



Jaarverslag Rechtswinkel Steenwijk 2025

Inleiding

De Rechtswinkel is ontstaan in 1985 en bestaat dus al 40 jaar. Dit is eigen kring gevierd.

De open spreekuren worden uitgevoerd door vrijwilligers. Tot maart werd dat op 4 ochtenden per week gedaan van 9.00 -12 00 uur. Vanwege problemen met de bezetting moest er daarna een ochtend vervallen. Naast deze algemeen juridische spreekuren zijn er ook spreekuren gericht op belastingaangiftes en problemen met toeslagen. Tot maart was dat eenmaal per week en daarna met name in de periode maart t/m april en zo nodig ook daarbuiten tweemaal dankzij de komst van een nieuwe vrijwilliger. In november is op initiatief van SWDK een proef gestart om eenmaal per maand een spreekuur te houden in Vollenhove.

Naast bezoek van het spreekuur kunnen cliënten ons ook mailen of bellen en sommigen hebben vaker dan eenmaal contact voor hetzelfde probleem: vorig jaar 82 van de 505 contacten. De gegevens in dit verslag gaan steeds over de contacten, niet over de individuele cliënten.

Het aantal algemeen juridische cliëntencontacten was in 2025 aanzienlijk minder dan in 2024 en 2023: 505 i.p.v. 622 resp. 640. Dit lijkt samen te hangen met de vermindering van het aantal spreekuren sinds maart: het gemiddeld aantal contacten per ochtend was in 2025 met 3.3 immers nog iets hoger dan in 2024 (3.0) en 2023 (3.1). Het aantal adviezen over belastingen/toeslagen was in 2025 291, aanzienlijk meer dan in 2024 (210). Daardoor is het totaal aantal contacten met 796 nog wel wat minder dan in 2024 (832). Van de algemene juridische contacten worden er een paar gegevens geregistreerd.

339 contacten hadden plaats met cliënten uit Steenwijkerland. De rest kwam vooral uit de omringende gemeenten: Meppel (20), Westerveld (14) en Weststellingwerf (17). 15 contacten kwamen van verder weg. Bij 50 contacten was de gemeente van de cliënt niet bekend. Dit betroffen meestal telefoontjes of mails.

Wat de verschillende rechtsgebieden betreft, is de enige opvallende verschuiving de vermindering van het aantal woning-gerelateerde problemen: van 25% in 2024 naar 15% van het totaal in 2025.

Het aantal contacten (291) voor belastingaangiften en toeslagen is apart geregistreerd en niet verder onderverdeeld naar gemeenten of andere criteria.

Aan het slot van dit jaarverslag wordt ingegaan op een aantal algemene ontwikkelingen die het werk van de Rechtswinkel hebben beïnvloed.

Internet blijkt door veel cliënten gebruikt te worden maar zij vinden lang niet altijd het antwoord op hun problemen. Zij zoeken dan onze hulp voor meer duidelijkheid en zekerheid. Daarbij is een luisterend oor al vaak belangrijk. Internet en sociale media veroorzaken ook vaak problemen voor cliënten zoals oplichting, slechte service van internetwinkels, phishing en bedreigingen. Als positief punt kan genoemd worden dat de Rechtswinkel via de landelijke vereniging gratis toegang kreeg tot het AI-systeem van Legal Mike waar juridische vragen aan gesteld kunnen worden. De eerste ervaringen waren zeker positief.

Verder wordt ingegaan op recente veranderingen in de wetgeving op het gebied van arbeid, wonen, toeslagen en rechtshulp en de gevolgen daarvan voor onze cliënten.

1. Doel en werkwijze Rechtswinkel

In 1985 is de Rechtswinkel Steenwijk gestart op initiatief van een aantal juristen en andere professionals. Het doel was om eens per week gratis en laagdrempelig vrijblijvend juridisch advies te geven aan bewoners van de gemeente Steenwijkerland en omliggende gemeenten. In de loop der tijd is de samenstelling van de Rechtswinkel geleidelijk veranderd en bestaat deze al sinds jaren uitsluitend uit vrijwilligers (in het vervolg van dit verslag “medewerkers” genoemd).

De medewerkers van de Rechtswinkel geven algemeen juridisch advies maar ook hulp bij financiële vraagstukken, m.n. belasting en toeslagen. Behalve informatie over de juridische aspecten van een probleem wordt ook vaak advies gegeven over wat daarmee gedaan kan worden en hoe de cliënt dat het beste kan doen. In principe wordt het aan de cliënt overgelaten om actie te ondernemen. Maar zo nodig wordt er geholpen met bijvoorbeeld het opstellen van een brief, het invullen van een formulier of het aangaan van een klachtenprocedure. Ook kan worden doorverwezen naar een advocaat, een andere deskundige of het Juridisch Loket.

In een enkel geval kan een medewerker op eigen initiatief en met toestemming van de cliënt contact opnemen met de tegenpartij zoals overheid, een werkgever, een incassobureau of een andere instantie. Bij dit alles wordt steeds rekening gehouden bij wat een cliënt wil en kan. Deze heeft steeds het laatste woord.

Het werkgebied van de Rechtswinkel gaat verder dan de gemeente Steenwijkerland. Ook cliënten uit omliggende gemeenten, en soms zelfs van verder weg, maken gebruik van onze dienst.

Er zijn open spreekuren: tot voor kort elke maandag t/m donderdag van 9.00 -12.00 uur, maar sinds maart hebben we wegens personeelstekorten de dinsdag moeten laten vallen.

Iedere maandag en - met name ook in maart en april - op woensdag is er, meestal tegelijk met het algemeen juridische spreekuur, een apart “belasting/toeslagen spreekuur” voor hulp bij het invullen van de belastingformulieren en bij problemen met toeslagen.

Halverwege het jaar 2024 is een proef gestart met een spreekuur op de eerste donderdagavond van de maand in de bibliotheek van Steenwijk. In overleg met de bibliotheek is hiermee in januari 2025 gestopt. Wel is op verzoek van Sociaal Werk De Kop besloten om vanaf november eenmaal per maand een spreekuur te houden in Vollenhove. Dit vindt plaats iedere eerste donderdag van de maand zonder afspraak tussen 9.00 en 12.00 uur. De Rechtswinkel heeft een eigen spreekkamerruimte op de begane grond van het pand van Sociaal Werk De Kop aan de Weg van Rollercate nr. 17. Dit is goed bereikbaar voor bezoekers.

Het team Noordoost zorgt voor publiciteit via sociale media om de rechtswinkeldienst aan bewoners kenbaar te maken.

Het is een proef voor een jaar. Als het de nodige klandizie trekt en mensen weten deze rechtswinkel te vinden kan besloten worden de rechtswinkeldienst te handhaven en mogelijk uit te breiden met meerdere dagen en met bijvoorbeeld belastingadviezen.

De proef wordt in het najaar van 2026 geëvalueerd door de medewerkers van de Rechtswinkel, haar coördinator en manager van SWDK.

De Rechtswinkel heeft geen formele rechtspersoonlijkheid. De gemeente Steenwijkerland financiert de bureaukosten van de Rechtswinkel middels de aanbestedingsovereenkomst voor sociaal werk, die sinds 1 januari 2018 gesloten is met Tinten/Sociaal Werk de Kop (SWDK) en daarna verlengd. Ook de gemeente Westerveld financiert sinds 2020 de Rechtswinkel met een kleine bijdrage. SWDK biedt huisvesting en infrastructuur en regelt een aantal ondersteunende taken voor de Rechtswinkel. Hiertoe is op 27 september 2018 met SWDK een “Statuut samenwerking Rechtswinkel Steenwijk en Sociaal Werk De Kop” gesloten, waarin de onafhankelijke positie van de Rechtswinkel is geregeld en praktische afspraken zijn vastgelegd.

SWDK - en daarmee de Rechtswinkel - is sinds medio 2018 gevestigd aan het Stationsplein 10 te Steenwijk. De gezamenlijke huisvesting blijkt van groot belang voor de samenwerking met SWDK. Er kan over en weer gemakkelijk doorverwezen en geadviseerd worden.

De Rechtswinkel heeft een netwerk van deskundigen (advocaten, notarissen, mediators, de deurwaarder etc.) naar wie verwezen kan worden en die ook geraadpleegd kunnen worden. Ook wordt soms een beroep op hen gedaan voor deskundigheidsbevordering van de medewerkers van de Rechtswinkel.

De Rechtswinkel Steenwijk is sinds 2023 lid van de Nederlandse Vereniging van Rechtswinkels (NVR) die onder andere scholing voor medewerkers organiseert. Wel is duidelijk dat onze Rechtswinkel een ander karakter heeft qua organisatie en werkwijze. De meeste Rechtswinkels hebben een nauwe relatie met de rechtenfaculteit van een universiteit of hogeschool, en bestaan grotendeels uit studenten met toezicht door enkele docenten. Kortgeleden kreeg de Rechtswinkel via de NVR gratis toegang tot de website van Legal Mike, een AI-toepassing gericht op juridische vraagstukken. De eerste ervaringen zijn positief al blijft het wel nodig de samenvattingen te controleren.

2. Medewerkers

De groep medewerkers bestaat normaal uit ca 5 tot 8 personen. Eind 2024 was dit aantal tot 5 gedaald, inclusief 1 voor belastingen etc. en net voldoende om de spreekuren te bemensen met 1 persoon. Na het vertrek van nog een medewerker begin maart, die het noodzakelijk maakte om het spreekuur op dinsdag te laten vervallen, is dankzij een wervingsactie de bezetting weer op peil gebracht. Eind april waren er alweer 3 extra medewerkers, waarvan 1 student en 1 voor de financiële zaken, en in oktober kon nog een student en een stagiair ingeroosterd worden. Daardoor kunnen de spreekuren meestal weer met twee medewerkers gehouden worden en soms zelfs 3. Eind 2025 waren er 9 medewerkers, waaronder 2 studenten en 1 stagiair voor een snuffelstage en 2 medewerkers voor de financiële zaken. Als de nieuwe medewerkers voldoende ingewerkt zijn, kan hopelijk weer spreekuur gehouden worden op dinsdag.

De meeste huidige medewerkers hebben een al of niet afgeronde juridische opleiding en meestal ook werkervaring. Andere medewerkers hebben vooral juridische kennis en ervaring opgebouwd tijdens het uitoefenen van hun beroep in andere richtingen. Er is een functieomschrijving voor medewerkers en zij hebben een relevante VOG-verklaring.

De Rechtswinkel wordt voor organisatorische en administratieve werkzaamheden ondersteund door een medewerker van Sociaal Werk De Kop.

3. Bereikbaarheid

De locatie van het bureau is uitstekend: vlak bij trein-/busstation in Steenwijk en goede parkeergelegenheid.

Tot maart 2025 was de rechtswinkel voor juridische vragen bereikbaar via een inloopsprekkuur, telefonisch of via email van 9 tot 12 uur op de ochtenden van maandag t/m donderdag. Daarna moest de dinsdagochtend vervallen wegens tekort aan ervaren vrijwilligers. Verder was er in het verslagjaar in januari nog eenmaal een spreekuur in de bibliotheek en vanaf november eenmaal per maand in Vollenhove.

Op maandagochtend en soms op woensdag was er in een aparte ruimte een speciaal belasting- en toeslagensprekkuur.

4. Aantallen cliëntcontacten

In het verslagjaar 2025 waren er in totaal **505** contacten voor juridische vragen (in 2024: 622, in 2023: 640, in 2022: 593). De sterke daling t.o.v. vorige jaren lijkt samen te hangen met de sluiting van het spreekuur op dinsdag vanaf maart. Het gemiddelde aantal contacten per spreekuur nam immers wel licht toe (3.3) tegen 2.9-3.1 tussen 2022 en 2024. Waarom het aantal contacten op de overgebleven 3 ochtenden niet sterker is toegenomen is overigens onduidelijk.

Voor de financiële vragen (belastingen en toeslagen) waren er 291 (2025), 210 (2024), 251 (2023) en 118 (2022) contacten, een veel grotere variatie over de jaren dus. Daarbij moet opgemerkt worden dat er in 2022 nog sprake was van een na-ijlend effect van de corona toen tijdens lockdowns een spreekuur voor deze problemen onmogelijk was: die kunnen meestal niet telefonisch of via email behandeld worden. De sterke toename in het verslagjaar van dit soort contacten hangt mogelijk samen met een aantal extra spreekuren op woensdag en de komst van 1 nieuwe medewerker voor deze vraagstukken.

4.1 Adviezen naar aantal en soort.

Voor belastingaangiften en toeslagen werd alleen het aantal contacten geregistreerd (291). Voor cliëntcontacten met juridische vragen (n=505) werden ook gegevens verzameld over de gemeente van de cliënt, het onderwerp en de wijze van contact (bezoek, telefoon of mail).

4.2 Juridische vragen (505 contacten)

Tot 2025 was geslacht het enige persoonsgegeven dat geregistreerd werd. In het verslagjaar is besloten dit bij gebrek aan relevantie voor ons werk ook te laten vervallen. In eerdere jaren was de vrouw/man verhouding steeds rond 60/40%. Waarschijnlijk was dit ook in 2025 het geval. Voor leeftijd en opleiding kunnen we alleen op onze indruk afgaan. De leeftijd ligt meestal zo tussen 40 en 70 jaar en de opleiding is meestal lager of middelbaar onderwijs.

Geregistreerd zijn wel gemeente van de cliënt, soort vraag en aard van het contact.

4.2.1 Gemeente

Vooraf bij contacten via mail of telefoon is meestal niet gevraagd naar de woonplaats van de cliënt. Daardoor is de groep “onbekend” relatief groot. De onderverdeling naar gemeente is als volgt:

Gemeente	2025	2024
Steenwijkerland	75 %	72 %
Westerveld	4 %	4 %
Meppel	3 %	3 %
Weststellingwerf	3 %	4 %
Overige	4 %	4 %
Onbekend	12 %	14 %

Deze verdeling is sinds 2019 redelijk constant gebleven, met uitzondering van de coronajaren 2020 en 2021 toen er zo’n 65% van de contacten uit Steenwijkerland kwamen. Omdat er toen tijdens lockdowns alleen telefonische en mailcontacten waren was de gemeente wat vaker onbekend: 14-18%.

4.2.2 Rechtsgebied

De adviezen zijn onder te verdelen naar rechtsgebieden:

Rechtsgebied	2025	2024
Personen- familierecht	26 %	19 %
Arbeidsrecht	21 %	21 %
Consumentenrecht	16 %	13 %
Wonen	15 %	25 %
Financiën	8 %	5 %
Strafrecht	4 %	3 %
Overige	9 %	10 %
Diversen	2 %	4 %

Indeling in een rechtsgebied is niet altijd eenvoudig. Een scheiding geeft bijvoorbeeld naast relationele en psychische vragen ook vaak huisvestingsproblemen, financiële problemen, gevolgen op het werk, omgangsregelingen kinderen en soms geweld, etc. Het is dus af en toe arbitrair welke classificaties men eraan geeft. Bij afgeleide problemen zoals in bovenstaand voorbeeld is de scheiding het hoofdprobleem en hoort het contact dus ingedeeld te worden bij het Personen- familierecht. Deze moeilijkheid zou een verklaring kunnen zijn voor de toename in contacten over Personen- en familierecht en de afname bij vragen over wonen. Deze laatste lijkt meer dan toeval: tussen 2019 en 2023 varieerden de percentages bij wonen tussen 18% en 24%. Mogelijk heeft het verloop bij de medewerkers geleid tot een verandering in invullen van de categorieën. Bij de andere rechtsgebieden zijn de aantallen contacten minder veranderd.

4.2.2a Personen- en Familierecht (129x, 26 %)

In 2025 betrof de helft van de vragen in dit rechtsgebied scheidingen (inclusief het uit elkaar gaan bij andere samenlevingsvormen dan huwelijk) en de gevolgen die deze kunnen hebben: wat wordt de nieuwe woonsituatie voor de ex-partners en de kinderen, moet het huis verkocht worden, wie krijgt het gezag over kinderen, hoe wordt de omgang met de kinderen geregeld, hoe worden de bezittingen verdeeld etc. Hierbij spelen emoties bijna altijd een grote rol en ook onzekerheid over deze zaken en over de rechtspositie van de cliënt. Voorlichting hierover kan dan al wat meer rust geven. Vaak is doorverwijzen naar een gespecialiseerde advocaat of mediator de volgende stap.

Ook problemen die later door de scheiding ontstaan zijn vallen onder dit rechtsgebied. Zeker als er bij het aangaan van de relatie niets geregeld is, zijn die vaak moeilijk op te lossen.

Problemen bij de afwikkeling van testamenten vormden 19% van de contacten over dit rechtsgebied.

Meestal was dan de relatie tussen de erfgenamen al voor het overlijden van de erflater niet goed. Met name over de taken en bevoegdheden van de executeur-testamentair ontstaan dan vaak problemen.

Overige onderwerpen vormen 31% van de contacten over dit rechtsgebied. Het gaat dan bijvoorbeeld over erkenning of ouderlijk gezag van de biologische vader. Cliënten weten soms niet in hoeverre erkenning met een ook ouderlijk gezag betekent. Dat is in 2023 per wet geregeld. Ook problemen met de bewindvoerder van de cliënt komen nogal eens voor. Uiteindelijk kan een kantonrechter verzocht worden een andere bewindvoerder aan te stellen.

4.2.2b Arbeidsrecht (114x, 21 %)

Een belangrijk onderdeel van dit rechtsgebied betreft (dreigend) ontslag (67% van de contacten over dit rechtsgebied). Werkgevers hebben daarvoor het relatief nieuwe middel van ontslag met wederzijds goedvinden via een vaststellingsovereenkomst (VSO) of beëindigingsovereenkomst ontdekt. Bij gebruik daarvan hoeft geen toestemming van het UWV of ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de kantonrechter worden gevraagd. Voor de werknemer is het voordeel dat deze zijn recht op WW behoudt als tenminste in de VSO duidelijk staat dat de werkgever het initiatief heeft genomen en de werknemer geen blaam treft. Belangrijk nadeel voor de werknemer is dat er geen recht is op een transitievergoeding en dat bij een onjuiste toepassing van de opzegtermijn de WW-uitkering later kan ingaan. Als er geen financiële vergoeding is geregeld, adviseren we vaak de overeenkomst pas te tekenen als in de VSO een vergoeding opgenomen wordt die redelijk in de buurt komt van een transitievergoeding. Daarbij hangt het er wel vanaf hoe graag de werknemer weg wil. Die afweging kan alleen deze zelf maken. Bij weigering door de werknemer zal de werkgever dan moeten beslissen of hij het ontslag via UWV of kantonrechter wil doorzetten. De cliënt moet er af en toe wel op gewezen worden dat het heel onverstandig is om een VSO te ondertekenen in geval van ziekte. Vanwege het ontslagverbod voor de werkgever kan het akkoord gaan met de VSO door de werknemer dan gezien worden als vrijwillig ontslag. Daardoor komt de WW-uitkering in gevaar.

Andere problemen die aan de orde komen zijn slechte werkverhoudingen, omgaan met ziekte (ook werk gerelateerd) en slechte bedrijfsvoering. Daarbij wijzen wij op de rechtsbescherming voor werknemers zoals geregeld in het ontslagrecht, de doorbetalingsplicht bij ziekte, de Wet verbetering poortwachter voor de verplichte re-integratie en de Arbowetgeving. Maar we overleggen vaak ook met de cliënt hoe hij het best met zijn leidinggevende of werkgever over dit soort problemen kan overleggen.

De voortdurende zoektocht door werkgevers naar mogelijkheden voor flexwerk en de noodzaak voor de overheid om dat dan weer te reguleren, zoals in de Wet Arbeidsmarkt in Balans, leiden ook nogal eens tot problemen voor onze cliënten. Die ontwikkelingen zijn voor vrijwilligers niet makkelijk bij te houden en doorverwijzing naar een professional is dan vaak nodig.

Andere werk gerelateerde zaken betreffen o.a. concurrentiebedingen, te late of onvoldoende loonbetaling (inclusief o.a. onregelmatigheidstoelagen en vakantiedagen) en problemen met collega's. Ook bij dit soort zaken geven we vaak zowel informatie over de rechtspositie als over de manier om daar mee om te gaan.

4.2.2c Consumentenrecht (74x, 16 %)

Ondanks de Europese en Nederlandse regels over de verkoop op afstand (internet en telefoon) of aan de deur, leveren die toch nog steeds regelmatig problemen op. Als verkopers aangesloten zijn bij een brancheorganisatie zoals de BOVAG, kan meestal verwezen worden naar de klachtenprocedure daarvan. Als het om een aanzienlijk bedrag gaat, kan het ook zin hebben om een deurwaarder of de rechter in te schakelen. Vaak is het echter verstandiger het verlies maar te nemen, zeker als het om een particuliere verkoper via bijvoorbeeld Marktplaats gaat.

Wanneer het om een beroepsmatige verkoper gaat, kan wel een klacht ingediend worden bij de ACM (autoriteit consument en markt), maar die zal daar meestal pas op ingaan als er meerdere klachten over hetzelfde bedrijf gaan en de klachten ernstig genoeg zijn.

Veel klachten gaan verder over reparatie of onderhoud van auto, huis of andere goederen. Ook dan gaat het meestal over een bedrijf dat niet aangesloten is bij een brancheorganisatie of over een particulier. Dan zal dezelfde afweging tussen kosten en opbrengsten van een juridische procedure moeten worden gemaakt als

boven is omschreven. Onder de kosten vallen overigens ook de emotionele problemen en de tijd die zo'n procedure met zich meebrengt. Maar voor sommige cliënten is het gelijk krijgen ook erg belangrijk.

Ook agressieve verkoop van bijvoorbeeld energiecontracten of abonnementen aan de deur komen nog steeds voor. Hoewel er regels zijn over de manier waarop dit mag, is de bewijslast daarvoor natuurlijk een probleem. Ook is de wettelijke bedenktijd van 14 dagen niet bij iedereen bekend.

Als de verkoper dan een incassobureau inschakelt, kunnen de kosten voor de cliënt sterk oplopen ondanks de beperkingen die daarvoor inmiddels gelden. Als het duidelijk is dat de verkoper gelijk heeft, dan adviseren we soms een betalingsregeling te treffen. Een enkele keer nemen we daarvoor zelf contact op met het incassobureau.

Bij de aankoop van producten bij een fysieke winkel ontstaan ook wel eens problemen over de kwaliteit ervan. Winkeliers willen dan nog wel eens onterecht verwijzen naar de fabrikant, maar de winkelier blijft verantwoordelijk. Inhoudelijk kunnen we vaak geen oordeel vellen over wie er gelijk heeft. We kunnen alleen verwijzen naar de hoofdregels dat de kwaliteit van een product in overeenstemming moet zijn met de prijs en dat het product de levensduur moet hebben die ervan verwacht mag worden bij normaal gebruik.

4.2.2d Wonen (78x, 15%)

Problemen met de woning vormden in 2025 een opvallend kleiner aandeel in de contacten (15%) dan in de jaren 2020-2024 (20-25%). De oorzaak daarvoor is niet duidelijk.

Het gaat bij woonproblemen vaak over problemen rond huur en koop (37x, 7%). Dit betreft dan o.a. de hoogte van de huur en soms koopprijs in relatie tot de kwaliteit van de woning, over onderhoud door de verhuurder en over huurbescherming en de aard van het huurcontract. Bij huurverhoging kan verwezen worden naar de jaarlijks vastgestelde maxima (2025: sociale huur 5%, middensector 7.7% en vrije sector: 4.1%; afhankelijk van het inkomen is dan nog een extra toeslag mogelijk van €50 of €100). Bij twijfel over de huurhoogte in relatie tot de kwaliteit kan verwezen worden naar de website van de Huurcommissie en de mogelijkheden van die commissie om problemen tussen huurder en verhuurder op dit gebied op te lossen.

Klachten over het onderhoud door de verhuurder komen ook nogal eens voor. Als het overleg tussen huurder en verhuurder geen oplossing heeft gegeven kunnen we in het geval van een wooncorporatie verwijzen naar diens klachtenprocedure. Als de cliënt dan nog niet tevreden is of bij een particuliere verhuurder kan verwezen worden naar de Huurcommissie. In ernstige gevallen kan daarna nog een rechtszaak overwogen worden.

Problemen rond een koopwoning komen minder vaak bij de rechtswinkel. Het gaat dan vooral om verborgen gebreken. Als overleg daarbij niet helpt, moet de koper bewijzen dat de verkoper het wist of had kunnen weten. Bij een blijvend geschil kan alleen de rechter een beslissing nemen.

Burenruzies (20x, 4%) scharen we ook onder woonproblemen. Het gaat dan over erfafscheidingen, overhangende bomen, uitzicht, overlast etc. De bekende "Rijdende Rechter" vraagstukken dus. Als de cliënt daarvoor openstaat verwijzen we die naar Buurtbemiddeling van Sociaal Werk de Kop. Anders geven we advies over hoe te communiceren met de buren en over de juridische aspecten.

Tenslotte waren er nog 21 (4%) andere problemen rond de woning. Dit varieerde van problemen rond onderhuur via ruzie tussen verhuurder en huurders op een bungalowpark tot het gebruiken als postadres van een woning van iemand anders.

4.2.2e Financiën (37x, 8 %)

Ook op het algemene spreekuur komen cliënten soms voor vragen over hun financiën. Het gaat dan vaak over problemen met uitkeringen van bijvoorbeeld UWV of over schulden. Bij uitkeringen kunnen we advies geven over de rechtspositie van de cliënt, over de communicatie met de instantie of mogelijkheden voor een afbetalingsregeling. Vaak zal echter verwezen moeten worden naar een sociaal advocaat.

Bij schulden kunnen wij verwijzen naar het Geldloket van de gemeente Steenwijkerland en Sociaal Werk De Kop.

4.2.2f Strafrecht (17x, 4 %)

Sommige cliënten zijn slachtoffers van misdrijven zoals bijvoorbeeld mishandeling, bedreiging of oplichting. Als dat nog niet gedaan is, adviseren we meestal om aangifte bij de politie te doen. Daarnaast betreft het vaak vragen over verkeersboetes en verkeersschades. Meestal kunnen we dan niet meer doen dan uitleg over de procedure. Sinds kort worden cliënten ook wel eens verwezen door de politie. Vaak gaat het dan niet zozeer om strafrecht maar bijvoorbeeld over overlast van burens.

4.2.2g Andere rechtsgebieden (44x, 9%)

De meeste contacten in deze categorie betreffen het Vreemdelingenrecht (13x), Verzekeringsrecht (11x) en Procesrecht (5x). Het vreemdelingenrecht is zo gespecialiseerd en de belangen van betrokkenen zijn meestal zo groot, dat wij daar vaak alleen algemene informatie over kunnen geven en zullen doorverwijzen naar gespecialiseerde advocaten. Bij het procesrecht gaat het meestal om informatie over hoe rechtbanken werken en welke zaken door welke rechter worden behandeld. Tenslotte komt er een waaier van andere zaken langs van octrooirecht tot windmolens.

4.2.2h Meerdere rechtsgebieden (12x, 2 %)

In 7 contacten kwam het Personen- en Familierecht ter sprake, in 3 gevallen het Strafrecht en ook in 3 Werkproblemen, Financiën 2x, Consumentenrecht en Wonen ieder 1 keer en tenslotte Andere rechtsgebieden 3 keer (Gezondheidsrecht 2x en Vreemdelingenrecht 1x). In 2 gevallen waren de onderwerpen niet geregistreerd.

4.2.3 De wijze van contact.

In 331 gevallen (66%) kwamen cliënten naar het spreekuur, 87 keer (17%) belden zij en 84 keer (17%) kregen we mail. Tweemaal liep het contact via mail en telefoon en eenmaal was er sprake van zowel bezoek als mail tijdens het contact. In 2019, dus voor de corona bestonden contacten nog voor 87% uit bezoek en voor 7% uit bellen en 6% uit mail. Na het dieptepunt in 2022 (54% bezoek), toen vooral veel vaker gebeld werd (30%), is dus wel wat herstel en wordt er weer minder gebeld, maar het aantal spreekuurbezoeken is nog altijd beduidend lager dan voor de corona. Dat is wel jammer omdat persoonlijk contact toch waarschijnlijk tot betere adviezen zal leiden.

4.3 Belastingaangifte, toeslagen (n= 291)

Veel cliënten komen ieder jaar. Zij hebben vaak moeite met het lezen en invullen van hun belastingaangifte. Het aangifteformulier wordt met hulp van de cliënt ingevuld door de medewerker maar verstuurd door de cliënt. Vaak blijken zij dankzij o.a. aftrekposten, zoals zorgkosten en de bijbehorende reiskosten daarvoor, recht te hebben op een belastingteruggave.

De ingewikkelde regels rond toeslagen zorgen ook vaak voor problemen, zoals inmiddels algemeen bekend is. Vaak leidt het vooraf uitkeren van toeslagen ertoe dat cliënten plotseling forse bedragen moeten terugbetalen bij veranderingen in hun situatie (zoals kinderen die uit huis gaan, extra inkomsten of een scheiding). Hoewel deze problemen inmiddels alweer jaren bekend zijn, lukt het de overheid nog steeds niet om ze echt aan te pakken. Kennelijk zijn de simpelere methodes van vroeger, waarbij de betaling via werkgever (ziekenfonds, kinderopvang) of verhuurder (huursubsidie) liep, politiek niet meer haalbaar. De ideologie dat mensen moeten zien welke kosten zij maken ook al kunnen zij die zelf niet opbrengen en daar vervolgens door de overheid voor gecompenseerd moeten worden, heeft ertoe geleid dat in 2024 6.2 miljoen gezinnen (10.3 miljoen personen) met deze bureaucratie werden geconfronteerd.

5. Ontwikkelingen

Hoewel we ook op spreekuur merken dat veel cliënten inmiddels gebruik maken van internet om informatie te krijgen als ze juridische problemen hebben, blijken cliënten persoonlijk contact om deze problemen te bespreken toch vaak te prefereren. Behalve aan feitelijke informatie hebben cliënten kennelijk ook wel behoefte aan een luisterend oor. Overigens hebben zij vaak moeite om de juiste informatie op het internet te vinden of te begrijpen en twijfelen zij gelukkig ook wel aan het waarheidsgehalte ervan. En tenslotte zijn er ook nog altijd mensen die geen gebruik maken van internet: zo'n 13-15% van de inwoners van Steenwijkerland is laaggeletterd (Tim Huijts, ESB 2021).

Uiteraard maken wij ook zelf gebruik van het internet om informatie te vinden en te checken. In het verslagjaar hebben we daarvoor de beschikking gekregen over een belangrijk nieuw gereedschap: de website van Legal Mike. Dankzij de Vereniging van Rechtswinkels kunnen we hier gratis gebruik van maken. De eerste ervaringen zijn zeer positief als is ook al wel gebleken dat kritisch nadenken en controleren nodig blijft.

Zoals bijna dagelijks blijkt uit de media, zorgen internet en sociale media in toenemende mate voor juridische problemen voor gewone mensen: oplichting, webwinkels die zich niet aan de regels houden, identiteitsfraude, phishing, pesten etc. Hoewel de politie en de ACM daar steeds meer aandacht voor hebben, blijkt het nog altijd moeilijk om er vat op te krijgen.

Een goede ontwikkeling is dat er in de rechtspraak al een aantal jaren gezocht wordt naar eenvoudiger procedures. Dit geldt zeker voor de kantonrechtbank in Zwolle. Tot 1 maart 2025 bestond daar en bij een paar andere rechtbanken de Overlegrechter. Als beide partijen het daarmee eens waren kon zonder een dagvaarding een zaak aangekaart worden, waarbij eerst gekeken werd of er een compromis mogelijk was. Zo niet dan deed de rechter alsnog een uitspraak. Nu is daar de regelrechter voor in de plaats gekomen. In bepaalde gevallen kan die ook door een partij ingeschakeld worden zonder toestemming van de ander. Voor de rest lijkt de gang van zaken op die bij de Overlegrechter. Een aantal malen is de cliënt op deze mogelijkheid gewezen.

Veel wetgeving van de overheid is gericht op het verdedigen van de zwakken tegen de sterken. Dat geldt bijvoorbeeld voor de arbeidswetgeving, het huurrecht en de rechtshulp. De afgelopen decennia zijn daar door politieke keuzes of maatschappelijke ontwikkelingen wel problemen ontstaan. Zo heeft in 2015 de toenmalige minister Blok door uitbreiding van de mogelijkheden van tijdelijke verhuur de rechtspositie van huurders tot voor kort duidelijk verslechtert. De vergoedingen van advocaten voor toevoegingen aan mensen met een laag inkomen zijn niet meegegaan met de inflatie of zelfs verlaagd, waardoor deze hulpverlening steeds problematischer is geworden. En door de sterke toename van flexwerk en het aantal ZZP'ers, die eigenlijk een arbeidscontract horen te hebben, is de rechtspositie van werknemers verminderd.

Gelukkig lijkt er de laatste paar jaar weer een voorzichtige ommekeer te komen. De regels voor huurcontracten zijn weer aangescherpt en er zijn pogingen gedaan om het flexwerk en het aantal ZZP'ers wat meer in de hand te houden. In hoeverre dat laatste lukt is echter nog niet duidelijk. Een structurele oplossing voor de toeslagen is voorlopig nog uit zicht en ook de communicatie van de overheid is nog steeds voor verbetering vatbaar. Er blijft dus nog voldoende werk voor rechtswinkels over.