

Over de drempel naar betere rechtshulp

Wat eerstelijnsorganisaties kunnen doen
om ondersteuning aan rechtzoekenden
laagdrempeliger en beter te maken

Over de drempel naar betere rechtshulp

Wat eerstelijnsorganisaties kunnen doen om ondersteuning aan rechtzoekenden laagdrempeliger en beter te maken

Auteurs

Maarten Gehem
Majelle Verbraak

Ontwerp

Leonie Lous
Monique Willemse

In opdracht van




Ministerie van Justitie
en Veiligheid



De Argumentenfabriek



De ArgumentenFabriek

 2022

www.argumentenfabriek.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Hoofdstuk 1. Doelen voor betere ondersteuning aan rechtzoekenden	9
Hoofdstuk 2. Verbetersuggesties voor organisaties	13
Hoofdstuk 3. Gewenste werkhoudingen voor professionals	23
Bijlage: Interviews rechtzoekenden	27
Tot besluit	34

Inleiding

Burenruzies, scheiding, schuldenproblematiek, een geschil met je werkgever of huurbaas: veel burgers krijgen vroeg of laat met juridische kwesties te maken.¹ In dit soort gevallen kunnen rechtzoekenden rechtshulp krijgen bij ‘eerstelijns-organisaties’ zoals het Juridisch Loket of sociaal raadslieden.

Wat kunnen deze eerstelijnsorganisaties en professionals die hier werken doen om de toegang voor mensen met een juridische vraag laagdrempeliger te maken, en hen, eenmaal ‘over de drempel’ daadwerkelijk beter te helpen? Welke dienstverlening en werkhouding van professionals dragen hieraan bij? En hoe kunnen organisaties nog beter samenwerken? Dat lees je in dit boek.

De minister werkt sinds 2018, samen met partijen in het veld, aan een nieuw stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, “dat erop gericht is iedere rechtzoekende op een laagdrempelige, snelle en integrale manier een oplossing te laten vinden voor zijn of haar probleem.”² Met deze stelselvernieuwing in het hoofd vroeg het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) aan De Argumentenfabriek om, samen met het Juridisch Loket en Divosa, met een brede groep organisaties in gesprek te gaan over hoe zij ondersteuning voor rechtzoekenden toegankelijker en functioneler kunnen maken.³

Wat bedoelen we met ‘rechtzoekenden’?

In dit boek bedoelen we met **rechtzoekenden** alle mensen in Nederland met een juridische vraag (of een vraag met een juridisch aspect).⁴ Hiermee geven we een iets andere invulling aan dit woord dan gebruikelijk. Het woord wordt dikwijls gebruikt om te verwijzen naar de groep mensen met beperkte financiële draagkracht die op basis van de Wet op de rechtsbijstand (WRb) recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand van een mediator of een advocaat. In dit boek vatten we ‘rechtzoekenden’ dus breder op en verwijst het woord naar alle mensen in Nederland met een juridische vraag.

Wat staat er in dit boek?

Dit boek is in eerste instantie bedoeld voor alle organisaties die ‘eerstelijns’ juridische ondersteuning bieden en voor professionals die hier werken (zie het kader op pagina 7). Hiernaast zijn de ideeën in dit boek ook relevant voor partijen die veel samenwerken met organisaties in de eerste lijn.

De vraag die in dit boek centraal staat luidt: hoe kunnen organisaties uit de eerste lijn en professionals die hier werken mensen met een juridische vraag beter ondersteunen?⁵ Hierbij richten we ons niet op individuele organisaties maar op ideeën die behulpzaam zijn voor meerdere organisaties en professionals in de eerste lijn. In het **eerste hoofdstuk** staan de doelen waaraan ondersteuning aan rechtzoekenden moet bijdragen, volgens het projectteam van het ministerie van JenV, Divosa en het Juridisch Loket. Wat willen we uiteindelijk bereiken voor rechtzoekenden?

In **hoofdstuk 2** staat wat individuele organisaties zoal kunnen verbeteren om deze doelen te realiseren. Bijvoorbeeld meer focus op groepen die in het huidige stelsel moeite hebben toegang tot recht te krijgen. Maar ook het verbreden en verbeteren van het aanbod, het toegankelijker maken van locaties en makkelijkere doorverwijzing organiseren naar andere professionals. We beschrijven ook ideeën voor wat organisaties gezamenlijk kunnen doen om ondersteuning te verbeteren, variërend van betere regionale samenwerking tot het signaleren van knelpunten in het stelsel als geheel.

Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens wat professionals zelf kunnen doen. Wat zijn wenselijke werkhoudingen waarmee professionals in de eerste lijn rechtzoekenden nog beter kunnen ondersteunen?

In de **Bijlage** vind je tot slot een kaart met hartenkreten, ervaringen en verbeteringsuggesties die burgers zelf aandroegen om ondersteuning bij juridische kwesties te verbeteren. Deze suggesties hebben we gebruikt als input voor de kaarten over werkhoudingen en de verbeteringsuggesties voor organisaties.

Hoe hebben we dit boek gemaakt?

De ideeën in dit boek zijn de weerslag van een reeks denksessies en gesprekken met professionals en betrokkenen. We hielden vijf denksessies met het projectteam (JenV, het Juridisch Loket en Divosa) en drie denksessies met een bredere groep professionals, zoals sociaal raadslieden, onafhankelijk cliëntondersteuners, mediators en advocaten. Hiernaast hebben we vier interviews gehouden met individuele professionals en zeven interviews met rechtzoekenden (zie Tot besluit voor meer informatie).

In de eerste twee denksessies met het projectteam dachten we na over de doelen: wat willen we bereiken met het verbeteren van de ondersteuning voor rechtzoekenden? Vervolgens hebben we met hen ideeën geïnventariseerd voor het verbeteren van de ondersteuning. Dit hebben we verrijkt met suggesties uit vier interviews en twee denksessies met professionals. Dit resulteerde in een lange lijst met suggesties voor betere dienstverlening. Met het projectteam hebben we deze lijst in de vijfde denksessie vervolgens ingedikt op basis van criteria zoals: passen de ideeën bij de doelen die we willen

realiseren voor rechtzoekenden en zijn de ideeën (redelijkerwijs) uitvoerbaar en betaalbaar?

Parallel hieraan hielden we interviews met rechtzoekenden om te horen wat zij belangrijk vinden bij ondersteuning. We legden de uitkomsten voor aan het projectteam (sessie zes) en aan een bredere groep professionals (sessie zeven), om de verbetervoorstellen verder aan te scherpen. In een afsluitende sessie zette het projectteam de puntjes op de 'i' en hakten we de laatste knopen door. Het was ons een eer en genoeg om dit traject te mogen begeleiden. In alle denksessies en interviews viel ons de grote mate van betrokkenheid op en het gevoel van urgentie bij zowel rechtzoekenden als bij de professionals zelf dat de ondersteuning beter kan en moet. Dat organisaties, professionals en rechtzoekenden de handen ineen moeten slaan en samen moeten toewerken naar nog betere ondersteuning. We hopen dat de ideeën in dit boek hieraan bijdragen.

Veel leesplezier!

Maarten Gehem en Majelle Verbraak
De Argumentenfabriek

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid over dit denkraject

“De resultaten van de denksessies in dit project leveren voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid een waardevolle bijdrage aan de stelselvernieuwing rechtsbijstand. Het centraal stellen van de rechtzoekende is hierbij een belangrijk uitgangspunt en de manier waarop dit ingevuld kan worden voor eerstelijns juridische hulp wordt in dit boek een stuk concreter gemaakt door de mensen die hier het meeste verstand van en ervaring mee hebben. De concrete handvatten die dit boek biedt worden meegenomen in de beleidsvorming van het ministerie en over de

uitvoering ervan gaan en blijven we in gesprek met het Juridisch Loket, Divosa en hopelijk vele andere partijen die zich hiervoor willen inzetten. Hiermee hopen we te bereiken dat mensen straks merkbaar beter en op een meer laagdrempelige manier geholpen worden bij hun (juridische) problemen.

Dank aan alle professionals voor hun tijd en moeite en aan De Argumentenfabriek voor de uitstekende begeleiding.”

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Welke organisaties bieden juridische hulp?

In Nederland zijn er verschillende organisaties waarbij burgers terecht kunnen voor ondersteuning bij juridische vragen. Deze organisaties worden doorgaans opgedeeld in een 'eerste' en 'tweede' lijn. Bij **organisaties in de eerste lijn** kunnen rechtzoekenden direct ondersteuning krijgen, zonder doorverwijzing van een andere organisatie.

De belangrijkste organisatie in de eerste lijn is **het Juridisch Loket**. Iedereen kan bij het Loket terecht voor algemene juridische informatie, via de telefoon of e-mail. WRb-gerechtigden kunnen ook gebruik maken van het (inloop)spreekuur. Stichtingen en bedrijven zijn uitgezonderd van de ondersteuning van het Juridisch Loket, net zoals bepaalde juridische onderwerpen zoals vermogen of buitenlands recht. Voor vervolgspraken geldt een inkomensgrens als uitgangspunt.

Naast het Juridisch Loket bieden ook **sociaal raadslieden** eerstelijns juridische ondersteuning. Sociaal raadslieden bieden ondersteuning op sociaal-juridisch gebied en worden vaak bekostigd door gemeentelijke subsidies. Ze helpen bijvoorbeeld met het schrijven van bezwaarschriften en brieven. In sommige gemeenten hebben deze professionals een andere naam. Ook zijn soms vrijwilligers actief om mensen te ondersteunen op sociaal-juridisch gebied.

Ook **rechtswinkels** bieden ondersteuning in de eerste lijn. Dit zijn vrijwilligersorganisaties waar rechtenstudenten gratis advies bieden, zoals over huurrecht, arbeidsrecht, socialezekerheidsrecht en consumentenrecht. Ze voeren soms ook werkzaamheden uit die vallen onder de tweede lijn, zoals het behartigen van belangen van cliënten in de rechtszaal (zie hieronder).

Ook niet-juridische organisaties bieden soms vormen van eerstelijns ondersteuning. Bijvoorbeeld **'onafhankelijk cliëntondersteuners'**. Deze professionals worden in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door gemeenten gefinancierd om mensen die dit nodig hebben te

ondersteunen met hulpvragen in brede zin. Veel van de hulpvragen hebben ook een juridische kant, zoals bij laaggeletterden die in de knel komen doordat ze brieven van de overheid slecht begrijpen en hierdoor niet tijdig reageren en tegen (juridische) problemen aanlopen.

In de eerste lijn gaat het dus om ondersteuning vóórdat rechtzoekenden een advocaat inschakelen, een procedure starten of aan een mediationtraject beginnen. Dat is het domein van de **tweede lijn**. Hieronder vallen (**sociaal**) **advocaten(kantoren)** en **mediators**. Mensen kunnen zich ook rechtstreeks tot een advocaat of mediator wenden. In dat geval vervullen die ook deels een eerstelijnsrol, door hen informatie te verstrekken, zoals tijdens een gratis (kennismakings)gesprek. Mensen met weinig inkomen en vermogen kunnen een deel van de kosten voor deze tweedelijns hulp vergoed krijgen. Dit heet 'gesubsidieerde rechtsbijstand'.



Hoofdstuk 1.

Doelen voor betere ondersteuning aan rechtzoekenden

In dit boek inventariseren we ideeën om juridische ondersteuning voor rechtzoekenden te verbeteren. Maar wat betekent dit, ‘verbetering van juridische ondersteuning voor rechtzoekenden’? Welke doelen wil het projectteam van het ministerie van Justitie en Veiligheid, het Juridisch Loket en Divosa precies bereiken? Dit is wat de Doelenkaart (pagina 10) kernachtig beschrijft: de gewenste situatie waaraan ondersteuning moet bijdragen. Aan de hand van deze gewenste situatie werken we in het volgende hoofdstuk uit hoe organisaties ondersteuning kunnen verbeteren.

Het projectteam wil het recht voor **rechtzoekenden** toegankelijk maken en zorgen dat het recht ‘voor hen werkt’. Dat rechtzoekenden weten wat hun rechten zijn, hoe zij een beroep kunnen doen op het recht en dat zij weten dat er organisaties zijn die hen hier goed in kunnen ondersteunen. Hieraan dragen een aantal concrete doelen bij.

Allereerst betere ondersteuning voor de groep die deze het meest nodig heeft: mensen die moeite hebben toegang tot recht te krijgen. Zoals we schreven in de inleiding, bedoelen we in dit boek met ‘rechtzoekenden’ alle mensen in Nederland met een juridische vraag (of een vraag met een juridisch aspect). Hierbij geeft het projectteam prioriteit aan mensen die – al dan niet tijdelijk – minder zelfredzaam zijn en mensen of groepen die moeite hebben toegang tot recht te krijgen, bijvoorbeeld omdat zij knel komen te zitten door stringente wet- en regelgeving. De doelen op de Doelenkaart geven de richting aan: het is volgens het projectteam wenselijk dat organisaties in de eerste lijn zich richten op een bredere groep mensen die om wat voor reden dan ook (tijdelijk) moeite hebben toegang tot het recht te krijgen.

Andere doelen van het projectteam zijn bijvoorbeeld het verbreden en verbeteren van het aanbod en de kwaliteit, toegankelijker locaties en makkelijkere doorverwijzing naar de professional die hen goed kan helpen. Ook formuleerde het projectteam doelen die gaan over begrijpelijke communicatie, meer mogelijkheden voor direct contact en lagere kosten voor rechtzoekenden zelf. En tot slot, betere ondersteuning betekent niet alleen betere feitelijke uitkomsten, maar ook dat rechtzoekenden zich gehoord, gesteund en gerespecteerd voelen.





Hoofdstuk 2.

Verbetersuggesties voor organisaties

Hoe kunnen organisaties en professionals 'in de eerste lijn' rechtzoekenden zo goed mogelijk en laagdrempelig helpen? Wat kunnen organisaties individueel en met elkaar doen om de doelen uit het vorige hoofdstuk te bereiken? Deze vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

In de kaart op pagina 16-19 staat wat organisaties zelf kunnen doen om rechtzoekenden laagdrempeliger en beter te helpen. Allereerst in de keuze van de *doelgroep*. Organisaties zouden zich moeten concentreren op niet-zelfredzame mensen, zoals laaggeletterden, mensen met schulden of mensen met psychiatrische problemen. Beperkte zelfredzaamheid kan ook van tijdelijke aard zijn – denk aan mensen die 'pech op pech' stapelen en plots kampen met een ziekte, scheiding en ontslag. Het kan ook gaan om groepen mensen die moeite hebben toegang tot recht te krijgen. Denk aan gedupeerden van de Toeslagenaffaire en Groningers in aardbevingsgebied. Deelnemers gaven aan dat het belangrijk is dat professionals de ruimte krijgen om te beslissen of iemand beperkt zelfredzaam is of moeite heeft toegang tot recht te krijgen. Zodat mensen die bijvoorbeeld duidelijk knel zitten in regelgeving niet pas ondersteuning krijgen nadat zij als onderdeel van een 'groep' zijn aangewezen die recht heeft op gesubsidieerde bijstand, zoals bijvoorbeeld in de Toeslagenaffaire is gebeurd.

Naast de doelgroep dachten deelnemers ook na over het ondersteuningsaanbod zelf. Qua *aanbod*, kunnen organisaties actiever zoeken naar oplossingen vóór een rechtsgang, zoals door overleg met een wederpartij. En ze kunnen meer algemene voorlichting geven over veelvoorkomende juridische problemen, hoe deze te voorkomen of hoe hier ondersteuning bij te krijgen.

De kaart beschrijft ook ideeën voor hoe organisaties de *kwaliteit* van hun eigen dienstverlening kunnen

verbeteren. Om twee voorbeelden te geven: organisaties kunnen rechtzoekenden meer begeleiding bieden bij het maken van moeilijke keuzes, zoals door opties en consequenties door te spreken. Hiernaast kunnen organisaties rechtzoekenden vragen inbreng te geven in evaluaties om zo de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren.

In de denksessies ging het ook vaak om de *doorgeleiding*: de manier waarop rechtzoekenden 'op de juiste plek' terechtkomen voor hun vraag. Zo benadrukten deelnemers vaak het belang van een hecht lokaal netwerk als voorwaarde voor goede doorverwijzing. Dit heet in jargon ook wel 'no wrong door' of 'any door goes': de situatie waarin mensen makkelijk en snel op de juiste plek komen voor ondersteuning, waar ze ook aankloppen – of dit nu bij de huisarts, het Juridisch Loket of de gemeentebalie is. Een hieraan gekoppeld idee is om de banden met organisaties in de directe leefwereld van rechtzoekenden te versterken, zoals voetbalclubs, scholen en huisartsen. Door hen te trainen om mogelijke hulpvragen te signaleren en hen bekend te maken met het ondersteuningsaanbod, kunnen zij mensen zo nodig makkelijker verwijzen naar eerstelijns-ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld door mensen en organisaties, zoals uit het verenigingsleven, de huisarts en scholen, te trainen om alert te zijn op signalen van juridische problemen en te informeren wat het Juridisch Loket, sociaal raadslieden en anderen in de eerste lijn hierbij voor ondersteuning kunnen bieden.

In de sessies en gesprekken kwamen ook suggesties naar voren over beter bereikbare en toegankelijke plekken van ondersteuning (*locatie*), ruimere mogelijkheden voor *contact* voor rechtzoekenden die professionals willen spreken en ideeën voor betere *communicatie* van organisaties richting rechtzoekenden. Deze ideeën om ondersteuning laagdrempeliger te maken, staan weergegeven op de kaart op pagina 18-19.

Tot slot bespraken we ideeën over het verlagen van *kosten* voor ondersteuning, ook een belangrijk ingrediënt om ondersteuning laagdrempeliger te maken. Deze gaan bijvoorbeeld over het beperken van reiskosten voor rechtzoekenden, zoals door onnodige afspraken te voorkomen, online afspraken te maken of huisbezoeken van andere professionals te benutten. Een ander idee is om betaalde informatielijnen gratis te maken. Een actueel punt, omdat de Minister voor Rechtsbescherming midden 2022 aankondigde dat er geen kosten meer gerekend zullen worden voor de informatielijn van het Juridisch Loket.

Gezamenlijke ondersteuning

Naast suggesties voor betere dienstverlening van individuele organisaties, haalden we ook ideeën op voor wat organisaties gezamenlijk kunnen doen om ondersteuning te verbeteren. Organisaties kunnen bijvoorbeeld beter regionaal samenwerken en weeffouten in het stelsel signaleren en aan pakken. Ideeën hierover staan op de Samenwerkingskaart (pagina 20).

Organisaties kunnen beter samenwerken in de regio. De ondersteuning waar burgers gebruik van kunnen maken verschilt per plek in Nederland (zie ook het kader hieronder). En de mate waarin

organisaties elkaar weten te vinden en samen optrekken ook. Met meer samenwerking tussen organisaties is een wereld te winnen. Bijvoorbeeld door samen afspraken te maken over het aanbod, de rolverdeling en de geografische dekking. Soms is er nu al sprake van regionale coördinatie van het aanbod (wie biedt wat aan?), maar dit zijn uitzonderingen. Een ander idee is om bijvoorbeeld een regisseur aan te stellen, die voor één casus overzicht houdt van welke organisaties betrokken zijn bij de hulpvraag van de rechtzoekende en hoe deze ondersteuning op elkaar aansluit.

Organisaties kunnen ook de handen ineenslaan om het stelsel zelf te verbeteren. Bijvoorbeeld door alerter te zijn op signalen van (groepen) mensen die in de knel komen door regels en hier meer mee te doen. En ook door samen de kwaliteitscriteria voor ondersteuning vast te stellen en opvolging hiervan te toetsen bij rechtzoekenden, en hierop te sturen. Hiermee dragen organisaties gezamenlijk bij aan een beter stelsel.

Een versnipperd juridisch landschap

Het 'landschap' voor ondersteuning is versplinterd en regionaal verschillend georganiseerd. Dit versnipperde landschap maakt dat in ieder gebied er weer andere aanknopingspunten kunnen zijn om de ondersteuning te verbeteren. De ideeën in dit boek zijn hierom ook geen blauwdruk voor dé ideale ondersteuning, maar suggesties waar organisaties afhankelijk van de regionale situatie gebruik van kunnen maken.

In de ene gemeente is er bijvoorbeeld een Juridisch Loket of Rechtswinkel aanwezig, in de andere niet. Het kan zijn dat een gemeente (ook juridische) ondersteuning voor kwetsbare mensen bundelt, zoals via een stichting waar professionals werken die kunnen helpen bij een

breed scala aan onderwerpen, van inkomen, schulden tot zorg, werk en participatie, inclusief juridische aspecten. Maar dat hoeft niet zo te zijn. Ook kunnen in verschillende regio's verschillende organisaties actief zijn, die zich bijvoorbeeld richten op cliëntondersteuning in brede zin en die ook juridische expertise in huis hebben, of organisaties die zich richten op specifieke onderwerpen die ook juridische componenten kunnen omvatten, zoals 'huurteams' die helpen bij conflicten met huurbazen of woningcorporaties. Soms werken verschillende organisaties voor hulp bij recht, zorg en welzijn nauw samen, soms minder of niet. En dan zijn er nog online 'portalen', kennisbronnen of initiatieven, zoals de websites van de Raad voor Rechtsbijstand, het Juridisch Loket en ConsuWijzer.

Randvoorwaarden en richtingwijzers

Bij het nadenken over verbeteringen kwamen regelmatig randvoorwaarden langs die op orde moeten zijn om suggesties in dit boek te kunnen uitvoeren. Allereerst dat organisaties de **capaciteit en het budget** hebben om de ideeën uit te voeren. Maar ook: **meer tijd** om de hogere kwaliteit van ondersteuning te leveren, bijvoorbeeld voor een intakegesprek. Een andere randvoorwaarde is **professionele autonomie** om beslissingen te maken en maatwerk te kunnen bieden, soms ook in afwijking van standaarden en processen.

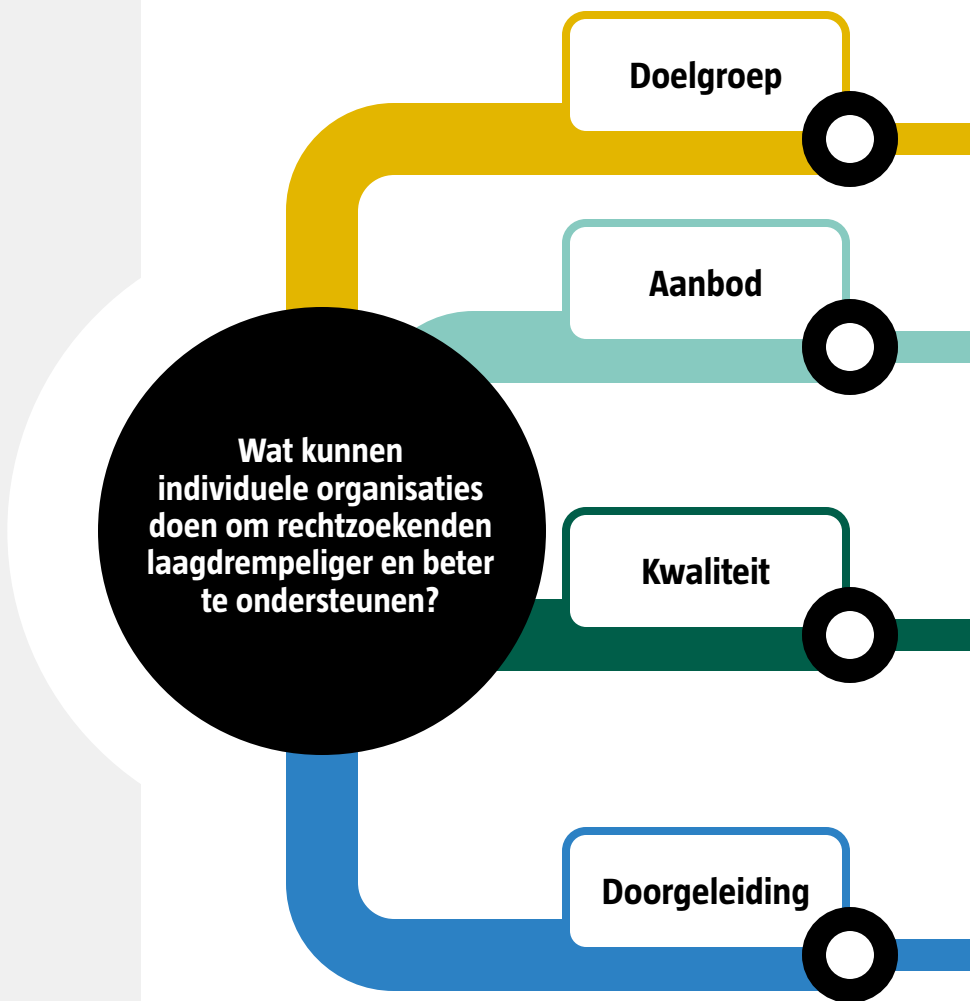
Verder is een randvoorwaarde voor betere ondersteuning dat professionals zich **blijven ontwikkelen en reflecteren** op hun eigen ondersteuningsaanbod en eigen vaardigheden. Organisaties kunnen hieraan bijdragen door leren en ontwikkeling van medewerkers aantrekkelijk te maken.

Tot slot kwamen drie richtingwijzers naar voren, ideeën die kunnen bijdragen aan het succesvol verbeteren van de ondersteuning in de eerste lijn. Ten eerste zou het fijn zijn als **financiering van organisaties samenwerking stimuleert**, en geen 'perverse' financiële prikkels bevat die dit juist moeilijker maakt, bijvoorbeeld omdat een organisatie inkomsten misloopt als ze een cliënt doorverwijst. Daarnaast draagt volgens sommige professionals en projectteamleden de wildgroei aan organisaties en initiatieven niet bij aan betere zichtbaarheid of slagkracht. **Minder organisaties die meer zichtbaar zijn** zou hieraan kunnen bijdragen.

Ten derde hoorden we de hartenkreet dat budgetten voor ondersteuning aan rechtzoekenden breder bekeken en afgewogen moeten worden. Omdat mensen met juridische problemen in sommige gevallen (zoals bij multi-problematiek) ook te maken krijgen met ondersteuning vanuit het sociaal domein en de zorg, zouden de kosten en baten van ondersteuning breed bekeken moeten worden. De verwachting is dat als iemand bredere ondersteuning krijgt bij een (juridisch) probleem, dit kosten in het sociaal domein of

de zorg scheelt. Vandaar dat het projectteam en professionals pleitten voor een **breder analyse van kosten en baten** en meer gemeenschappelijke afspraken tussen departementen van verschillende ministeries over de inzet van ondersteuning en de verdeling van middelen, om zo budgetten efficiënter en eerlijker toe te kennen.

- Doelgroep
- Aanbod
- Kwaliteit
- Doorgeleiding
- Locatie
- Contact
- Communicatie
- kosten



Organisaties richten hun ondersteuning meer op:

- (Tijdelijk) beperkt zelfredzame mensen.
- Groepen die moeilijk toegang tot recht krijgen, zoals in de Toeslagenaffaire of Groningers in aardbevingsgebied.

Organisaties verruimen of intensiveren hun ondersteuningsaanbod met:

- Het zoeken naar een duurzame oplossing vóór een rechtsgang, zoals door met een wederpartij overleggen.
- Voorlichting aan mensen over het voorkomen van of hulp krijgen bij veelvoorkomende juridische problemen.

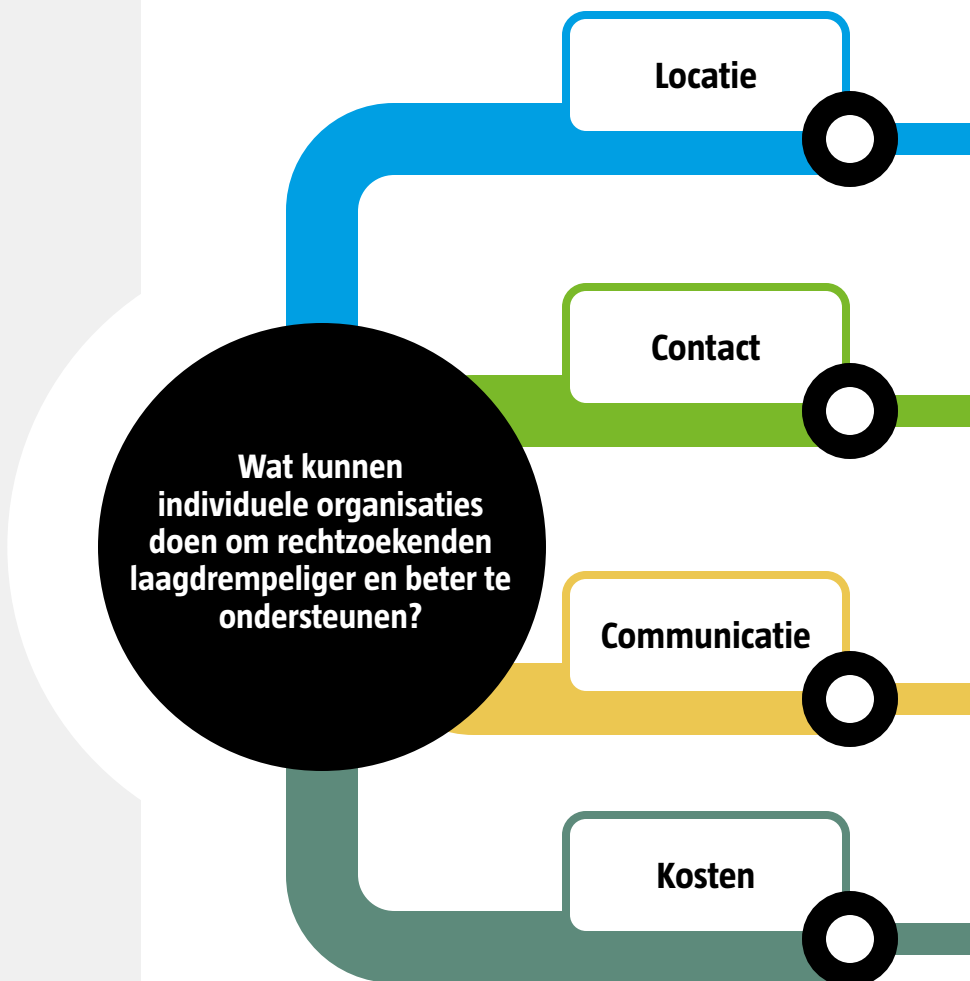
Organisaties verbeteren de kwaliteit van hun eigen ondersteuning door:

- De (achterliggende) hulpvraag, belangen, behoeften en context van rechtzoekenden te verkennen.
- Opties, oplossingen en consequenties voor rechtzoekenden te schetsen en begeleiding te bieden bij keuzes.
- Rechtzoekenden handelingsperspectief te bieden en indien nodig in contact te brengen met andere professionals.
- Bij complexe casussen intensiever samen te werken met andere professionals, ook buiten de organisatie.
- Problemen vroeg te signaleren en escalatie waar mogelijk te voorkomen.
- Met rechtzoekenden het aanbod en de werkwijze te evalueren en te verbeteren.
- Te evalueren of de inzet van eigen capaciteiten effectief is.

Organisaties zorgen dat rechtzoekenden sneller op de plek zijn waar zij geholpen kunnen worden door:

- Een hecht netwerk te creëren waar professionals elkaar weten te vinden, eventueel op één locatie.
- Met hen mee te denken over ondersteuning door andere organisaties en hen te begeleiden bij doorverwijzing.
- Mensen en organisaties zoals huisartsen, scholen, sportclubs, kerken en moskeeën te trainen om juridische problemen bij mensen te signaleren en hen door te verwijzen naar professionals.

- Doelgroep
- Aanbod
- Kwaliteit
- Doorgeleiding
- Locatie
- Contact
- Communicatie
- kosten



Organisaties maken de locatie van ondersteuning bereikbaarder en aantrekkelijker door:

- Ondersteuning van verschillende organisaties vaker op één plek aan te bieden.
- Ondersteuning aan te bieden op locaties waar rechtzoekenden anders een te grote reistijd hebben door ontbrekend aanbod.
- De plek zo te kiezen en in te richten dat rechtzoekenden er makkelijk binnenlopen en zich er welkom voelen.

Organisaties bieden rechtzoekenden meer mogelijkheden om professionals te spreken door:

- Ruime openingstijden te hanteren.
- Meer mogelijkheden te bieden om zonder afspraak ondersteuning te krijgen.
- Online consulten te bieden.
- Sociale media of online communicatiediensten zoals Whatsapp te gebruiken voor kort contact.
- Meer mogelijkheden te bieden om (beperkt) zelfredzame rechtzoekenden thuis te bezoeken.

Organisaties verbeteren hun communicatie met rechtzoekenden door:

- Informatie te geven die past bij het kennisniveau en de leefwereld van doelgroepen.
- Communicatiekanalen te kiezen die passen bij de leefwereld en behoeften van doelgroepen.
- De naamsbekendheid van organisaties die ondersteuning bieden te vergroten.
- Gezamenlijk en duidelijker te communiceren waar rechtzoekenden terecht kunnen met vragen.

Organisaties verlagen de kosten van ondersteuning die rechtzoekenden betalen door:

- Reiskosten te beperken door afspraken slim (online) in te plannen of huisbezoeken (door anderen) te benutten.
- Geen telefoonkosten te rekenen voor informatielijnen of gratis communicatiemiddelen te gebruiken.



Organisaties verbeteren samen structureel de kwaliteit van ondersteuning in de regio door:

- Samen een visie te ontwikkelen op hoe en met welk aanbod rechtzoekenden het beste te helpen.
- Samenwerking te intensiveren en rechtzoekenden gerichter door te verwijzen indien nodig.
- Regelmatig met elkaar en mét rechtzoekenden het aanbod, de samenwerking en de werkwijze te evalueren.
- Regelmatig afspraken te maken, zoals over de werkwijze, samenwerking en aansluiting van het aanbod.
- Een regievoerder aan te wijzen bij rechtzoekenden met complexe (multi-)problematiek.
- Met en van elkaar te leren en te reflecteren op het eigen en regionale aanbod.

Organisaties verbeteren structureel de kwaliteit van het stelsel als geheel door:

- Samen en mét rechtzoekenden te evalueren of het stelsel goed werkt voor rechtzoekenden.
- Af te spreken hoe problemen van mensen die moeilijk toegang tot recht krijgen te signaleren en hen beter te ondersteunen.
- Nieuwe inzichten op te doen en te benutten, zoals uit evaluaties en pilots ('lerend stelsel').
- Samen de kwaliteitscriteria voor ondersteuning vast te stellen en hierop te sturen.
- Samen vast te stellen op welk ondersteuningsaanbod een rechtzoekende minimaal mag rekenen in zijn regio.
- Samen de kwaliteit en toegankelijkheid van online informatie over juridische vraagstukken te verbeteren.



Hoofdstuk 3.

Gewenste werkhoudingen voor professionals

Het doel van dit project is om scherp in beeld te krijgen wat organisaties en professionals kunnen doen om rechtzoekenden beter te ondersteunen. Dit gaat niet alleen om de dienstverlening van de ondersteuning die organisaties individueel of gezamenlijk bieden, maar ook om de werkhouding waarmee professionals rechtzoekenden tegemoet treden en de manier waarop ze hun werk uitoefenen.

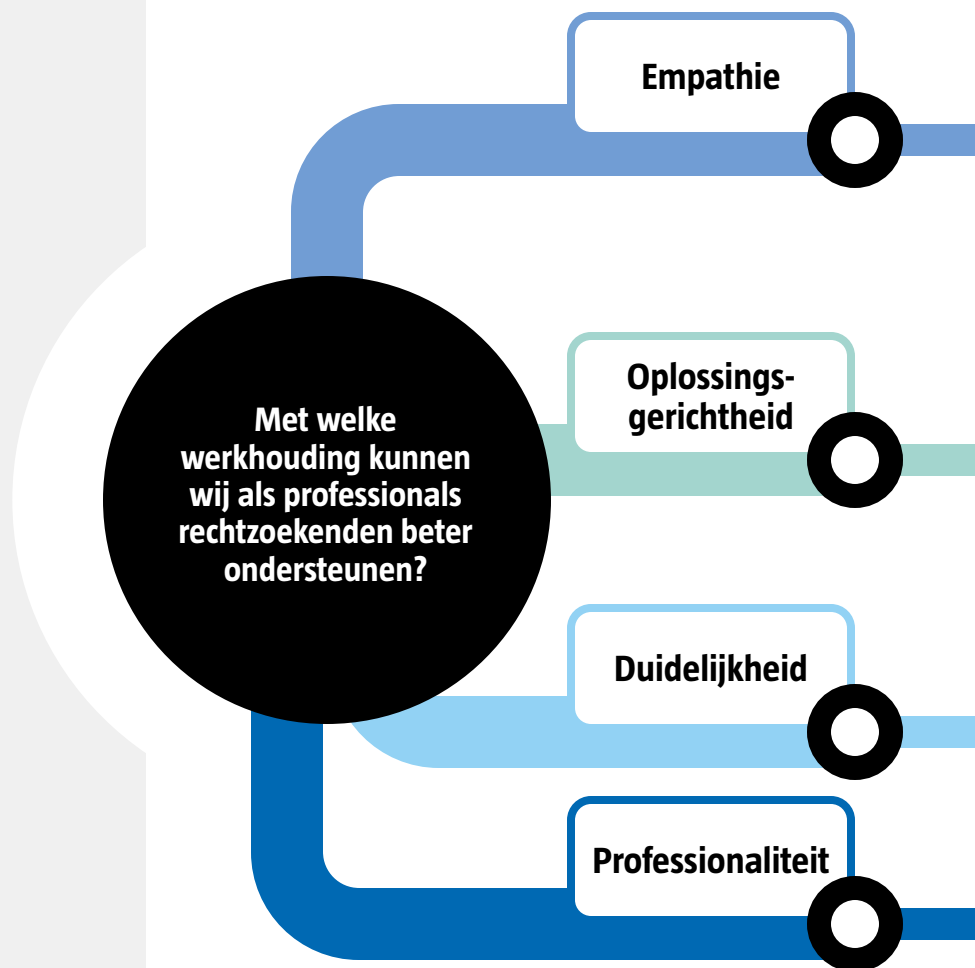
In de denksessies en gesprekken, ook in die met rechtzoekenden zelf (zie de Bijlage) kwamen veel aspecten terug die te maken hebben met werkhoudingen. Deze hebben we samengevat op de Werkhoudingenkaart (pagina 24-25).

De kaart beschrijft gewenste werkhoudingen voor professionals die mensen helpen met juridische vragen of problemen. De werkhoudingen kunnen richting geven aan (gesprekken over) het verbeteren van de ondersteuning. Bijvoorbeeld: wat kunnen professionals zelf – met hun houding – doen om hun ondersteuning aan rechtzoekenden te verbeteren? De kaart leent zich ook als startpunt voor een gesprek binnen en tussen organisaties: gegeven dat professionals op deze manier hun werk willen uitvoeren, wat is dan nodig om dit mogelijk te maken?

Het belang van de werkhouding van professionals voor de ervaring van rechtzoekenden, kwam ook duidelijk naar voren in de gesprekken met rechtzoekenden. Meer hierover volgt in de Bijlage.

De Werkhoudingenkaart beschrijft wat betrokkenen belangrijk vinden voor de houding van professionals die rechtzoekenden ondersteunen in de eerste lijn. Zodat rechtzoekenden zich beter gehoord, gesteund en geholpen voelen en zodat de kwaliteit van hun dienstverlening hoger wordt. De kaart is bedoeld als inspiratie voor professionals en om het gesprek over de manier waarop professionals rechtzoekenden

ondersteunen te voeren. Een paar voetnoten hierbij. Allereerst is het niet zo dat professionals de werkhoudingen op deze kaart nu nog niet zouden hebben. Hier doet de kaart geen uitspraak over. Ten tweede realiseren we ons dat sommige werkhoudingen als een ‘open deur’ over kunnen komen. Zoals: ‘We benaderen rechtzoekenden zoals we zelf benaderd willen worden’. Maar dit zijn wel werkhoudingen waarvan meerdere rechtzoekenden en/of professionals het belang onderstrepen. Ten derde: de kaart is geen blauwdruk waaraan iedere professional moet voldoen, het is geen afvinklijst. De hoeveelheid wenselijke werkhoudingen komt wellicht over alsof elke professional een schaap met vijf poten moet zijn. Tot slot realiseren we ons dat de praktijk of procedures de uitvoering van sommige werkhoudingen (tijdelijk) onder druk kan zetten.



- We nemen de tijd voor het verhaal van rechtzoekenden.
- We hebben oog voor de situatie en emoties van rechtzoekenden en luisteren met aandacht.
- We stellen rechtzoekenden op hun gemak en laten iedereen zich welkom voelen.
- We benaderen rechtzoekenden open, met respect en zijn sensitief voor (culturele) diversiteit.
- We benaderen rechtzoekenden zoals we zelf benaderd willen worden.
- We maken persoonlijk contact met rechtzoekenden en leggen verbinding.

- We vragen rechtzoekenden hoe we hen kunnen helpen en waarmee ze geholpen zijn.
- We helpen rechtzoekenden grip krijgen op hun vragen en om zelf keuzes te maken.
- We denken mee hoe rechtzoekenden verder kunnen, ook met ondersteuning van anderen.
- We zijn alert op signalen dat iemand extra ondersteuning nodig heeft.
- We signaleren problemen vroeg en pakken ze aan, om escalatie te voorkomen.
- We werken samen met andere organisaties om rechtzoekenden zo goed mogelijk te helpen.
- We doen indien nodig een stapje extra om rechtzoekenden op weg te helpen.
- We stemmen ondersteuning af op de behoeften, belangen en leefwereld van rechtzoekenden.

- We leggen rechtzoekenden (bij een eerste gesprek) uit wat zij kunnen verwachten.
- We maken rechtzoekenden wegwijs in het ondersteuningsaanbod en verwijzen hen warm door.
- We communiceren in begrijpelijke taal en vragen of de rechtzoekende ons begrepen heeft.

- We blijven ons ontwikkelen en doen aan intervisie met andere professionals.
- We reflecteren op hoe het stelsel (in de regio) werkt en zijn alert op groepen die in de knel komen.
- We zijn ons bewust van de waarde van ons werk voor mensen en de maatschappij.

Bijlage

Interviews rechtzoekenden

Wat vinden mensen eigenlijk belangrijk als zij een juridische vraag hebben? We vroegen het zeven mensen. We spraken met hen over hun ervaring met juridische problemen, de ondersteuning die zij kregen en welke wensen zij hebben voor de inrichting van ondersteuning. De Interviewkaart (pagina 30-33) vat in een reeks quotes hun ervaringen en ideeën samen. Deze kaart gebruikten we onder anderen om de suggesties in hoofdstuk 2 en 3 te verrijken en aan te scherpen.

Het projectteam en professionals wilden graag van rechtzoekenden horen wat zij belangrijk vinden bij het krijgen van ondersteuning. We hebben hiertoe zeven mensen geïnterviewd, in de vorm van open, informele gesprekken. De geïnterviewden zijn mensen die in het verleden eens een juridisch probleem hebben gehad of die hun naasten hebben bijgestaan bij problemen waar juridische aspecten aan zaten. We vroegen hen naar hun ervaring met professionele ondersteuning, wat zij belangrijk vinden bij ondersteuning en welke andere ideeën zij hierover hebben.

We delen de resultaten van de interviews (anoniem) op de Interviewkaart (pagina 30-33). We hebben voor de leesbaarheid en overzichtelijkheid de vrijheid genomen om soms quotes die op elkaar lijken samen te voegen.⁶ Bij de opbrengst van deze gesprekken hoort natuurlijk een dik onderstreepte disclaimer: we hebben ‘maar’ zeven mensen gesproken. We hebben ons best hebben gedaan om de samenstelling van de groep die we interviewden divers te maken, zoals door verschillen in afkomst, opleidingsniveau, geslacht, gezondheid, werksituatie en bijvoorbeeld wel of niet een beperking. Toch zijn deze zeven mensen niet representatief voor de gehele groep rechtzoekenden en kunnen we door het aantal geen statistisch relevante conclusies

trekken. Wel vormen de interviews waardevolle ervaringsverhalen die het gesprek over ondersteuning voor rechtzoekenden kleur kunnen geven en het denken kunnen voeden. Ze geven inzicht in persoonlijke belevingen, ervaringen en ideeën. Vandaar dat we ondanks de disclaimer de resultaten hier graag delen.

Wat opviel aan de interviews, is dat de onderwerpen ‘tijd’ en ‘begrip’ in alle interviews naar voren kwamen. Rechtzoekenden vinden het belangrijk dat professionals de tijd hebben om naar hun verhaal te luisteren, dat professionals tijd hebben om bijvoorbeeld opties of juridische stappen uit te leggen, dat professionals niet haasten en rechtzoekenden op hun gemak stellen, en hen ruimte geven om vragen te stellen totdat ze het echt begrijpen. Daarnaast is begrip en empathie ontzettend belangrijk. Rechtzoekenden vragen begrip van professionals voor hun situatie: ze komen niet voor niks, zitten in een moeilijke situatie en willen graag geholpen worden. Rechtzoekenden geven aan dat ze soms een grote drempel over moeten om hulp te vragen, bijvoorbeeld omdat het emotioneel moeilijk is, omdat ze zich schamen, omdat ze problemen liever zelf oplossen of omdat ze zich klein voelen ten opzichte van een machtige overheid of geleerde rechters en advocaten. Hier moeten professionals zich bewust van zijn. Ook het bieden van handelingsperspectief is belangrijk. Ook als een professional de rechtzoekende niet zelf kan helpen, kan hij meedenken over welke professional dit wél kan bijvoorbeeld.

Verder hoorden we hartenkreten over het serieus nemen van en luisteren naar het verhaal van rechtzoekenden en de waardering voor professionals die een stapje extra zetten om rechtzoekenden verder op weg te helpen. Rechtzoekenden vertelden over hoe zij benaderd willen worden en het belang van begrijpelijke communicatie en het voorkomen ‘advocataentaal’. Ook deelden zij ideeën over de inrichting van de plek waar organisaties ondersteuning bieden. De plek van de organisatie moet uitnodigend zijn en laagdrempelig, met voldoende

privacy. Ook kaartten rechtzoekenden het punt aan dat mensen soms extra tijd of ondersteuning nodig hebben, zoals bij een aandoening of als mensen de taal niet voldoende machtig zijn.

Voorkeuren voor het soort afspraken voor ondersteuning (telefonisch of fysiek) verschilden. En het belang van het gezamenlijk (op één plek) aanbieden van hulp – iets waar diverse professionals voor pleitten – vinden sommigen ook belangrijk, maar nog belangrijker is goede samenwerking tussen professionals van verschillende organisaties.

Tot slot observeerden we dat een deel van de rechtzoekenden in het verleden onaangenaam verrast is geweest door het moeten terugbetalen van toeslagen. Zij kwamen hierdoor in financiële problemen. Ook kaartten rechtzoekenden de complexiteit van digitale systemen en overheidscommunicatie aan. Als je niet weet hoe de toeslagen precies werken of bijvoorbeeld een aandoening of verstandelijke beperking hebt waardoor het doorgronden van overheidssystemen moeilijk is, maak je gemakkelijk fouten en kun je in de problemen komen. Het voorkomen van problemen is in deze situaties eigenlijk nog belangrijker dan het verbeteren van de ondersteuning bij juridische vragen als problemen zich eenmaal voordoen.

Naast bovenstaande thema's kwam nog meer aan bod in de interviews. De kaarten op pagina 30-33 geven inzicht in de persoonlijke ervaring en perspectieven van rechtzoekenden. We nodigen je van harte uit de bloemlezing met quotes te lezen en hopen dat ze je prikkelen om verder over na te denken.

Interviewkaart



- "Je moet tijd en ruimte krijgen voor je verhaal, zeker bij een aandoening of mentale overbelasting."
- "Mensen moeten weten dát ze rechten hebben, wat die rechten zijn en dat het recht hen kan helpen."
- "Fijn dat op de website van het Juridisch Loket zo veel informatie staat."
- "Fijn dat de medewerker een stapje extra deed om me te helpen, zoals door iets voor mij te printen."
- "De eerste die je spreekt moet je welkom laten voelen en vertellen hoe het traject eruit ziet."

- "Het was behulpzaam dat ze consequenties van opties schetsten, aan sommige dingen had ik niet gedacht."
- "Het is fijn als je ook begeleiding krijgt bij het nadenken over gevolgen van juridische stappen op je leven."
- "Heb oog voor waar iemand echt mee geholpen is, ook als dat dienstverlening buiten de eigen organisatie is."
- "Als kwetsbare mensen gelijk goede hulp krijgen, voorkomt dat veel ellende later."

- "Ik ben goed geholpen: ik ben wegwijs gemaakt en kreeg contactgegevens van een advocaat."
- "Ik weet niet goed welke organisaties er zijn voor juridische hulp."
- "Ik benader altijd mijn directe omgeving (familie of mentor) als ik vragen heb en zij helpen me verder."
- "Het is vervelend je verhaal telkens opnieuw te moeten doen, zeker als je andere antwoorden krijgt."

- "Het zou fijn zijn als organisaties bij elkaar zitten, maar belangrijker is dat zij goed samenwerken."
- "Het maakt me niet veel uit waar organisaties zitten, qua locatie."
- "Je vertelt gevoelige dingen. Je wilt niet dat bekenden je zien of meeluisteren."
- "Het moet normaal voelen om binnen te lopen, zowel qua benadering als qua inrichting."

- "Bij fysieke afspraken kunnen mensen laten zien hoe iets moet en voel je je er niet alleen voor staan."
- "Fysieke afspraken zijn makkelijker, dan kan ik me beter uitdrukken en zie je een mens voor je."
- "Met mijn verstandelijke beperking is langsgaan het fijnst, dat praat makkelijk en dan ben ik niet bang taalfouten te maken."
- "Ik vind telefonische afspraken het fijnst, dat scheelt tijd, is makkelijk en zo word je snel geholpen."
- "Tien werkdagen om te antwoorden is een veel te lange termijn."
- "Ik wil tijd krijgen om vragen te stellen en uitleg te krijgen, zodat ik het écht begrijp."
- "Het is fijn één persoon te hebben die meekijkt, ondersteuning coördineert en partijen aanstuurt."

- "Je krijgt soms zo veel informatie als je een vraag stelt, dat is niet te behappen."
- "Online van alles in moeten vullen kan lastig zijn, bijvoorbeeld voor minder digitaal vaardige mensen of laaggeletterden."
- "Gebruik minder advocatentaal."
- "Het is lastig te weten waar je terecht kunt, er zijn zo veel organisaties. Welke moet je dan kiezen?"
- "Ik weet niet waar het Juridisch Loket voor is. Als er iets is, ga ik eerst op internet kijken."
- "Namen van organisaties moeten uitnodigend zijn, 'het Juridisch Loket' klinkt ingewikkeld."

Interviewkaart

- Aanbod
- Kwaliteit
- Doorgeleiding
- Locatie
- Contact
- Communicatie
- Kosten
- Empathie
- Oplossingsgerichtheid
- Duidelijkheid
- Professionaliteit

Wat zijn ervaringen en wensen van rechtzoekenden bij ondersteuning bij juridische problemen?

Kosten

Empathie

Oplossingsgerichtheid

Duidelijkheid

Professionaliteit

- "De kosten van het betaalde telefoonnummer van het Juridisch Loket zijn een drempel."
- "Kijk niet alleen naar wat ondersteuning kost voor een organisatie, maar ook naar de maatschappelijke baten."

- "Het belangrijkste is dat mensen de tijd nemen, niet haasten en je op je gemak stellen."
- "Het is belangrijk dat professionals jouw verhaal kunnen plaatsen en zich in kunnen leven."
- "Het is belangrijk om je gehoord te voelen en betrokkenheid van professionals te voelen."
- "Beseft dat het een hele stap is om hulp te vragen, vanwege schaamte of omdat het ingewikkeld is."
- "Stel mensen op hun gemak, ze voelen zich klein tegenover instanties, advocaten of rechters."
- "Het is belangrijk dat mensen vriendelijk, open, accepterend en geduldig zijn."
- "Het is fijn een persoonlijk gesprekje te hebben en al pratend tot het echte probleem te komen."
- "Ik vind het prettig als er ruimte is voor een grapje."
- "Je stelt je kwetsbaar op en deelt privé-informatie. Kan de ander niet ook iets over zichzelf vertellen?"
- "Het is fijn om de mens achter de professional te zien: zij zijn mensen die ook dingen meemaken."

- "Verkoop als organisatie niet zomaar 'nee', maar denk mee met hoe iemand wél verder kan."
- "Als iemand een beperking heeft, vraag dan hoe je diegene het best kunt helpen."
- "Het is fijn als mensen uitleg geven en vervolgens zeggen dat je terug mag komen als het niet lukt."
- "Het is fijn als de open vraag wordt gesteld: hoe gaat het met u, waar kan ik u mee helpen?"
- "Het allerbelangrijkste is om begrip en hulp te krijgen. Je komt niet voor niks."
- "Hulp is belangrijk. Ik werd weggestuurd omdat ik het zelf zou moeten kunnen, ook al zei ik dat ik dat niet kon."

- "Duidelijkheid is belangrijk: kan een professional me helpen of niet, en zo ja, hoe?"
- "Het is belangrijk om te weten wat je opties zijn, welke juridische stappen je kunt zetten."
- "Ik vind het fijn als de ander overzicht van keuzes biedt en als we deze samen kunnen doorspreken."
- "Vraag laagdrempelig of iemand het goed begrepen heeft, of hij het kan navertellen."

- "Geef het aan als je het antwoord niet weet. En vraag het dan na bij een collega."
- "Mensen moeten niet neerbuigend doen. Als ik iets niet begrijp, betekent dat niet dat ik achterlijk ben."
- "Wees alert als iemand namens iemand anders belt, kennelijk is er met die persoon iets aan de hand."
- "Het is belangrijk dat professionals verstand van zaken hebben, ook voor jouw specifieke vraag."
- "Ik ben respectvol behandeld. Ik spreek de taal niet goed. Maar ze deden niet alsof ik dom was."

Tot besluit

We hebben denksessies gehouden met het projectteam en aanvullend denksessies of interviews gehouden met een bredere groep mensen (rechtzoekenden) en professionals.

Het projectteam bestond uit:

- Sophie Beelaerts van Blokland, *ministerie van Justitie en Veiligheid*
- Marieke Jakobsen, *ministerie van Justitie en Veiligheid*
- Lieke Schouwenaars, *het Juridisch Loket*
- Eelco de Beer, *het Juridisch Loket*
- Frederik Kramer (tot juli 2022), *het Juridisch Loket*
- Nikki Lübeck, *Divosa*
- Frits Dreschler, *Divosa*

Aan de denksessies en interviews nam verder een groep van meer dan twintig professionals

deel, onder andere van: het Juridisch Loket, een Rechtswinkel, de Orde van Advocaten, de Raad voor Rechtsbijstand, een wijkteam, de Stichting Lezen en Schrijven en professionals die werkzaam zijn als sociaal raadslid, mediator of cliëntondersteuner. Allen dachten op persoonlijke titel mee.

Tot slot hebben we zeven mensen geïnterviewd over hun ervaring met juridische ondersteuning. Twee mannen en vijf vrouwen uit Amsterdam, Zaltbommel, Amersfoort en Hilversum.

Wij danken allen voor hun denkwerk!

Eindnoten

1. Naar schatting had 57% van de bevolking tussen 2015-2019 één of meer (potentieel) juridische problemen. Zie het WODC-rapport *Geschilbeslechtingdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Cahier 2020-18.
2. Brief van de minister voor Rechtsbescherming, 30 juni 2021, Vijfde voortgangsrapportage stelselvernieuwing rechtsbijstand. Kamerstuk 31753-243, nummer 243.
3. Het traject borduurt voort op een eerder rapport uit 2019 van De Argumentenfabriek getiteld *Naar een laagdrempelige voorziening voor rechtshulp* waarin we verschillende scenario's schetsen voor een voorziening voor laagdrempelige rechtshulp.
4. Het kan zijn dat iemand zich nog niet bewust is van de juridische aspecten van zijn vraag – bijvoorbeeld iemand die met schuldenproblematiek aanklopt bij een sociaal raadslid, en daar geconfronteerd wordt met allerlei juridische kwesties.
5. In dit boek bedoelen we met het 'verbeteren van ondersteuning' zowel het verbeteren van de (kwaliteit van) ondersteuning als het laagdrempeliger maken van de toegang tot ondersteuning.
6. De indeling van de Interviewkaart sluit aan bij de categorieën op de eerdere Dienstverleningskaart en Werkhoudingenkaart (hoofdstuk 2).

