

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

**Onderwerp**  
Evaluatie Juridisch Spreekuur  
2023-2025 Bibliotheek Twente

**Zaaknummer**  
3995632

**Uw kenmerk**

**Datum**  
17 december 2025

Geachte leden van de raad,

Gemeente Hengelo heeft -naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) - tot en met 2027 rijksmiddelen ontvangen om de dienstverlening te verbeteren. Als gemeente hebben we daarom een opdracht om hier invulling aan te geven.

Bibliotheek Twente heeft afgelopen drie jaar geld ontvangen uit deze POK-middelen voor het opzetten en invullen van een juridisch spreekuur. Naast het spreekuur in de hoofdlocatie is in 2024 ook een tweede spreekuur in het Kulturhus Hasselo geopend.

Conform afspraken in de Zomernota 2025-2029 (25-FP-9.22) heeft Bibliotheek Twente een evaluatie van het Juridisch Spreekuur opgesteld over de periode 2023-2025. Zoals toegezegd in de raadsvergadering van 12 november 2025 bieden wij u hierbij deze evaluatie ter informatie aan.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,



De heer D. Lacroix

De heer S.W.J.G. Schelberg

Bijlage: Evaluatie Juridisch Spreekuur 2023-2025

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**  
Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**  
gemeente@hengelo.nl  
**Telefoonnummer**  
14-074

# Robuuste rechtsbescherming in Hengelo

## Evaluatie van het Juridisch Spreekuur van 2023 t/m juni 2025

### Inleiding

#### Rechtsbescherming een recht

Rechtsbescherming en sociaaljuridische ondersteuning zou er voor iedereen in Nederland moeten zijn. Waar je ook woont en wat je situatie ook is.

Afgelopen jaren verschenen meerdere rapporten waaruit blijkt dat overheidsdienstverlening onvoldoende aansluit op wat inwoners nodig hebben. Een bekend rapport is 'Ongekend onrecht' van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). In reactie hierop heeft het kabinet Rutte III plannen gemaakt om de publieke dienstverlening fundamenteel te verbeteren en hiervoor POK-middelen uitgetrokken. Voor gemeenten is over de periode 2021 – 2027 jaarlijks € 150 miljoen beschikbaar, waarvan € 23 - € 25 miljoen voor 'robuuste rechtsbescherming'.

Het programma robuuste rechtsbescherming heeft als doel om het basisrecht van alle inwoners op onafhankelijke sociaaljuridische ondersteuning op lokaal niveau te garanderen. De toegang tot deze hulp moet laagdrempeliger en beter, oftewel 'robuuster' worden. En het thema rechtsbescherming blijft actueel: in het najaar 2024 heeft de Tweede Kamer de motie Van Nispen en Palmen aangenomen voor een landelijk dekkend netwerk voor mensen met sociaaljuridische problematiek.

In 2023 en in 2024/2025 heeft de gemeente Hengelo de aanvragen 'Robuuste Rechtsbescherming in Hengelo' gehonoreerd met de inzet van deze POK middelen voor het Juridisch Spreekuur in de Bibliotheek. Voor 2026/2027 wil Bibliotheek Twente hier wederom een beroep op doen.

Met het faciliteren van het Juridisch Spreekuur in de Bibliotheek is in de afgelopen 2,5 jaar het verlenen van sociaaljuridisch hulp aan haar inwoners door de gemeente Hengelo voortvarend aangepakt. De gemeente is voor veel inwoners ook de meest nabije (lokale) overheid. Dit geeft de gemeente een bijzondere verantwoordelijkheid om mensen (vaak in kwetsbare posities) verder te helpen en op lokaal niveau de toegang tot sociaaljuridische ondersteuning voor alle inwoners te organiseren. Met het Juridisch Spreekuur in de Bibliotheek heeft de gemeente Hengelo deze verantwoordelijkheid genomen en heeft deze invulling zelfs een landelijke voorbeeldfunctie.

### Het Juridisch Spreekuur

Het Juridisch Spreekuur is een gratis, onafhankelijke en vertrouwelijke voorziening voor alle inwoners van Hengelo, met extra aandacht voor kwetsbare en minder zelfredzame burgers. Een professionele Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) biedt deskundige ondersteuning bij juridische en complexe vraagstukken. Dankzij een breed netwerk en een integrale aanpak zorgt de SJD'er voor passende hulp op maat. Het Juridisch Spreekuur is ingebed in de reguliere dienstverlening van de Bibliotheek. Deze dienstverlening (in nauwe samenwerking met lokale partners in het sociale domein) bestaat uit het Ontwikkelplein met o.a. het Informatiepunt Digitale Overheid, Taalpunt en

de Brievenhulp. De bibliotheek fungeert hierdoor als een laagdrempelige locatie voor brede hulp binnen het sociale domein. Het spreekuur is toegankelijk op twee locaties van Bibliotheek Twente: Bibliotheek Hengelo Stad en Bibliotheek Hengelo Hasseler Es.

Afhankelijk van de complexiteit van de hulpvraag en de mate van zelfredzaamheid biedt de SJD'er verdere ondersteuning tijdens de nazorguren. Dit kan bestaan uit verdiepend onderzoek, contact met instanties, bemiddeling of het opstellen van bezwaarschriften en klachtenbrieven. Zo wordt de burger op een effectieve en persoonlijke manier geholpen.

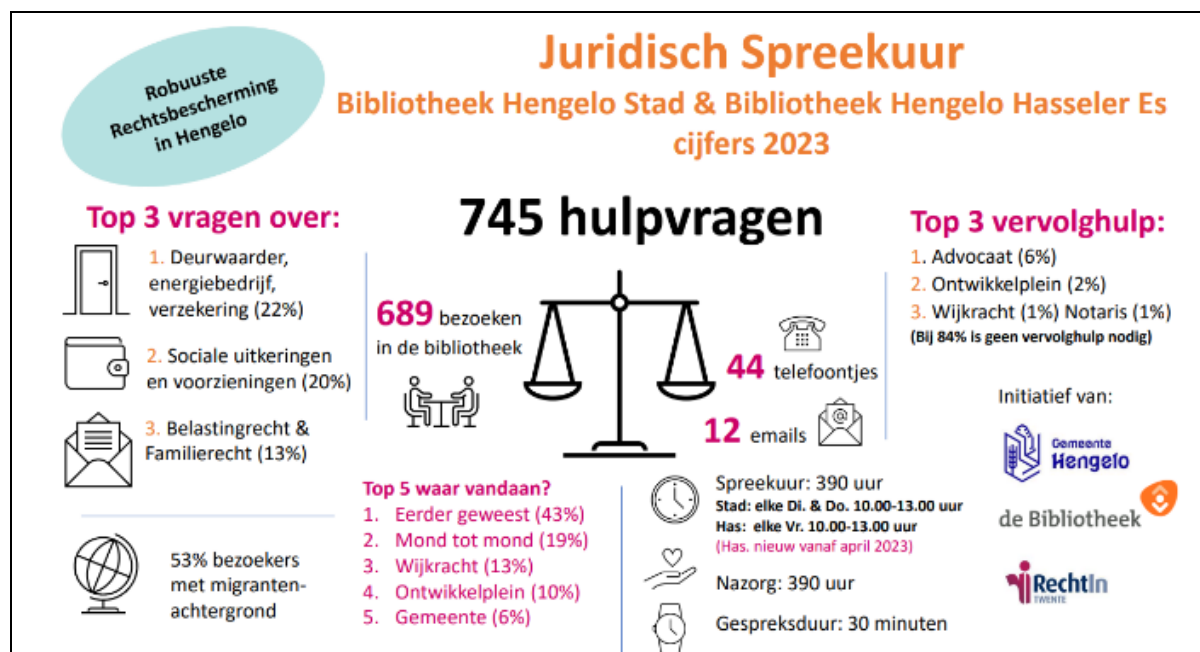
Onderstaande tabel een overzicht van de urenverdeling per week van het Juridisch Spreekuur:

|                      | <b>Locatie</b>                  | <b>Aanbod</b>                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spreekuren en nazorg | Bibliotheek Hengelo Stad        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Juridisch spreekuur elke dinsdag van 10.00-13.00 uur (+ 3 uur nazorg)</li><li>- Juridisch spreekuur elke donderdag van 10.00-13.00 uur (+ 3 uur nazorg)</li></ul> |
|                      | Bibliotheek Hengelo Hasseler Es | <ul style="list-style-type: none"><li>- Juridisch spreekuur elke vrijdag van 10.00-13.00 uur (+ 3 uur nazorg)</li></ul>                                                                                   |
| Complexe hulpvragen  |                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Gesprekken op afspraak met SJD'er: 2 uur (+ 2 uur nazorg)</li></ul>                                                                                               |

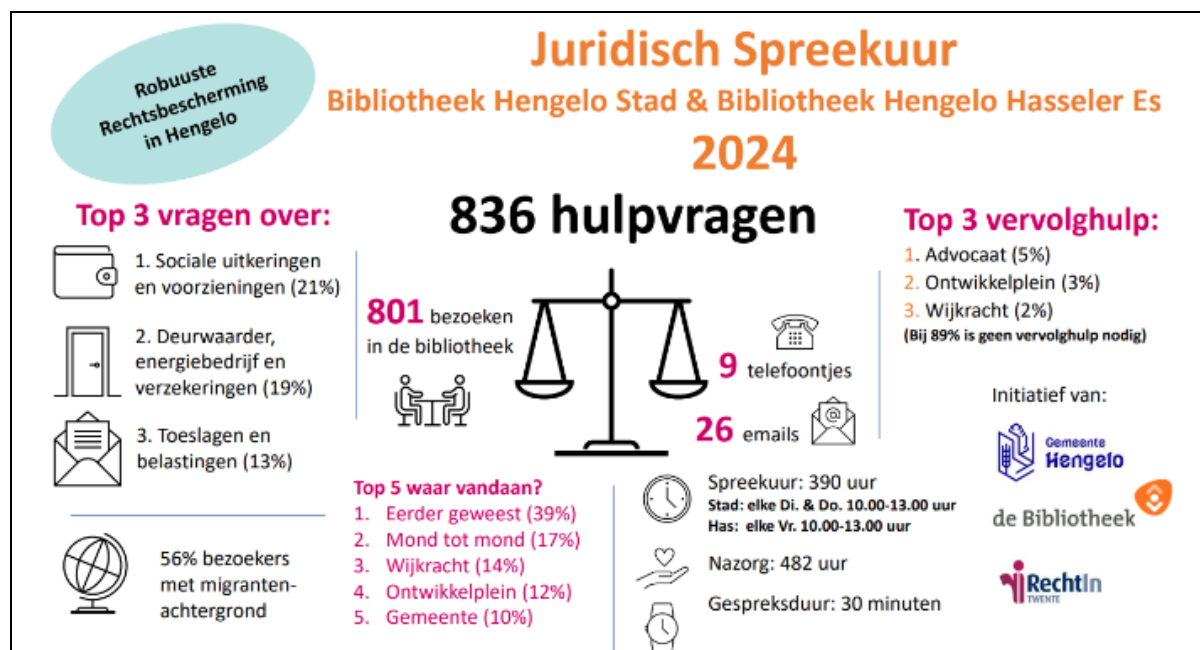
## Evaluatie van het Juridisch Spreekuur

De onderstaande factsheets geven een overzicht van de data rond het Juridisch Spreekuur van de afgelopen 2,5 jaar. Het geeft o.a. inzicht in het aantal bezoekers, hun achtergrond, hoe ze het Juridisch Spreekuur hebben gevonden, het aantal vragen per rechtsgebied en de meest voorkomende problematiek.

### Data Juridisch Spreekuur 2023



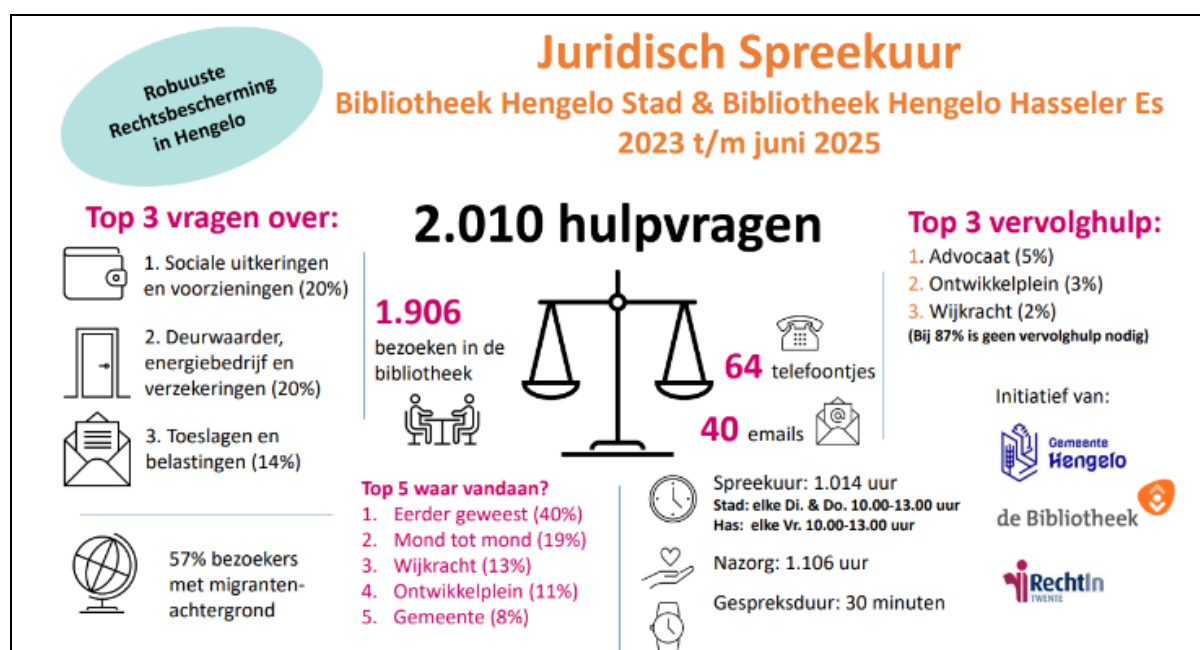
### Data Juridische Spreekuur 2024



## Data Juridisch Spreekuur 2025 (januari t/m juni)



## Data Juridisch Spreekuur 2023 t/m juni 2025



## Hulpvragen

Het Juridisch Spreekuur voorziet in een grote behoefte: vanaf de start maken inwoners van Hengelo er goed gebruik van. Over de registratieperiode van 2,5 jaar zijn er al meer dan 2.000 hulpvragen gesteld. Ook zien we een toename in het aantal hulpvragen, met in 2024 een toename van 12%. Ook voor 2025 verwachten we weer een stijging. We constateren dan ook dat we met de huidige uren en middelen tegen de grenzen van onze capaciteit aanlopen.

Vaak hebben bezoekers niet alleen een juridische vraag maar bestaat hun problematiek uit een mix van sociaaleconomische en psychosociale vraagstukken. Dit benadrukt de noodzaak van goede samenwerking en een open houding tussen verschillende partijen in het sociale domein om tot de beste oplossing te komen. De SJD-er heeft hier een belangrijke rol als intermediair.

### **Vaak geen vervolghulp nodig**

We slagen erin om gemiddeld **87%** van de hulpvragen snel en zonder doorverwijzing op te lossen. Het Juridisch Spreekuur bewijst zo zijn maatschappelijke waarde door directe en preventieve effecten. Het voorkomt hoge maatschappelijke kosten, zoals deurwaarderskosten, bijzondere bijstand en juridische procedures. Deze de-escalatie draagt ook bij aan o.a. de vermindering van druk op gemeentelijke diensten en organisaties binnen het sociale domein. Daarnaast draagt het spreekuur bij aan het sociaal welzijn: inwoners ervaren minder stress en vergroten hun zelfredzaamheid. Investeren in het spreekuur betekent dus een aanzienlijke kostenbesparing, een versterking van het sociale welzijn en het heeft een positieve invloed op het vertrouwen van de hulpvrager in de overheid.

### **Top 3 van rechtsgebieden**

De cijfers laten een duidelijke top 3 van de meest gestelde vragen per rechtsgebied zien:

#### **1. Sociale uitkeringen/voorzieningen (20%)**

*De meeste bezoekers zijn afhankelijk van sociale zekerheid, zoals bij werkloosheid, ziekte, arbeidsongeschiktheid of pensioen. Het betreft uiteenlopende vragen over o.a. knelpunten in de uitvoering, aanleveren van aanvullende informatie en verklaringen of afwijzing van een aanvraag c.q. terugvordering.*

#### **2. Deurwaarder/energiebedrijf/verzekeringen (20%)**

*Veel huishoudens ervaren financiële onzekerheid als gevolg van hoge kosten, schulden en onverwachte tegenslagen, wat tot conflicten kan leiden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om aanmaningen van incassobureaus of deurwaarders, het overstappen naar een andere energieleverancier of de afhandeling van schadeclaims.*

#### **3. Toeslagen/ Inkomstenbelasting/Belasting lagere overheden (14%)**

*De complexiteit van het toeslagensysteem en het belastingstelsel leidt tot veel vragen, vooral over terug- en invordering. De hulp betreft dit te onderzoeken, eventueel bezwaar in te dienen en ondersteunen bij de verdere afhandeling van een invordering.*

### **Hoe vinden de (juiste) bezoekers het Juridisch Spreekuur?**

De meeste nieuwe bezoekers komen via mond-tot-mondreclame (19%). Daarnaast blijkt dat een aanzienlijk aantal bezoekers (32%) via doorverwijzing van andere instanties komt. Deze verwijzingen zijn afkomstig van onder andere Wijkkracht (sociaal wijkteam, Menthol, Hulpdienst), het Ontwikkelplein (IDO, Brievenhulp) en de gemeente (Budget Alert, Zorgloket, WMO, Sociale Zaken). Nadat deze doorverwezen bezoekers goed zijn geholpen komen ze (voor een deel) opnieuw langs bij problemen (40%) en maken ze ook binnen hun eigen netwerk reclame voor het Juridisch Loket. Dit heeft het effect dat het overgrote deel van gestelde hulpvragen relevant zijn voor sociaaljuridische hulp en het vaak ook de groep van de meer kwetsbare en minder zelfredzame burgers betreft. De juiste hulp komt dus terecht waar die het hardst nodig is.

## Inbedding in Bibliotheek dienstverlening

De inbedding van het Juridisch Spreekuur in de dienstverlening van de Bibliotheek samen met lokale partners zoals Wijkkracht heeft een grote meerwaarde. Bezoekers van het Juridische Spreekuur met complexe problematiek worden op het Ontwikkelplein (met ruim 5.000 bezoekers in 2024) ter plekke warm doorverwezen naar de andere spreekuren. En andersom werkt dit ook in het geval van een hulpvraag met een juridische component. Bezoekers met complexe multiproblematiek worden zo effectief geholpen want juist zij moeten niet verdwalen tussen verschillende uitvoeringsinstanties.



Het Ontwikkelplein



Het Oefenplein

Een ander voordeel is de laagdrempelig toegang tot non-formeel leren. Mocht problematiek voortvloeien uit laaggeletterdheid of gebrek aan digitale vaardigheden dan heeft de Bibliotheek, samen met haar partners, een breed gratis aanbod om direct met een leervraag aan de slag te kunnen gaan als de bezoeker dat wil. Een belangrijk onderdeel van dit non-formeel leren is het Oefenplein. Bibliotheek Twente ontving in 2023 én 2024 de landelijke Oefenplein Award voor de meest actieve bezoekers en werd in 2024 het Oefenplein 1.900 keer bezocht.

Tenslotte is de Bibliotheek een bekende, neutrale en laagdrempelige plek in de stad waar mensen gemakkelijk binnenlopen en zijn de faciliteiten van het Juridische Spreekuur geoptimaliseerd met o.a. stiltecabines voor meer privacy en een gastvrouw/gastheer voor de opvang van bezoekers.

## Werkbezoek ministerie van Justitie en Veiligheid

Naar aanleiding van de motie Van Nispen en Palmen voor een landelijk dekkend netwerk voor mensen met sociaaljuridische problematiek is Lilian Marijnissen recent benoemd als kwartiermaker voor het opzetten van dit landelijke netwerk. In dat kader bracht zij op 21 oktober 2025 een werkbezoek aan het Juridisch Spreekuur in Bibliotheek Hengelo. Haar verslag geeft een mooi beeld van de impact van sociaaljuridische dienstverlening en de voordelen van de Bibliotheek als locatie:

*‘Ik ga wel huilen hoor’ zei ze. ‘Ik heb een Hbo-opleiding en ik regel altijd alles zelf, dit is de eerste keer in mijn leven dat ik om hulp moet vragen’. Door een aantal medische missers en botte pech heeft ze zoveel stress in haar hoofd én lichaam dat ze het zelf even allemaal niet meer overziet.*

*Vandaag mocht ik een ochtendje meeluisteren met de gesprekken die Veronika voert. In een ochtend tijd helpt ze het indrukwekkende aantal van acht mensen. Met de meest uiteenlopende en complexe problemen. Van WIA tot IND en van begeleid wonen tot bewindvoering. Op een empathische manier helpt ze mensen kernachtig en duidelijk. Ze verwijst zelden door, want het meeste lost ze gewoon op.*

*Een heel gedeelte van de bibliotheek in Hengelo is ingericht als 'ontwikkelplein' waar mensen zomaar binnen kunnen stappen, zonder afspraak. Er zitten verschillende organisaties, bijvoorbeeld om je te helpen met je papieren of met je Digi-D. Ook Veronika houdt hier haar juridisch spreekuur. Zaken die niet op het spreekuur opgelost kunnen worden, krijgen meestal dezelfde week nog een uitgebreidere afspraak met meer tijd. En sommige problemen kunnen opgepakt worden door een collega een tafeltje verderop.*

*Vanmorgen heb ik maar weer eens gezien hoe belangrijk het is dat mensen met sociaal juridische problemen tijdig, adequaat en nabij geholpen worden. Dat zou je elke inwoner van Nederland die hulp nodig heeft gunnen.*