

# Trots op wat we doen als Juridisch Loket

## Voor iedereen een rechtvaardige oplossing

### Wij helpen mensen

**Yousra\*** kwam met haar 17-jarige dochter bij de gemeente om haar paspoort te verlengen. Haar vader woont in Syrië. Hij had het toestemmingsformulier voor de verlenging van het paspoort ingevuld en opgestuurd. Maar de gemeente eiste een origineel ID-bewijs van hem. Dat zou hij aan de Nederlandse ambassade in Syrië kunnen laten zien. Dat ging niet, omdat daar vanwege de omstandigheden geen Nederlandse ambassade is. De gemeente adviseerde Yousra om naar de rechter te gaan voor vervangende toestemming. Dat zag Yousra niet zitten. Yousra kwam naar het Juridisch Loket met de vraag of wij haar konden helpen.

Peter, onze juridisch adviseur, zocht het uit en ontdekte dat een toestemmingsformulier met kopie van ID-bewijs van de afwezige ouder volstaat. Peter nam hierover contact op met de gemeente; het paspoort van de dochter kon verlengd worden. Even later paste de gemeente het beleid hierop aan en verwijderde de verplichting van een origineel ID-bewijs van beide ouders.

\*Yousra en Renske zijn gefingeerde namen en de foto's zijn stockfoto's, om de anonimiteit te bewaken.



### Wij adviseren mensen

Twee brieven van Dienst Toeslagen binnen twee weken met daarop verschillende bedragen die **Renske\*** terug moest betalen. Renske begreep het niet, kon ze bezwaar maken? Ze ging ermee naar het Juridisch Loket.

Ashley, onze juridisch adviseur, moest zelf ook even puzzelen. De eerste brief ging over een aanpassing van de zorg- en huurtoeslag. Op de tweede brief was de zorgtoeslag hetzelfde, maar was ineens de huurtoeslag verlaagd. Renske vertelde dat ze recent doorgegeven had dat ze 9 maanden geleden verhuisd was naar een woning met lagere huur. Ashley: 'Ik heb uitgelegd dat je werkgever informatie over jouw loon doorgeeft aan de Belastingdienst en dat dit tot een herberekening van de toeslagen leidt. De Dienst Toeslagen informeert je daar per brief over. Je kan ook zelf informatie doorgeven, zoals de hoogte van je huur. Als de huur verandert, verandert ook je huurtoeslag. Daar ging die 2e brief over, met daarom een ander bedrag over de huurtoeslag.' Renske moest dus beide bedragen betalen. Ashley liet zien hoe ze een betalingsregeling kan aanvragen bij de Dienst Toeslagen. Ashley: 'Het hielp Renske dat ik uitlegde hoe het systeem van toeslagen werkt. Ze begrijpt nu waarom ze een deel van de toeslagen terug moet betalen en gaat geen bezwaar maken.'



### Wij werken samen

Om ervoor te zorgen dat iedereen die dat nodig heeft snel en eenvoudig toegang tot passende hulp krijgt, werken wij in de regio met partners als buurtteams, gemeenten, sociaal raadslieden en rechtswinkels. Waarbij we elk vanuit onze eigen expertise samen mensen een passende oplossing bieden. Voorbeelden hiervan zijn het Limact in Limburg, en het Huis van het Recht in Breda en Heerlen. Als mensen een advocaat nodig hebben, werken we samen met de Raad voor Rechtsbijstand en de advocatuur.

### Wij helpen steeds meer mensen

Mensen kunnen ons elke werkdag gratis bellen of langskomen op een van de ruim 50 plekken in het land. Zo helpen wij dagelijks duizenden mensen met hun vragen.

### Cijfers in 2024



**368.000**  
gratis nummer  
gebeld



Spoedlijn  
gesprekken  
**67.500**



Advies  
tijdens inloopen  
**85.500**



Terugbelafspraken  
**245.000**



Hulp op  
spreekuurafspraken  
**36.600**

### Meeste vragen over

- 1 Werk
- 2 Wonen
- 3 Familie & relatie

### Online



**bezoekers**  
juridischloket.nl

### 804.000 invulbrieven

- 1 Ik wil mijn arbeidscontract opzeggen
- 2 Ik wil iemand in gebreke stellen
- 3 Ik ben het niet eens met de beslissing van een instantie en wil bezwaar maken