

Datum: 29 juni 2023

Onderwerp: Reactie van het Juridisch Loket op internetconsultatie Staatcommissie rechtsstaat

Geachte leden van de Staatscommissie rechtsstaat,

Iedere nieuwe werkdag biedt onze juristen een inkijk in de werkelijkheden die schuilgaan achter de abstractie "toegang tot het recht". Neem Jamie; ze vertelt dat zij en haar partner de zorgverzekering al een tijd niet kunnen betalen. En dat ze het thuis niet fijn heeft. Ze zoekt een uitweg.

Toegang tot het recht is voor Jamie niet de oplossing, dat zegt haar niks. Zij zoekt hulp omdat het zo ingewikkeld is. Ze wil gewoon dat iemand naar haar luistert, haar ziet en met haar meedenkt. Hoe dat gebeurt, moet passen bij wat voor haar te doen is. En wat dat is weten we alleen als we het vragen.

In een notendop is dat de essentie van het werk van het Juridisch Loket. Wij informeren, adviseren en helpen mensen, als dat nodig is persoonlijk, om een oplossing te vinden voor hun juridische vraag of probleem. Via onze website waarop zij informatie en generiek advies vinden in begrijpelijk Nederlands. Telefonisch en bij één van onze vestigingen als zij meer gebaat zijn bij persoonlijk advies en hulp.

Als onafhankelijke, landelijke organisatie voor eerstelijns juridische dienstverlening, delen wij graag onze ervaringen met u. Het perspectief van de burger staat hierbij centraal.

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket helpt dagelijks mensen bij het vinden van toegang tot het recht. Dat doen wij door het verstrekken van informatie, advies en hulp aan mensen die juridische vragen of problemen hebben, zodat zij tot een oplossing kunnen komen voor hun vraag. Online voor alle rechtzoekenden in Nederland en persoonlijk voor hen die Wrb-gerechtigd zijn. Het Juridisch Loket is van mening dat toegang tot het recht voor iedereen gewaarborgd moet zijn, ongeacht de mate van zelfredzaamheid of het inkomen van een rechtzoekende. Het Juridisch Loket doet graag een aantal aanbevelingen voor hoe de toegang tot het recht voor iedereen versterkt en verbeterd kan worden. Omdat wij vinden dat niemand er alleen voor mag staan.

Begrijpelijke communicatie door overheidsorganen

Wij zien in onze dagelijkse praktijk dat brieven en beschikkingen die rechtzoekenden ontvangen van overheidsinstanties vaak lastig te begrijpen zijn. Vaak ontbreekt een duidelijke en heldere uitleg. Mensen weten te vaak na het lezen van de brief niet wat hen te doen staat. Daarom vinden wij dat de communicatie naar burgers begrijpelijker en eenvoudiger moet. Het recent gepubliceerde literatuuronderzoek 'Wie bereikt de (Rijks)overheid niet?'¹ bevestigt dit. Het Juridisch Loket onderschrijft de signalen die uit dit onderzoek naar voren komen en kan zich vinden in de oplossingen die worden aangereikt om mensen (beter) te bereiken zoals het gebruik van eenvoudige taal, beeldbrieven en brieven in verschillende talen.

Als een brief of beschikking te ingewikkeld is dan leidt dat ertoe dat rechtzoekenden vaak niet goed begrijpen wat de boodschap is die de overheidsinstelling wil overbrengen. Bij beschikkingen is het daarnaast vaak lastig te achterhalen waarom een bepaalde beslissing is genomen. Dit zorgt allereerst voor onbegrip, maar werkt daarnaast in de hand dat geschillen onbedoeld en onnodig escaleren; de rechtzoekende maakt bijvoorbeeld bezwaar tegen een besluit om een bedrag terug te moeten betalen, omdat voor hem onduidelijk is waarom hij een bedrag moet terugbetalen. Dit kan worden voorkomen door te investeren in eenvoudigere communicatie en een beter leesbare en begrijpelijke

¹ Rapport 'Wie bereikt de (Rijks)overheid niet?', Leids Onderzoekscollectief (LOK), juli 2022.

motivering. De situatie is nu nog te vaak dat een rechtzoekende hulp moet zoeken om de boodschap te begrijpen.

Van overheidsorganisaties mogen we verwachten dat ze ervoor zorgen dat burgers de juiste informatie krijgen, dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.² Wij zien dagelijks in ons werk dat hier nog een wereld te winnen is. Vaak veronderstelt de manier waarop de overheid nu communiceert een mate van zelfredzaamheid en doenvermogen van de rechtzoekende, waarvan wij bijna dagelijks in ons werk constateren dat deze ontbreekt. Dit kan en moet beter. Wij hopen dan ook dat u hieraan aandacht besteedt in uw advies.

Responsieve overheid bij vragen en problemen

Het opnemen van contact met overheidsinstellingen wordt regelmatig als lastig ervaren. Als het de rechtzoekende lukt om in contact te komen met overheidsinstellingen dan wordt er vaak geen oplossing geboden of krijgt de rechtzoekende geen antwoord op zijn vraag. Het Juridisch Loket ziet graag een meer burgergerichte aanpak. De burger vroegtijdig echt goed helpen zorgt voor meer duurzame oplossingen en minder procedures later. Het geeft rechtzoekenden sneller helderheid over waar ze aan toe zijn, zodat ze ook beter kunnen besluiten over wat de passende oplossing is voor het vervolg.

Het Juridisch Loket juicht het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Awb dan ook toe, waarin onder meer een dienstbaarheidsbeginsel wordt voorgesteld en de noodzakelijke aandacht wordt gericht op een begrijpelijke motivering van besluiten. Het dienstbaarheidsbeginsel houdt in dat de overheidsinstellingen ervoor moeten zorgen dat altijd contact mogelijk is op een passende manier. Enkel een webformulier volstaat niet, er moet ook een mogelijkheid zijn om telefonisch contact op te nemen of een afspraak te maken. Daarbij moet de overheid rekening houden met degene die contact opneemt en aansluiten bij de behoefte van de betreffende burger. Het Juridisch Loket ziet graag dat deze vorm van dienstbaarheid zich verder ontwikkelt.

Samenwerken met eerstelijns rechtshulp om vroegtijdig op te lossen

Aanvullend op de primaire taak van de overheid om zich zo te organiseren dat mensen begrijpen wat de overheid zegt, dat ze bereikbaar is en luisteren en oplossingsgericht zijn als er een probleem is, kan een samenwerking met de eerstelijns rechtshulp bijdragen aan het voorkomen van escalatie en verharding van juridische conflicten tussen overheid en burger. Wij hebben in een pilot met het UWV gemerkt dat een goede samenwerking tussen overheidsinstellingen en de eerstelijns rechtshulp, kan helpen bij het voorkomen van onnodige procedures. Het streven is om burgers zo vroeg mogelijk, op informele wijze, verder te helpen met een oplossing. Daarnaast richt de samenwerking zich op signaleren en overleg voeren over de effecten en uitwerking van beleid en regelgeving. Dit soort initiatieven draagt bij aan het voorkomen van meer geschillen. En geschillen die zijn ontstaan worden waar dat kan door deze werkwijze vaker en voor de betrokken burger bevredigender opgelost in de eerste lijn, zonder juridische procedure.

Een laagdrempelige voorziening voor rechtzoekenden gecombineerd met goede samenwerking tussen de eerstelijns rechtshulp en bestuursorganen biedt kansen om problemen vroegtijdig op te lossen. Als onafhankelijke stichting draagt het Juridisch Loket hieraan graag bij door de kennis en ervaringen vanuit rechtzoekenden te delen, kritische vragen te stellen als we constateren dat wetgeving en beleid in de praktijk onbedoeld onrechtvaardig uitwerken en te signaleren als het systeem zijn werk niet naar behoren doet.

² 'Behoorlijkheidswijzer', Nationale Ombudsman, mei 2019.

Checks and balances

Een goed functionerende rechtsstaat heeft voldoende *checks and balances* om te signaleren en bij te sturen als zaken structureel misgaan. De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat dit nog niet goed gaat. Door affaires als de toeslagenaffaire is het belang van de noodzaak om te signaleren als zaken niet goed gaan heel duidelijk geworden. De vraag die wij daarbij onder uw aandacht willen brengen is wat er werkelijk nodig is om misstanden gestructureerd te signaleren en er vervolgens voor te zorgen dat deze signalen er ook werkelijk toe leiden dat er tijdig wordt bijgestuurd. Het Juridisch Loket adviseert u hieraan aandacht te besteden in uw advies.

Toegang tot het recht voor iedereen

Vanuit onze ervaringen sluiten wij af met het volgende signaal.

De toegang tot het recht staat voor een groot aantal rechtzoekenden in Nederland onder druk. We constateren dat mensen, met een inkomen net boven de Wrb-grens (de zogenoemde middeninkomens) met een juridisch probleem (rechtzoekenden) in de praktijk geen toegang tot het recht hebben. Mensen met een laag inkomen die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtshulp en rechtsbijstand, of mensen en bedrijven met voldoende middelen, kunnen veelal hun recht halen als zij de weg weten binnen het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand. Middengroepen die niet of net niet voor gefinancierde rechtsbijstand in aanmerking komen, vallen tussen wal en schip. De gedachte achter het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is dat de middengroepen voldoende financiële middelen hebben om zelf de benodigde rechtshulp te betalen. Wij zien dat dit in werkelijkheid niet zo is. Het inkomen van deze rechtzoekenden laat meestal geen ruimte voor onvoorziene kosten, zoals het inwinnen van (vaak kostbaar) juridisch advies. Wij wijzen voor de uitgebreide analyse van dit signaal graag naar onze brief aan de minister voor Rechtsbescherming. Deze brief is te vinden op [onze website](#).

Wij wensen u veel succes met het uitvoeren van uw taak en zijn altijd bereid om met u mee te denken.

Met vriendelijke groet,

Het bestuur van het Juridisch Loket,

Willemijn van Helden

Voorzitter

