aan dit te hebben gedaan. Het aantal bijgestane cliënten varieert sterk, zoals zichtbaar in de figuur.

Eén respondent merkte op dat het bieden van procesbijstand niet toegestaan was binnen de rechtswinkel. Ook doorverwijzen naar de tweede lijn zou niet toegestaan zijn. Bij hoeveel respondenten dergelijke regels van kracht zijn, is onbekend.

Aantal cliënten aan wie **procesbijstand** is geboden per rechtswinkel



*"Van onze onderwijsinstelling en volgens onze statuten mogen wij niemand doorverwijzen naar een mediator of advocaat. Ook mogen wij zelf niemand bijstaan in een proces."*

Spreiding van aantallen keren dat rechtswinkels procesbijstand boden (n=39). 1 stip is 1 rechtswinkel. De rechtswinkel die 800 keer procesbijstand bood is apart getoond.



# Cliënten uit verwijzing door andere partijen (1/2)

Cliënten komen deels via doorverwijzingen door andere partijen bij de rechtswinkels terecht. De figuur hiernaast laat zien welk aandeel van de respondenten in 2024 één of meerdere verwijzingen kreeg van de getoonde partij.

Een diverse groep organisaties weet de respondenten te vinden. Driekwart van de respondenten ontving doorverwijzingen vanuit maatschappelijke organisaties, bijna twee derde vanuit het Juridisch Loket en meer dan de helft vanuit de gemeente. Ook verwijzing door andere rechtswinkels en advocaten(kantoren) komt bij veel respondenten voor.



Het aandeel rechtswinkels dat in 2024 ten minste één cliënt ontving vanuit de getoonde partij (n=37). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.

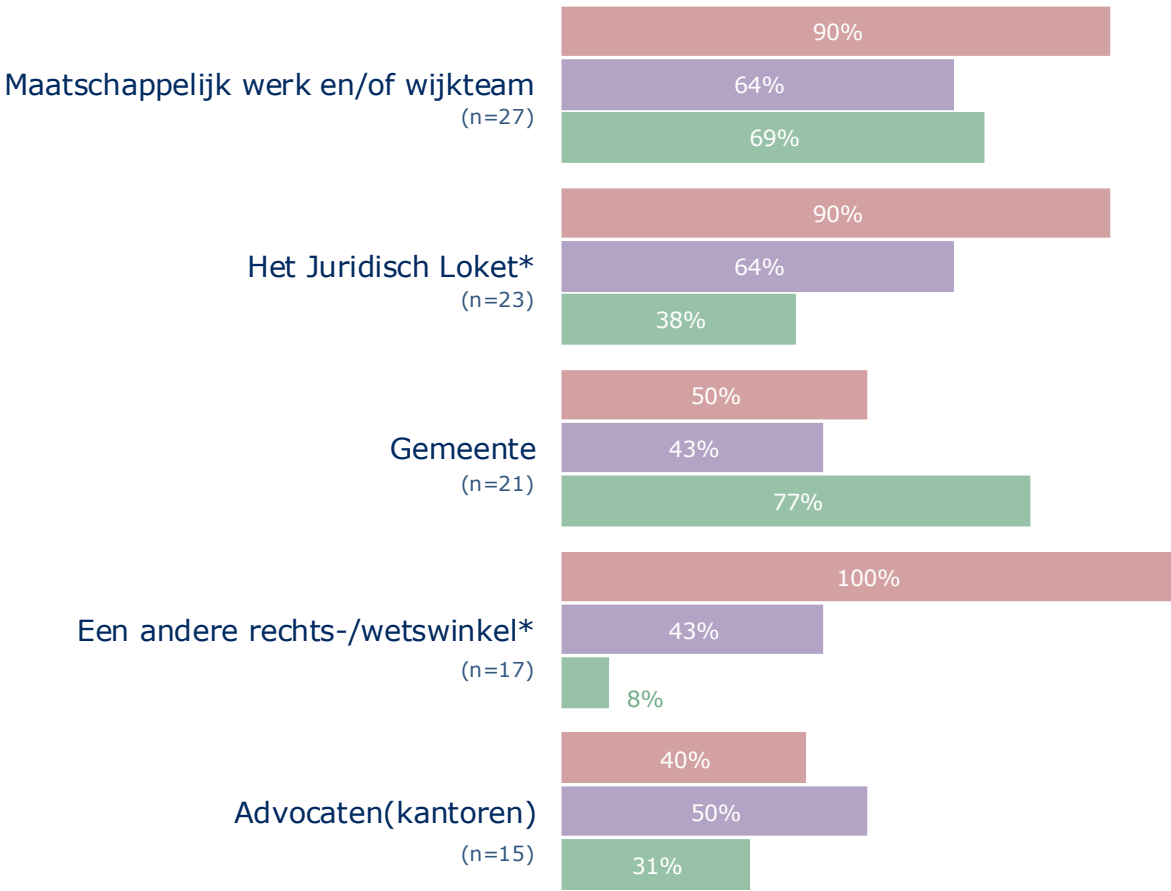


# Cliënten uit verwijzing door andere partijen (2/2)

Hiernaast zijn de vijf partijen van wie de meeste respondenten verwijzingen ontvingen nogmaals getoond, maar nu gescheiden naar de vestigingsplaats van de rechtswinkel: een grote stad, middelgrote plaats of kleine plaats.

Te zien is dat significant meer respondenten in (middel)grote steden verwijzingen kregen van het Juridisch Loket en van andere rechtswinkels dan respondenten in kleine steden. Dit is in lijn met het feit dat die partijen vaker of in grotere getalen gevestigd zijn in relatief grotere steden.

- = rechtswinkels in een grote stad (>350.000 inwoners)
- = rechtswinkels in een middelgrote plaats (100.000-350.000 inwoners)
- = rechtswinkels in een kleine plaats (<100.000 inwoners)



Het aandeel van respondenten in een vestigingsplaats met de getoonde omvang dat in 2024 ten minste één cliënt ontving vanuit de getoonde partij. Een \* duidt op een significant verschil tussen de kleine vs. (middel)grote plaatsen (vastgesteld met een chi-kwadraattoets: Juridisch Loket:  $\chi^2(1,37)=4.8$ ,  $p=.03$ ); andere rechtswinkel:  $\chi^2(1,37)=11.8$ ,  $p<.01$ ).



● = 1 rechtswinkel

### Aantal cliënten **doorverwezen in totaal**



Spreiding van het aantal keren dat rechtswinkels een cliënt doorverwezen (n=30).



## Verwijzing van cliënten

Rechtswinkels kunnen rechtzoekenden doorverwijzen als zij de benodigde hulp niet kunnen bieden. Dit kan naar de eerste lijn, tweede lijn of een andere partij in het sociaal of juridisch domein.

Alle respondenten hebben cliënten doorverwezen in 2024. Hiernaast is het aantal verwijzingen per respondent getoond.

# Verwijzing naar de eerste en tweede lijn

De meerderheid van de respondenten (88%) verwees in 2024 cliënten door naar een eerstelijnsbuitensporingverlener, zoals het Juridisch Loket of Sociaal Raadslieden. Onduidelijk is waarom de overige 12% niet doorverwees naar de eerste lijn; de betreffende respondenten bevinden zich in plaatsen waar wel andere eerstelijnsvoorzieningen aanwezig zijn.

Doorverwijzing naar een advocaat gebeurt met bijna dezelfde frequentie als naar de eerste lijn; 81% van de respondenten deed dit ten minste één keer.

Verwijzing naar een mediator gebeurt minder vaak: slechts 24% van de respondenten deed dit.



Spreiding van het aantal keren dat rechtswinkels cliënten verwezen naar de eerste lijn (n=34), een advocaat (n=32) of een mediator (n=33). 1 stip is 1 rechtswinkel. Het hoogste aantal is overal apart getoond.



<sup>1</sup> Op deze pagina betreffen alle 'uitschieters' (hoogste waarden) dezelfde rechtswinkel.

# Verwijzing naar andere partijen

De meeste respondenten (78%) verwezen in 2024 ook cliënten door naar andere partijen binnen het sociaal of juridisch domein. Hiernaast is het aantal verwijzingen getoond.

De gemeente is de partij naar wie de meeste respondenten verwijzen.





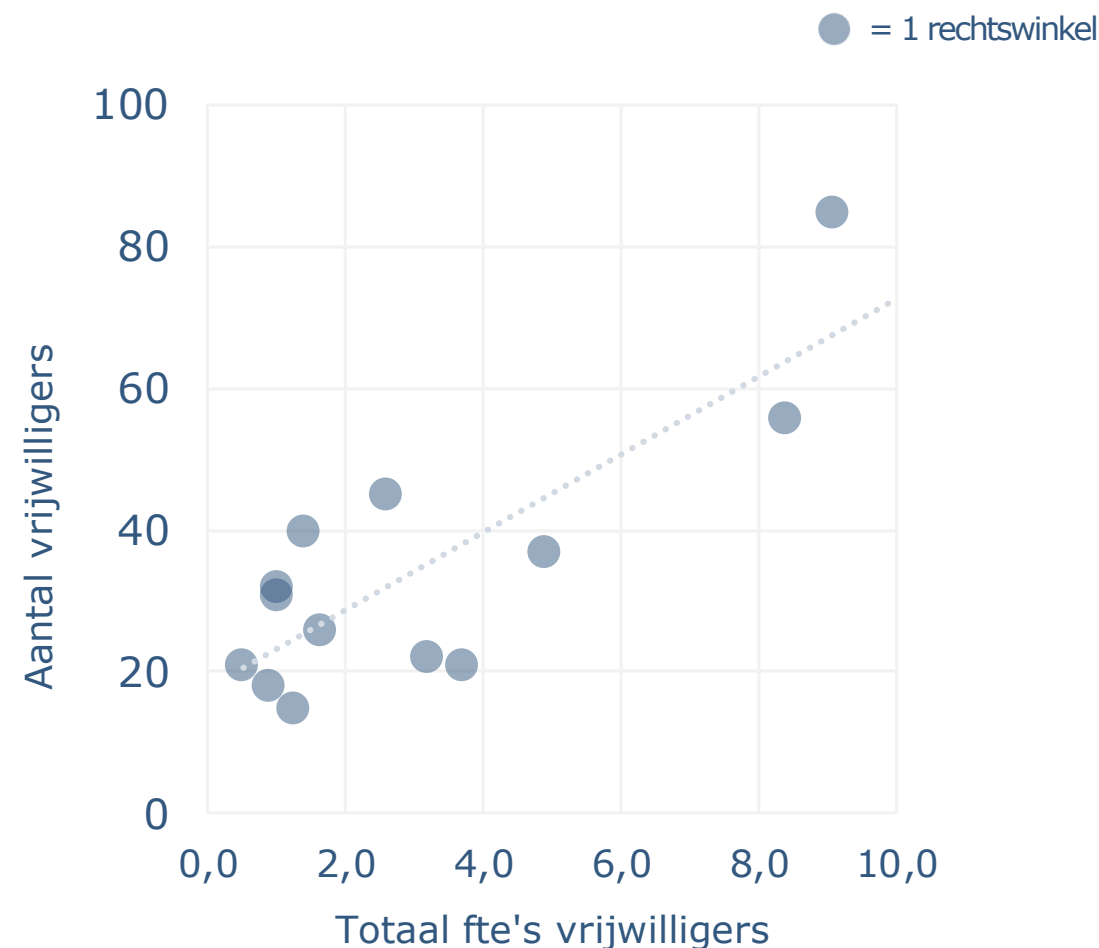
**Vrijwilligers  
&  
medewerkers**

# Vrijwilligers en fte's

Bij 88% van de respondenten werkten in 2024 uitsluitend vrijwilligers<sup>1</sup>; in de meeste gevallen waren dit studenten.<sup>2</sup>

Van de 14 respondenten met enkel vrijwilligers in dienst kon naast het aantal vrijwilligers ook het aantal fte's worden achterhaald dat door die vrijwilligers werd ingevuld. De figuur rechts geeft de verhoudingen weer. Het totale aantal fte's ligt gemiddeld op 1,6, maar dit totaal hangt (logischerwijs) samen met het aantal vrijwilligers. Het gemiddelde aantal fte's per vrijwilliger is 0,084, wat neerkomt op 14,5 uur per maand.<sup>3</sup>

De 12% van de respondenten met betaalde krachten hadden voor gemiddeld 1,4 fte aan betaalde medewerkers in dienst.<sup>4</sup>



Het aantal vrijwilligers per rechtswinkel afgezet tegen het totale aantal fte's van die groep vrijwilligers (n=14).



<sup>1</sup> Er is gevraagd naar alle vrijwilligers, ongeacht hun rol/functie in de rechtswinkel. <sup>2</sup> In verband met beperkingen van de dataverzameling kan niet exact berekend worden hoe groot het deel student-vrijwilligers is. Van de 14 rechtswinkels die de hiervoor benodigde data hadden aangeleverd, bleek dat bij 12 van hen uitsluitend student-vrijwilligers werkten; bij de andere twee werkten zowel student- als andere vrijwilligers. <sup>3</sup> Uitgaande van 173 werkuren per maand. <sup>4</sup> n=5.

# Aantal personen per achtergrond

Wanneer we kijken naar alle personen werkzaam bij de rechtswinkel – vrijwilliger of betaalde kracht, student of (juridisch) professional – dan zien we dat bij de meeste respondenten overwegend personen met een (sociaal-)juridische achtergrond op wo-niveau werken. Nadere analyse toont dat 49% van de respondenten zelfs uitsluitend door deze groep werd bemand. Incluseren we de hbo- en mbo-groep, dan komen we op 78% van de respondenten met uitsluitend (sociaal-)juridisch opgeleiden.

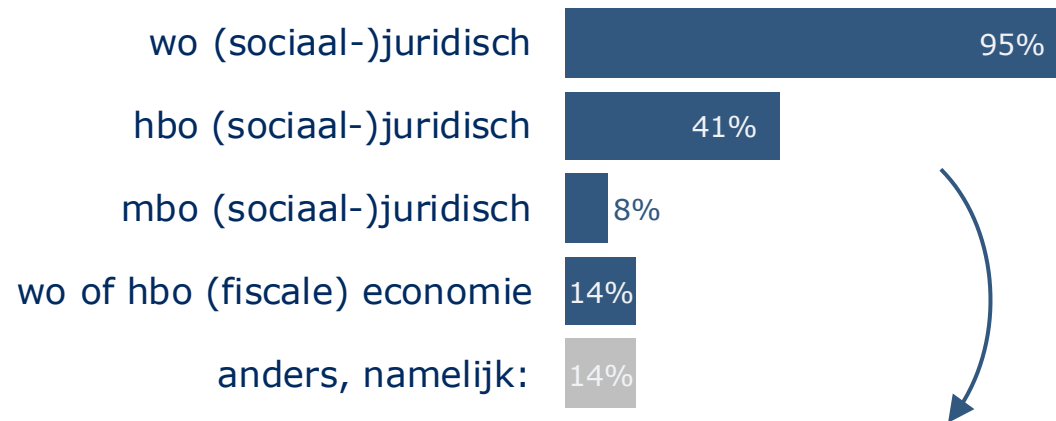
De overige 22% van de respondenten geeft aan (ook) vrijwilligers/werknemers te hebben met achtergronden in de fiscale economie, fiscaal recht en/of diverse andere richtingen.

In 2024 waren er bij de respondenten gemiddeld 24 personen werkzaam, met een spreiding tussen de 5 personen minimaal en 85 personen maximaal.<sup>1</sup>

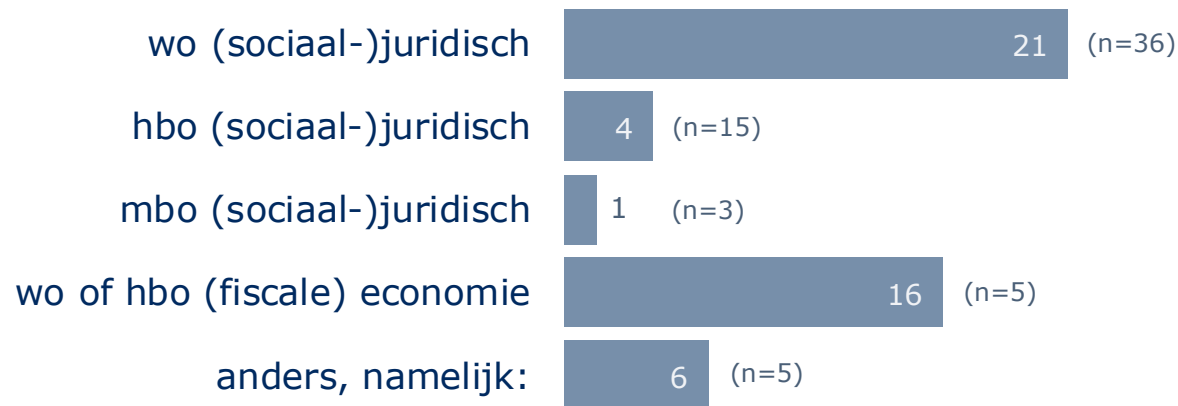


<sup>1</sup> Dit aantal omvat zowel vrijwilligers als betaalde krachten (n=37). Wegens beperkingen van de dataverzameling kon niet worden vastgesteld hoe het aantal vrijwilligers en betaalde krachten zich tot elkaar verhoudt.

## % van de rechtswinkels met (een) vrijwilliger(s)/werknemer(s) met deze achtergrond



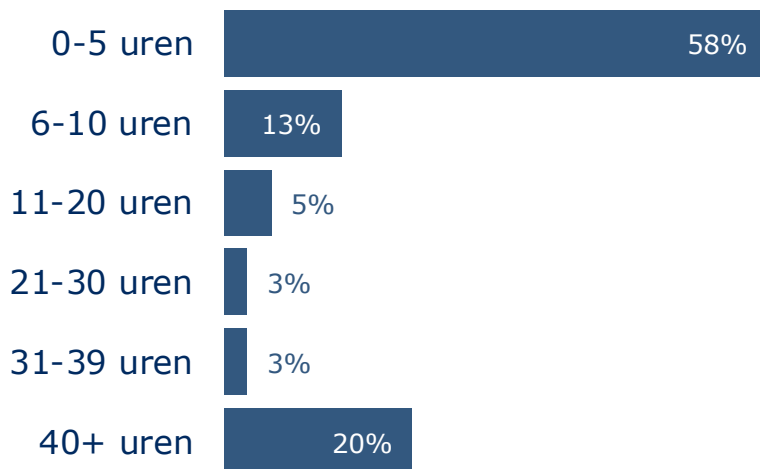
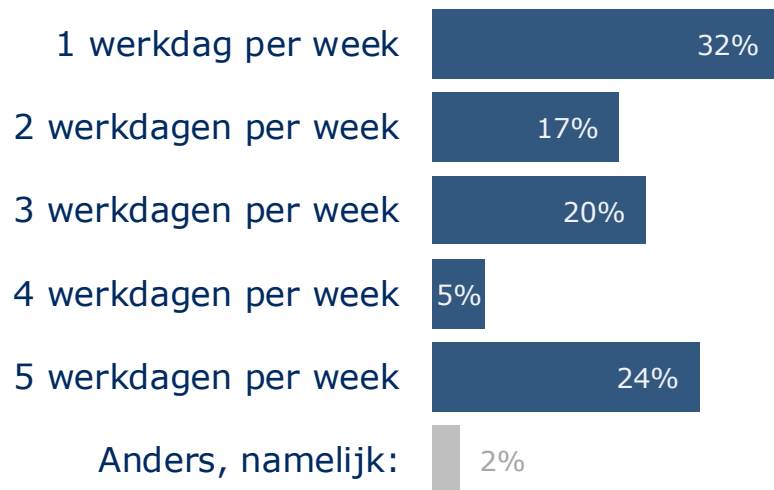
## gemiddelde aantal personen bij die rechtswinkels met deze achtergrond



Het aandeel rechtswinkels met vrijwilligers/werknemers met de getoonde achtergrond (boven; n=37) en het gemiddelde aantal vrijwilligers/werknemers met die achtergrond bij die rechtswinkels (onder; n=37).

The background of the image consists of several concentric circles in shades of light blue and white, creating a ripple effect. The text is centered within the innermost circle.

**Toegankelijkheid  
voor burgers**



Het aandeel rechtswinkels met een bepaald aantal openingsdagen (boven; n=41) en openingsuren (onder; n=40).

## Openingsdagen en -uren

De openingsdagen van rechtswinkels variëren. Opvallend is dat het merendeel van de respondenten ofwel 1 dag ofwel 5 dagen per week open was in 2024, hoewel 2 en 3 dagen ook regelmatig voorkomt.

In het aantal openingsuren zien we twee uitersten. Ruim de helft van de respondenten (58%) was tussen de 0 tot 5 uur per week geopend voor rechtzoekenden.<sup>1</sup> Een kleinere groep was echter ook 40 of meer uur per week open.



<sup>1</sup> De rechtswinkel die 0 uur geopend is werkt uitsluitend online.

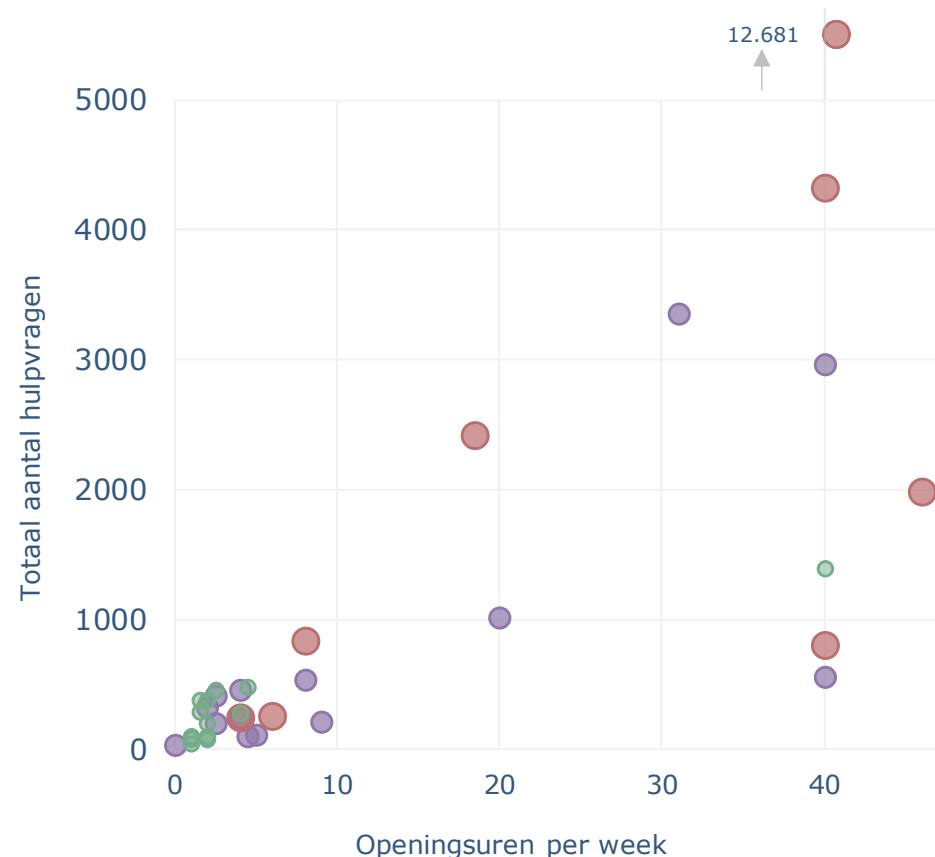
# Openingsuren vs. hulpvragen en locatie

Wanneer we de fysieke openingsuren afzetten tegen het totale aantal hulpvragen, zien we dat rechtswinkels die meer open zijn meestal ook meer hulpvragen behandelen. De relatie is echter niet een-op-een: er zijn ook respondenten die 40+ uur per week open waren en ongeveer evenveel hulpvragen behandelden in 2024 als respondenten die minder dan 10 uur per week geopend waren.

Nemen we ook de grootte van de stad of plaats waar de rechtswinkel gevestigd is in beschouwing (te zien aan de kleuren in de figuur), dan zien we dat dit wel iets, maar lang niet alles zegt over het aantal openingsuren of behandelde hulpvragen. De meeste respondenten in de kleine plaatsen waren minder uren open en behandelen minder hulpvragen, maar onder de respondenten in middelgrote en grote plaatsen is hierin veel variatie.



- = 1 rechtswinkel in een grote stad (>350.000 inwoners)
- = 1 rechtswinkel in een middelgrote plaats (100.000-350.000 inwoners)
- = 1 rechtswinkel in een kleine plaats (<100.000 inwoners)



Het aantal hulpvragen afgezet tegen het aantal openingsuren per rechtswinkel, met weergave van de stedelijkheid (n=35; 14 klein; 14 middelgroot; 7 groot). 1 stip is 1 rechtswinkel. De rechtswinkel die in totaal 12.681 vragen behandelde (en 41 openingsuren per week had) is apart getoond.

## Locaties

Rechtswinkels vestigen zich op verschillende soorten locaties. Bijna de helft (44%) had een eigen locatie, maar een groot deel van de respondenten is gevestigd in bibliotheken, en welzijnsorganisaties, zoals buurthuizen.

71% van de respondenten had één locatie; de rest werkte op twee (15%), drie (10%) of vier (2%) verschillende soorten locaties. Eén respondent werkte alleen online en had dus 0 fysieke locaties.



Genoemd wordt dat men alleen online/via de mail bereikbaar is, of gevestigd op opvanglocaties voor Oekraïners

Het aandeel rechtswinkels dat op een bepaalde locatie spreekuur hield in 2024 (n=41).  
Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.



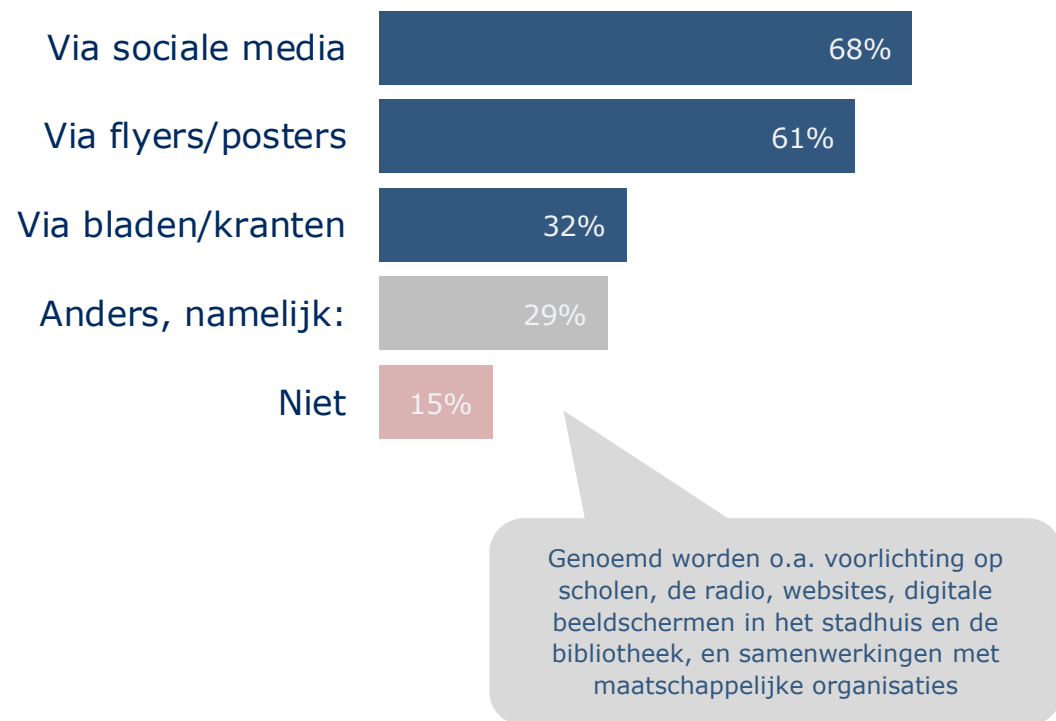
<sup>1</sup> Open antwoorden onder 'Anders, namelijk' die vielen onder deze categorie zijn hiernaartoe verplaatst.

# Bekendheid van de rechtswinkel bij burgers

De meeste rechtswinkels zetten diverse middelen en kanalen in om hun bekendheid onder burgers te vergroten, zowel online als fysiek. Bij het aanvinken van de optie 'via bladen/kranten' lichtte een respondent toe dat men dit medium nog steeds inzette omdat veel mensen de rechtswinkel niet konden vinden via sociale media.

Uit statistische analyse kwamen geen significante verschillen naar voren in de gekozen promotiekanalen tussen kleinere en grotere steden of plaatsen.

Sommige respondenten ondernamen geen actie om de bekendheid van de rechtswinkel te vergroten. Deze groep vertoont geen duidelijke overeenkomsten qua locatie, openingstijden of bezoekersaantallen.



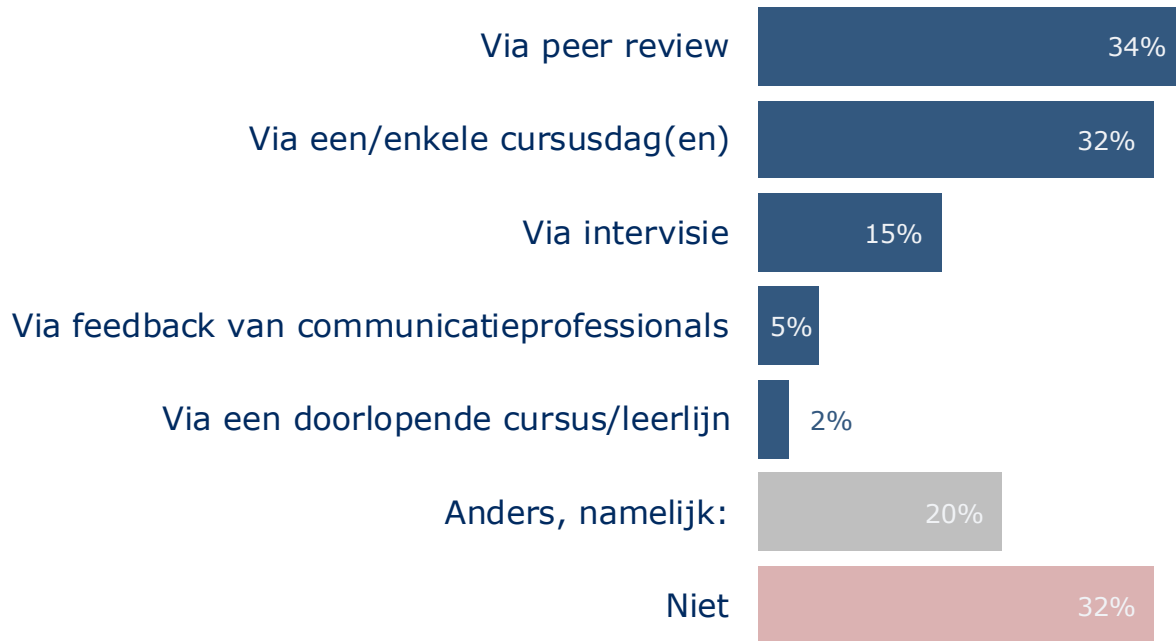
Het aandeel rechtswinkels dat via de getoonde manier werkte aan de bekendheid van de rechtswinkel richting burgers (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk (behalve bij 'niet').



# Opleiding in gebruik begrijpelijke taal

Twee derde van de respondenten (68%) geeft aan iets te ondernemen om medewerkers op te leiden in het gebruik van begrijpelijke taal in hun contact met cliënten. De meest populaire methoden zijn peer review en intervisie. In de open antwoorden worden nog andere methoden genoemd, zoals interne checks, feedback op adviezen door bijvoorbeeld een interne kwaliteitscommissie, en in een enkel geval feedback door een advocatenkantoor.

Een derde van de respondenten ondernam geen actie omtrent het gebruik van begrijpelijke taal.



Het aandeel rechtswinkels dat in 2024 via de getoonde manier medewerkers/vrijwilligers opleidde in het gebruik van begrijpelijke taal (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk (behalve bij 'niet').





**Kwaliteit  
&  
verbondenheid**

# Kwaliteitscontrole

Twee derde van de respondenten (66%) geeft aan dat adviezen gegeven door studenten en vrijwilligers worden gecontroleerd. In andere gevallen, zo blijkt uit de toelichting bij 'Anders, namelijk', wordt deze check gedaan door andere, doorgaans ervaren vrijwilligers binnen de rechtswinkel.



*"In principe worden de door de rechtswinkel gegeven adviezen alleen intern gecontroleerd. Echter, wanneer de rechtswinkel een cliënt in een proces ondersteunt, laten zij zich adviseren door de contactadvocaten."*

*"De rechtswinkeliers kijken elkaars adviezen na, en vervolgens worden deze door de teamleider gecontroleerd"*

*"De rechtswinkel heeft een commissaris Opleidingen die de medewerkers traint en lastige aangiftes controleert. Hij wordt gekozen op basis van zijn kennis en kunde."*

Andere respondenten laten adviezen controleren door een juridisch professional binnen of buiten de rechtswinkel.

Het aandeel rechtswinkels dat via de getoonde manier adviezen van vrijwilligers en studenten liet controleren (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk (behalve bij 'niet').

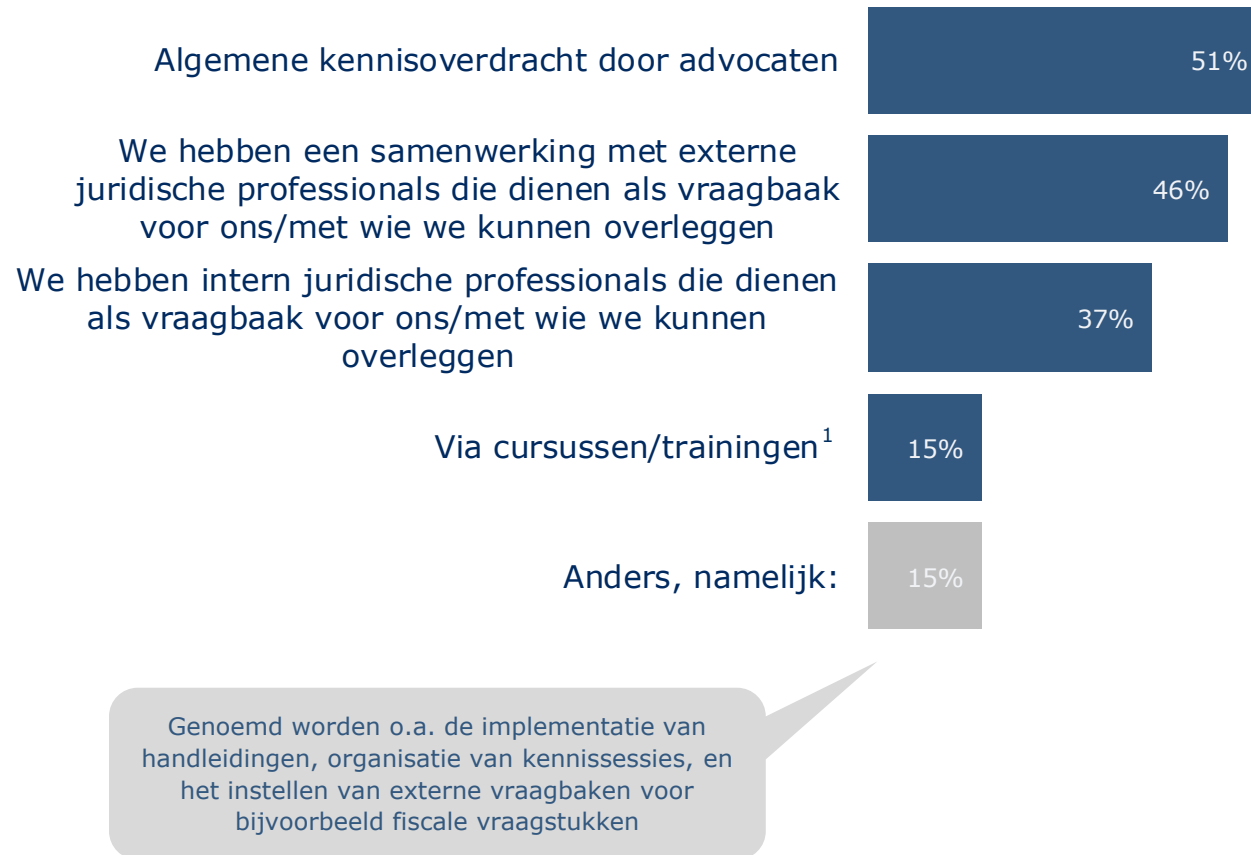


# Opleiding en kwaliteit

Alle respondenten werken op verschillende manieren aan opleiding en kwaliteitsbewaking.

De helft van de respondenten (51%) organiseerde een vorm van algemene kennisoverdracht door advocaten, bijvoorbeeld in de vorm van lezingen. Ook organiseerde een kleiner deel cursussen of trainingen (15%).

Voor vragen richten de meeste respondenten een interne en/of externe vraagbaak in.



Het aandeel rechtswinkels dat via de getoonde manier werkte aan opleiding en kwaliteitsbewaking (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.

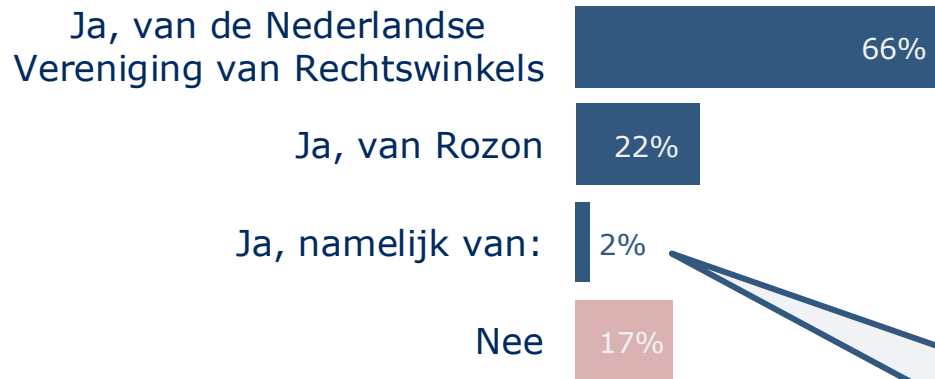


<sup>1</sup> De getoonde categorie is achteraf toegevoegd en geteld op basis van de open antwoorden.

# Lidmaatschap beroepsvereniging

De meeste respondenten (83%) zijn aangesloten bij ten minste één beroepsvereniging. Twee derde van de respondenten is lid van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels.

Twee respondenten lichten toe dat ze (aanvullend) deelnemen aan andere samenwerkingsverbanden:



*"Alle Kinder- en Jongerenrechtswinkels worden ondersteund door Kinder- en Jongerenrechtswinkel Nederland en werken samen binnen het Landelijk Overleg."*

*"De Groningse rechtswinkels nemen samen met juridische adviesbureaus plaats in het Stedelijke overleg Groningen"*

Het aandeel rechtswinkels dat lid is van de getoonde beroepsverenigingen (n=41).  
Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.



# Relatie met een onderwijsinstelling

Drie kwart van de respondenten (73%) geeft aan een (vaste) relatie te hebben met de juridische faculteit van ten minste één onderwijsinstelling. Voor de meeste respondenten is dit een universiteit.

Bij de betreffende respondenten lag de aard van die relatie vrijwel altijd in het feit dat hun vrijwilligers studenten waren aan de betreffende instelling. Vaak vond er ook actieve werving van vrijwilligers plaats bij die instelling. Het gebruik van hun ruimtes komt ook regelmatig voor.

Een kwart van de respondenten geeft aan geen relatie te hebben met een onderwijsinstelling.

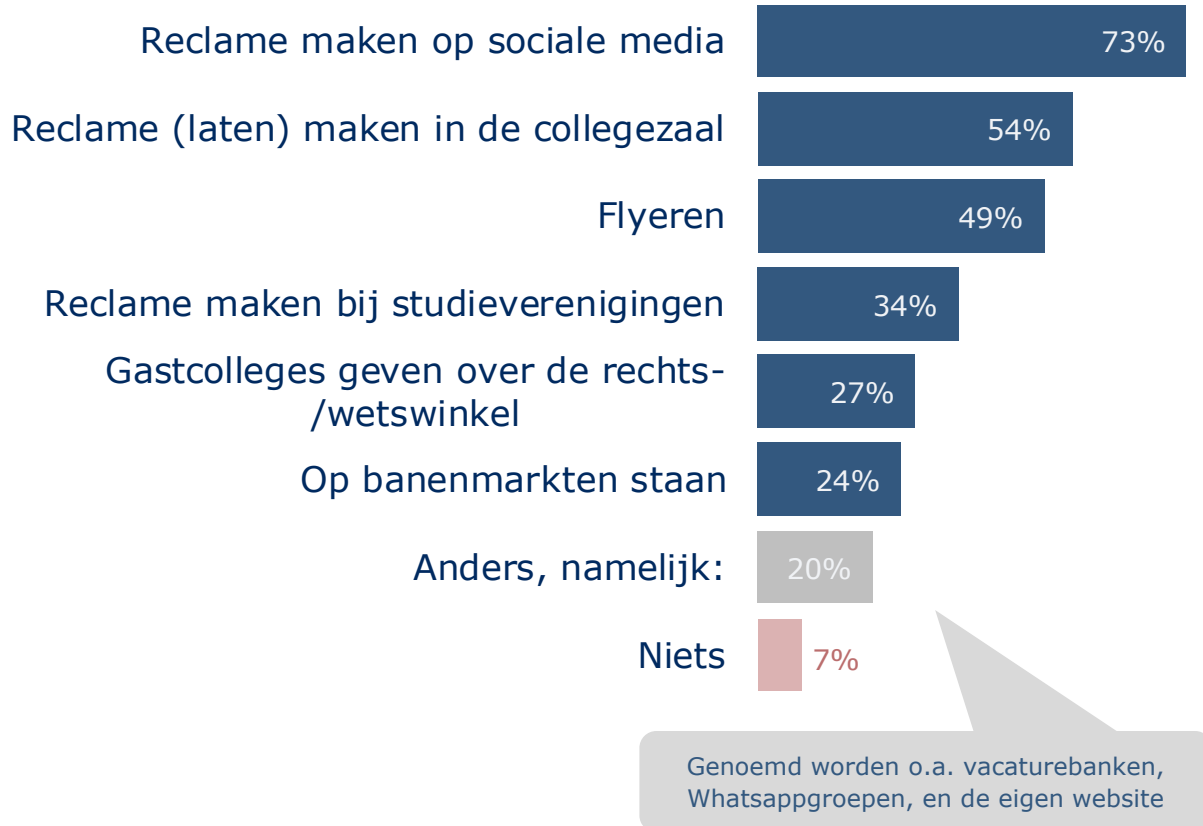


Het aandeel rechtswinkels dat een (vaste) relatie had met de juridische faculteit van een onderwijsinstelling (boven; meerdere antwoorden mogelijk; n=41) en wat de aard was van die relatie (onder; meerdere antwoorden mogelijk; n=30).



# Werving van student-vrijwilligers

De meeste respondenten (93%) geven aan pogingen te doen om student-vrijwilligers aan te trekken. Zij gebruikten uiteenlopende methoden om studenten te werven. Vooral de inzet van sociale media is populair, maar er wordt ook fysiek geworven, bijvoorbeeld door langs te gaan in de collegezaal of door te flyereren.



Het aandeel rechtswinkels dat de getoonde activiteit ondernam om studenten te werven als vrijwilliger (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.



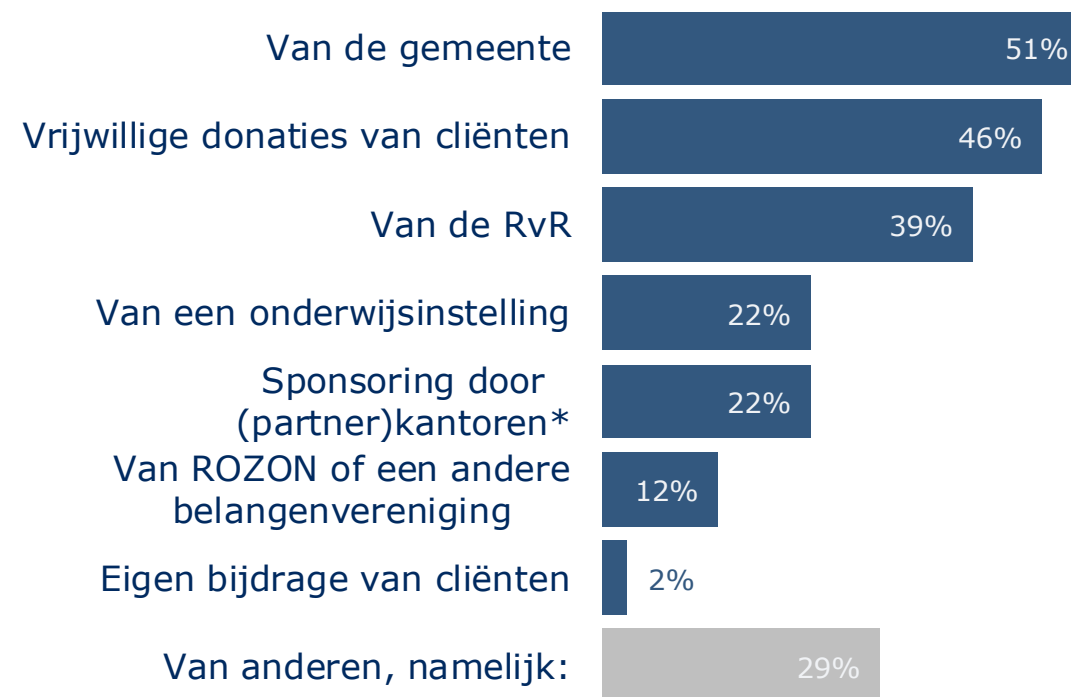


# **Financiën & bedrijfsvoering**

# Inkomsten

De respondenten ontvingen inkomsten vanuit verschillende bronnen. Het merendeel van de respondenten ontving subsidie van de gemeente en/of van de Raad voor Rechtsbijstand. Bijna de helft ontving daarnaast vrijwillige donaties van cliënten. Uit de data blijkt dat 80% van de respondenten inkomsten uit meer dan één bron ontving.

Bij 'Anders, namelijk' worden nog andere inkomstenbronnen genoemd, zoals ledencontributie, een vergoeding van het Ministerie van OCW of van de provincie, of het genereren van inkomsten uit proceskostenvergoedingen.



Het aandeel rechtswinkels dat inkomsten ontving uit de getoonde bron (n=41).  
Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.

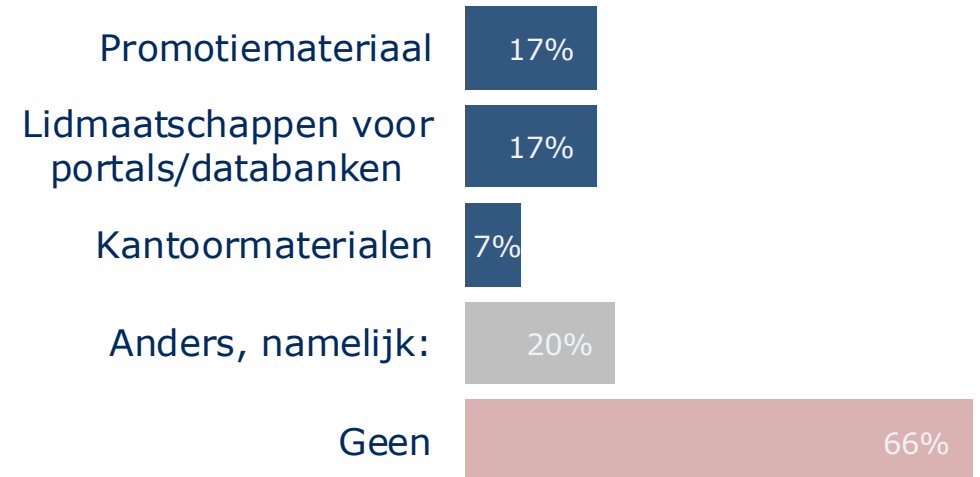


<sup>1</sup> De getoonde categorie is achteraf toegevoegd en geteld op basis van de open antwoorden.

# Sponsoring in natura

Een derde van de respondenten ontving in 2024 sponsoring in natura. De respondenten kregen, naast materieel en lidmaatschappen, vooral het gebruik van (kantoor)ruimtes gesponsord. Verder worden nog zaken genoemd als wettenbundels, kleine donaties van bezoekers, en cursussen bij het partnerkantoor.

Twee derde van de respondenten ontving geen sponsoring in natura.



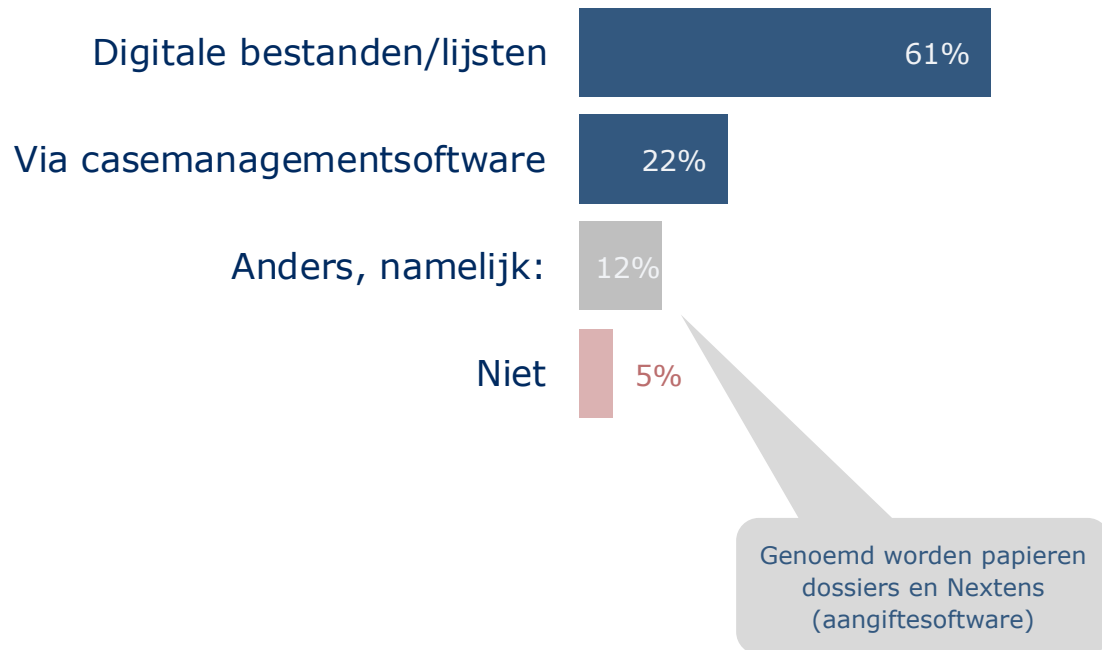
Het aandeel rechtswinkels dat de getoonde sponsoring in natura ontving (n=41).  
Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk (behalve bij 'geen').



# Registratie van dossiers

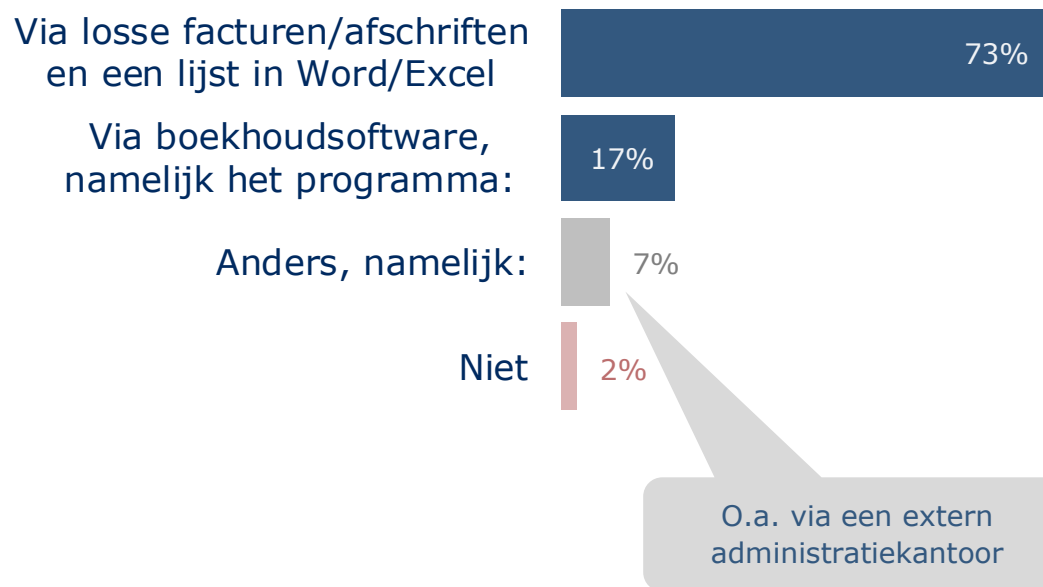
De meeste respondenten (95%) geven aan een vorm van dossierregistratie te hanteren. Veel van hen slaan hun bestanden en/of lijsten op in gedeelde bestandsomgevingen zoals Dropbox, SharePoint en Google Drive.

Een kleiner deel van de respondenten gebruikt hiervoor bestemde casemanagementsoftware. Een verscheidenheid aan programma's wordt genoemd, waaronder Cotembo, Toonbank, Easydus, Syncplicity en het Rechtsbijstandportaal.



Het aandeel rechtswinkels dat de getoonde manier van zaak- of dossierregistratie hanteerde (n=41).





Het aandeel rechtswinkels dat via de getoonde manier de financiële administratie voerde (n=41).



## Financiële administratie

Circa drie kwart van de respondenten geeft aan de financiële administratie te voeren via losse facturen of afschriften en een lijst.

Een kleiner deel (17%) gebruikt boekhoudsoftware. Genoemd worden Conscribo, E-Boekhouden, Exact, Informer, Moneybird en Visma.



# **Knelpunten**

# Knelpunten (1/3)

We vroegen rechtswinkels op welke vlakken ze knelpunten ervaren bij het organiseren van de rechtswinkel.

Bijna alle respondenten ervaren knelpunten op één of meerdere vlakken. De helft heeft moeite om voldoende medewerkers of vrijwilligers te vinden en/of te behouden, en ook het bereiken van burgers en het vinden van voldoende financiële middelen worden door veel respondenten als knelpunt ervaren.

Uit statistische analyse blijkt dat het vinden van medewerkers en vrijwilligers relatief minder vaak als knelpunt wordt ervaren door respondenten uit de vier grootste steden.<sup>1</sup> Wel geven ook zij regelmatig aan dat het behoud van medewerkers en vrijwilligers een knelpunt is.



Toelichtingen per thema op de volgende pagina's!

Het aandeel rechtswinkels dat het getoonde knelpunt herkende (n=41). Meerdere antwoorden per rechtswinkel mogelijk.



<sup>1</sup> 18% van de respondenten uit de vier grootste steden noemde dit als knelpunt, versus 60% van de andere respondenten (significant verschil vastgesteld met een chi-kwadraattoets:  $\chi^2(1,41)=5.6$ ,  $p=.02$ ).

# Knelpunten (2/3)

*"Het vinden van nieuwe senior juristen als vrijwilliger én het vinden van nieuwe bestuursleden"*

*"Het vinden van huurrechtadvocaten die zich willen aansluiten bij onze rechtswinkel en die op toevoeging werken [is ook een knelpunt]."*

## Werving van krachten

*"[...] Tevens is het lastig om vrijwilligers te vinden. [...] Tot slot constateren wij dat het erg moeilijk is om vrijwilligers te vinden die willen toetreden tot het bestuur en andere bestuurders op te willen volgen. Dit is dusdanig een probleem dat het huidige bestuur wel het dagelijks bestuur kan voeren maar bepaalde aanvullende doelen niet kan behalen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de uitbreiding van de werkzaamheden."*

*"Het voornaamste knelpunt is het vinden van vrijwilligers aan het begin van het collegejaar, waar een nieuw bestuur begint met afspraken, maar we nog weinig vrijwilligers hebben."*

## Verbondenheid

*"Soms worden wij als organisatie vergeten. Zo was er een tijdje geleden een vrijwilligersmarkt, georganiseerd door de gemeente, en wij waren niet uitgenodigd terwijl dat ons inziens wel had moeten gebeuren."*

## Bekendheid onder burgers

*"Het probleem ligt vooral dat onze inlooppreekuren niet goed bezocht worden"*

*"Kinderen worden niet goed geïnformeerd over kinderrechten door de overheid/op scholen. Wij proberen de Haagse kinderen te informeren over kinderrechten en het is een uitdaging om alle Haagse kinderen te bereiken."*



# Knelpunten (3/3)

"Wij worden niet gesponsord door de gemeente. Ze hielpen ons met een locatie voor de Landelijke Aangifte Dag waarbij we meer dan 200 cliënten op 1 dag helpen. Maar sinds 2025 wil de gemeente ons deze locatie niet meer geven, wat echt zorgt voor een probleem. Een goede locatie hiervoor vinden is erg lastig."

"Wat betreft de knelpunten heeft de stichting voldoende middelen om de vaste lasten te betalen. Wij vinden het echter moeilijk om met het vermogen dat we hebben optimaal rechtzoekende te bereiken door bijvoorbeeld te adverteren in een krant."

## Financiële middelen

## Bedrijfsvoering

"Het voldoen aan de AVG"

"[...] Ook is het lastig om de balans te vinden tussen juiste software die voldoet aan WWFT & AVG regulatie, zonder een te hoge administratielast voor het bestuur te verkrijgen. Hierbij speelt ook dat we erg vaak de vooraf ingevulde gegevens nodig hebben, en deze met deze nieuwe software zouden missen."

"[...] Verder is het voor ons moeilijk aan voldoende financiële middelen te komen aangezien de gemeente steeds strengere eisen stelt en een rangschikking maakt voor de verdeling van de beschikbare subsidiemiddelen tussen organisaties werkzaam in hetzelfde maatschappelijke (armoedebestrijding)segment. Meetpunt is hierbij hoofdzakelijk de impact die een organisatie op de samenleving maakt. Voor ons is nagenoeg niet meetbaar aangezien stress verlichting en besparingen door ons nagenoeg niet meetbaar en kwantificeerbaar zijn zoals de gemeente dat wil hebben. Daarom zouden wij jullie willen vragen om mee te nemen in het rapport, dat het voor fiscale rechtshulp winkels op deze manier een stuk moeilijker wordt om de financiering rond te krijgen en waardoor het voortbestaan dus in het gedrang gaat komen."



# Contact



Kenniscentrum Stelsel  
Gesubsidieerde Rechtsbijstand  
[kenniscentrum@rvr.org](mailto:kenniscentrum@rvr.org)



# Bijlage | Onderzoeksverantwoording

## Uitstuur onderzoek

De 90 rechtswinkels ontvingen op 10 maart 2025 de vragenlijst via e-mail en het verzoek deze uiterlijk op 21 maart ingevuld te retourneren. Op 13 maart is via e-mail een eerste reminder en op 19 maart een tweede reminder uitgestuurd. Op 17 maart zijn alle rechtswinkels die nog niet hadden gereageerd en waarvan het telefoonnummer bekend was opgebeld om hen nogmaals te herinneren aan het onderzoek. Er zijn 36 rechtswinkels opgebeld en er is gesproken met 24 rechtswinkels.

## Analyse

Voorafgaand aan analyse zijn de ontvangen data zorgvuldig gecontroleerd via drie stappen: 1) bij oningevulde vragen is de rechtswinkel gemaild met het verzoek die informatie aan te vullen<sup>1</sup>; 2) alle tekstuele toelichting uit de open vragen en e-mails is zorgvuldig gelezen en verwerkt in de gesloten antwoorden door die te corrigeren of verwijderen (bijvoorbeeld wanneer men vermeldde dat men een vraag anders had ingevuld dan de bedoeling was); 3) antwoorden die elkaar rechtstreeks tegenspraken zijn verwijderd. Waar rechtswinkels aangaven geen exacte aantallen te weten maar wel een redelijk accurate schatting te kunnen doen, zijn die aantallen wel opgenomen in de analyse.

NB Met name enkele cijfermatige vragen bevatten na dataschoning slechts data over een relatief kleine groep rechtswinkels. Menig respondent lichtte toe dat ze die data niet bijhielden of niet volgens de categorisering in de vragenlijst. Ook registreren sommige rechtswinkels hun data in collegejaren en niet in kalenderjaren.



<sup>1</sup> Soms had men over de vraag heen gelezen, maar 12 rechtswinkels lieten vragen open omdat ze niet over de data te beschikten. Dit betrof vragen over aantallen (werknemers, fte's, geholpen cliënten, en doorverwijzingen) en over de partijen vanaf en naar wie werd verwezen. Per respondent zijn maximaal 5 vragen open gelaten. Om dataverlies te beperken zijn wel alle respondenten opgenomen in verdere analyse.