

# **BIJLAGE A**

## **FACTSHEETS PILOTS RECHTSBIJSTAND**

**DATUM**

13 oktober 2022



# Leeswijzer factsheets

De factsheets zijn opgebouwd uit een aantal blokken met informatie per pilot. De sheets gaan kort in op de structuur van de pilot, tussentijdse bevindingen, borging en implementatie en een voorbeeld casus. In deze leeswijzer hebben we dezelfde blokken opgenomen maar dan met een korte toelichting op de informatie die in ieder blok te vinden is. Naast deze grotere onderwerpen zijn er ook nog een aantal infographics op de factsheets te zien, zodat in één opslag sommige kernpunten over een pilot duidelijk worden. Ook deze lichten we kort toe in deze leeswijzer.



Logo's bovenaan de bladzijde geven aan onder welk programma/organisatie de pilot valt.

De balk rechtsboven aan de factsheets geeft aan vanaf welk jaar tot welk jaar de pilot loopt of heeft gelopen. De voortgangsbalk geeft een indicatie van waar de pilot zich bevindt in het proces (opstart, uitvoering of al aan het afronden).

**Structuur van de pilot**

In de blokken linksboven, getiteld 'Structuur van de pilot' geven we een overzicht van de pilots. Hierin staat vermeld wat de opzet van de pilot is, met welk doel en welke partijen betrokken zijn in welke rol.

Hiernaast bevatten deze blokken een aantal iconen om snel een overzicht te geven van de pilot. Deze zijn als volgt te lezen:

Het eerste icoon geeft aan wie de directe doelgroep van de pilot is (bijv. rechtshulpverleners of rechtzoekenden).

Het kan ook zijn dat de pilot gericht is op gezinnen (scheidingen) of het oplossen van conflicten. Dan wordt dit aangegeven met de iconen hiernaast.



**Tussentijdse bevindingen**

Hier zijn tussentijdse bevindingen uit de pilots te vinden, bijvoorbeeld de kernpunten uit tussenmetingen of –evaluaties. Als een pilot al is afgerond kunnen dit ook wel definitieve bevindingen zijn.

**Voorbeeld casus**

Hier staat een voorbeeld vermeld van een casus die is behandeld in het kader van de pilot, waarin een rechtzoekende of anderzijds doelgroep van de pilot.

**Eigenaarschap, financiering en data**

- Hier staat informatie over het eigenaarschap van het product of de werkwijze
- Hier staat informatie over financiering voor de voortzetting van de werkwijze of het ontwikkelde product uit de pilot.
- Hier staat informatie over data of gegevens die nodig zijn of gedeeld worden in de pilot.

Het tweede icoon geeft aan op welk punt in de rechtshulpketen de pilot (met name) ziet: 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> lijn.



Het derde icoon geeft aan of de pilot een werkwijze van professionals betreft of een online tool.



**Borging en implementatie: blik op de toekomst**

Hier is informatie te vinden over de voortzetting van de werkwijze of het ontwikkelde product uit de pilot na afloop van de pilotperiode.

Hier wordt een indicatie gegeven van de aantallen behandelde zaken of geholpen rechtzoekenden (medio 2022).

Toelichting waar de aantallen precies op zien.

A large orange circle containing a white hash symbol (#) and a group of people icons.

# Inhoud – pilots (naar paginanummer)

4. Hillesluis en Feijenoord
5. Huis van het recht
6. Pakketafhankelijke eigen bijdrage
7. Digitaal bezwaarplatform
8. Ketenregie Geschiloplossing Huurdomein
9. Samenwerken in de eerste lijn
10. Versterking samenwerking hJL en UWV
11. LegalGuard
12. ADR ondersteuningstool
13. Online keuzehulp bij scheiden
14. Dynamisch zaaksysteem (BezwaarLAB)
15. Berekenjescheiding.nl
16. Buurtbemiddeling Extra
17. Hulp om de hoek
18. De volle boodschappentas
19. Zelfregie route scheiden
20. Gezinsadvocaat
21. MIJN ZAAK
22. Samen Recht Vinden
23. Rechtsbijstandportaal
24. Beslisboom/MCD-tool
25. Moreel kompas (gemeente Almere)
26. Vitamine R (gemeente Den Bosch)
27. Dejuridiseren bij multiproblematiek in het sociaal domein (gemeente Tilburg)
28. Rechtsbescherming gezien vanuit de transformatie (gemeente Oude IJsselstreek)
29. Gemeente Utrecht
30. Startpunt Scheiden (gemeente Wijk bij Duurstede)
31. Vroegtijdig passende oplossing (gemeente Nijmegen)
32. Scheidingsplein (gemeente Hollands Kroon)
33. Rechtshulp in sociaal domein (gemeente Deurne)

# Pilot Hillesluis en Feijenoord



## Structuur van de pilot

In de wijk Hillesluis en later gebied Feijenoord (Rotterdam-Zuid) draait een pilot gericht op verbinding van **wijkteams**, **hJL**, **Sociaal Raadslieden** en de **sociale advocatuur**. In de oorspronkelijke pilot in Hillesluis sloten juridische partijen aan bij uitdeel/werkoverleg van het wijkteam, om een juridische component in een casus tijdig te identificeren en ondersteuning te bieden bij juridische kwesties. Sinds de opschaling naar gebied Feijenoord wordt er twee keer per week een online juridisch spreekuur gehouden voor wijkteams, waar zij vragen kunnen stellen over casussen. De juridische partijen kunnen ook aansluiten bij gesprekken tussen wijkteam en cliënt. Ook is er een lijst met **advocaten** die rechtstreeks benaderd kunnen worden met vragen en waarnaar kan worden verwezen (in beide vormen van de pilot). In 2022 worden ook vijf kennisbijeenkomsten over juridische thema's georganiseerd, waarin advocaten voorlichting geven. De Sociaal Raadslieden en medewerkers van hJL hebben uren gekregen om aan de pilot deel te nemen. De advocaten kunnen een vergoeding aanvragen voor de tijd die zij besteden bij de **RvR**.



## Tussentijdse bevindingen

Uit de tussentijdse evaluatie van de pilot in Feijenoord (juni 2022) komen de volgende kernpunten naar voren:

- Snelle en korte lijnen tussen juridische en sociale professionals werken prettig. Antwoorden op de juridische vragen zijn nuttig. Deelname aan het spreekuur leidt tot nieuwe vragen en ook het sneller stellen daarvan. (Ook in de pilot in Hillesluis zijn positieve ervaringen met de intensievere samenwerking opgedaan.)
- De kennisbijeenkomsten worden druk bezocht en goed ontvangen, thema's sluiten goed aan op de vragen van de wijkteams.
- De pilot zorgt voor intensiever contact tussen Sociaal Raadslieden en medewerkers van hJL, die zo van elkaar kunnen leren.
- Inloop in het spreekuur kan gezien de uitbreiding naar Feijenoord nog groter, daar wordt op ingezet. De inbreng van juridische kennis lijkt zo erg afhankelijk van individuele wijkteammedewerkers.
- Declaratie van uren bij de RvR was nog ingewikkeld voor advocatuur, wordt een vaste contactpersoon voor gevonden en gecommuniceerd.



## Voorbeeld casus

Een lid van het wijkteam gebruikt het spreekuur om te vragen welke informatie ze bij een gesprek met een rechtzoekende moet uitvragen. Zo kon deze medewerker beter voorbereid het gesprek met de rechtzoekende in en kon ze de benodigde (juridische) informatie verzamelen om, samen met de betrokken juridische professional, te bepalen of er sprake was een juridisch probleem en om het juiste vervoltraject te bepalen.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze voor samenwerking van professionals, waarbij geen sprake is van copyright.



Er is een voorstel gedaan om met financiering uit budget voor Robuuste Rechtshulp de werkwijze in aangepaste vorm voort te zetten. Financiering van de rol van de advocatuur zoals in de pilot is aan het ministerie van JenV.



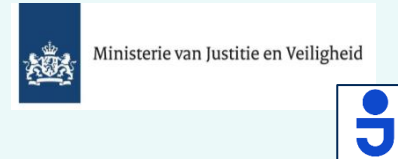
Er is geen sprake van AVG overwegingen, wijkteams stellen vragen over casussen anoniem en eventuele gezamenlijke gesprekken vinden plaats met toestemming van de burger.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Van de pilot in Feijenoord wordt in het najaar van 2022 een eindevaluatie uitgevoerd. Op basis van de evaluatie van Hillesluis en de tussenevaluatie is echter al een voorstel gedaan om nieuwe middelen voor rechtsbijstand in te zetten voor het uitbreiden van het aantal Sociaal Raadslieden in Rotterdam. Deze zouden dan gekoppeld kunnen worden aan alle wijkteams om zo juridische kennis te betrekken aan de voorkant van hun werk. Deze opzet sluit dus grotendeels aan op de oorspronkelijke werkwijze uit de eerdere pilot in Hillesluis. Een belangrijke reden voor de aanpassing is om de inbreng van juridische kennis minder vrijblijvend te maken en dus minder afhankelijk van individuele wijkteammedewerkers. Een (vaste) Sociaal Raadsman of -vrouw zou conform het voorstel deelnemen aan overleg van ieder wijkteam en zo juridische kennis inbrengen. Zij zouden ook proactief mee kunnen naar gesprekken met rechtzoekenden.



# Pilot *Huis van het Recht*



## Structuur van de pilot

De kern van de pilot is de inrichting van een fysiek loket waar mensen binnen kunnen lopen. Het doel van Huis van het Recht is om inwoners van de **gemeente Heerlen** die kampen met problemen op meerdere leefgebieden, waaronder een juridisch probleem, een fysiek loket te bieden waar zij geholpen kunnen worden om tot een duurzame oplossing te komen. Dit kan door een warme doorverwijzing vanuit sociale buurtteams en expertiseteams van gemeente Heerlen. Door de coronacrisis kon echter het fysieke aspect van de pilot onvoldoende gerealiseerd worden.



Bij de uitvoering van het project zijn **Rechtbank Limburg, gemeente Heerlen en hJL** direct betrokken. Zij hanteren allemaal het volgende uitgangspunt als visie: één klant, één plan, één regisseur.

## Tussentijdse bevindingen

- De belangrijkste uitkomst is dat samenwerking loont.
- Door wisseling van professionals op essentiële plekken was het zaak continu aandacht te blijven vragen voor de werkwijze.
- Successen zijn met name te danken aan persoonlijke inzet van professionals.
- De rolopvatting en -invulling van de rechter is nog weinig mee geëxperimenteerd. Veel zaken worden toch in een eerder stadium opgelost.
- Netwerkpartners kunnen nog meer zicht krijgen op de mogelijkheden van de pilot. Vanuit het pilotteam wordt daarom de werkwijze graag doorgezet.
- Tot slot is er tijdens de pilot een sterke behoefte ontstaan aan het vastleggen van de werkwijze van de procesregisseur in een werkproces.



## Voorbeeld casus

Een casus wordt aangedragen door het expertiseteam van de gemeente. Er zijn problemen op meerdere gebieden en er dreigt een huisuitzetting wegens achterstallige huur en overlast. Doordat deze zaak vanuit Huis van het Recht wordt opgepakt vindt er bemiddeling plaats en wordt uitzetting voorkomen. Op de achtergrond speelt hierbij het belang van een minderjarig kind. Er vindt een zitting plaats waar alle partijen tot overeenstemming komen en waar geen rechterlijke uitspraak nodig is. Betrokken bij het oplossen van de zaak zijn het expertiseteam, hJL, een woningcorporatie en de rechtbank.

## Eigenaarschap, financiering en data

	Eigenaarschap ligt bij rechtbank Limburg, gemeente Heerlen en hJL.
	Structurele kosten voor het voortzetten van de aanpak moeten nog inzichtelijk worden gemaakt.
	Gegevensuitwisseling tussen betrokken professionals is nodig op het moment dat een zaak behandeld wordt.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Binnen de pilot zijn structurele overleggen geborgd waar met de verschillende partijen de stand van zaken wordt besproken. Bijstellen van de inhoudelijke aanpak op individueel en casusniveau is mogelijk. Ook worden de lopende casussen besproken.

De belangrijkste partners willen de werkwijze uit de pilot voorzetten, dus zij blijven aangehaakt. Om borging en implementatie te realiseren zijn er voldoende mensen, middelen en draagvlak/steun nodig. HJL en de rechtbank onderzoeken mogelijkheden om de werkwijze in andere steden in Limburg op te zetten.



# Pilot *Pakketafhankelijke eigen bijdrage*



## Structuur van de pilot

In deze pilot wordt het effect onderzocht van het verlagen van de pakketafhankelijke eigen bijdrage voor Wrb-gerechtigden als zij kiezen voor een 'lichter' pakket aan ondersteuning bij hun scheiding, waarin zij dus meer zelf doen en minder beroep gedaan wordt op de **advocatuur**. De doelgroep is dan ook scheidende personen die in goed overleg hun scheiding (online) willen regelen, die daarnaast in aanmerking komen voor gefinancierde rechtsbijstand. Op **Uitelkaar.nl** maken de scheidende partners hun afspraken en plannen, waarna een advocaat de scheidingspapieren indient bij de rechtbank.

Het **ministerie van JenV** is als budgethouder van de gefinancierde rechtsbijstand betrokken bij de pilot en de **RvR** als uitvoeringsorganisatie van de Wrb.



Gezin



2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

De eigen bijdrage voor gesubsidieerde rechtsbijstand blijkt van invloed op de keuze van rechtzoekenden om voor een bepaalde dienstverlening te kiezen. Dit biedt de mogelijkheid om Wrb-gerechtigden via de eigen bijdrage te stimuleren meer zelf te doen als zij daartoe in staat zijn. Een *level playing field* is daarbij wel belangrijk. Er wordt nu vaak door andere partijen geadverteerd met gratis scheiden. Dan kan de *incentive* verdwijnen voor rechtzoekenden om zelf meer te doen/de regie te nemen. Tegelijkertijd dalen de kosten voor het stelsel dan niet, omdat de inzet van de 2<sup>e</sup> lijn (advocatuur) niet afneemt.



## Voorbeeld casus

Omdat Frank is afgekeurd heeft hij geen hoog inkomen. Frank en zijn vrouw gaan scheiden en hij heeft ergens gelezen dat je in aanmerking kunt komen voor subsidie als je gebruik maakt van een advocaat of mediator. Hij kijkt op de website van Uitelkaar.nl of subsidie ook mogelijk is voor deze digitale scheidingsroute. Hij leest dat dit mogelijk is en kan op basis van de inkomens- en vermogensgrenzen die worden genoemd inschatten dat hij ervoor in aanmerking komt. Hij leest wat de eigen bijdrage is. Dit bedrag is lager dan wat hij voor een mediator zou moeten betalen. Dit overtuigt hem om gebruik te maken van Uitelkaar.nl.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij Justice42. Andere partijen kunnen de werkwijze gebruiken mits zij voldoen aan de kwaliteitseisen van de RvR voor (online) zelfregie routes.



Er worden geen extra implementatiekosten voorzien.



Gegevens over klanten en advocaten/mediators worden via enquêtes gevraagd en gedeeld met RvR, Significant en met verwijzers naar het platform. Verder worden anonieme, geaggregeerde gegevens uit het systeem gebruikt.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Na afloop van de pilot is er de wens om de werkwijze voort te zetten. Vanuit de pilot wordt meegegeven dat er een goede afweging moet worden gemaakt tussen de eigen bijdrage van rechtzoekenden en de inspanning die zij zelf moeten leveren. De ervaring leert dat verlaging van de eigen bijdrage leidt tot een toename van het aantal Wrb-gerechtigden dat gebruik maakt van een route waarbij zij zelf meer doen. De systematiek van een lagere eigen bijdrage als voor een 'lichter' pakket wordt gekozen, zou ook goed op andere terreinen kunnen werken. Rechtzoekenden kunnen immers meer zelf regelen, waardoor er minder tweedelijns ondersteuning nodig is. De verlaging van de eigen bijdrage wordt meer dan gecompenseerd door de lagere benodigde vergoeding aan de 2e lijn, aldus de uitvoerders van deze pilot, wat voor het stelsel financieel aantrekkelijk zou kunnen zijn.

1.361



Wrb-gerechtigde rechtzoekenden zijn gescheiden op Uitelkaar.nl

# Pilot *Digitaal bezwaarplatform*



## Structuur van de pilot

In deze pilot is een online platform ontwikkeld voor digitale afhandeling van bezwaar, gezien vanuit het burgerperspectief. De bezwaarschriftprocedure is de meeste gebruikte procedure om geschillen met overheidsinstanties te beslechten. Deze procedures leggen een aanzienlijk beslag op de middelen van bestuursorganen. Ook de kosten van rechtsbijstand voor deze procedures zijn aanzienlijk.

Voor de ontwikkeling van het platform is een werkgroep opgericht. Medewerkers van **Justice42** organiseren bijeenkomsten met de werkgroep. Medewerkers van **gemeenten** denken mee en brengen kennis in. De eerste fase van de pilot bestaat uit drie delen: 1) het ontwikkelen van een informatie- en diagnosetool, 2) het ontwikkelen van een *proof of concept* voor een digitaal platform voor bezwaren en 3) een feedbacksessie met een **burgerpanel**, **hJL**, klankbordgroep en andere betrokkenen.



Conflict-oplossing



1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

Inmiddels zijn resultaten van de *proof of concept* studie van het bezwaarplatform gedeeld en besproken met de klankbordgroep. Belangrijkste punten hieruit zijn:

- de behoefte bestaat bij burgers en professionals;
- er moet aandacht zijn voor hoe rechtshulpverleners betrokken kunnen worden bij het platform en
- dat er zicht moet zijn op hoe een dergelijk product geïmplementeerd kan worden binnen de gemeenten.

Hiermee is fase 1 van de pilot afgerond.

## Voorbeeld casus



Bo ontvangt een bijstandsuitkering. Zij krijgt een besluit dat de toegekende uitkering wordt stopgezet en een deel moet worden terugbetaald. Bo is het hier niet mee eens. Zij doorloopt de diagnosetool en komt erop uit dat zij bezwaar wil maken. Via het portaal krijgt zij informatie over welke argumenten zij kan aanvoeren. Vervolgens ontvangt de bezwaarbehandelaar het bezwaar van Bo. Hij leest dat zij erg boos is. De bezwaarbehandelaar kijkt hoe hij hier het beste mee om kan gaan in een telefoongesprek. Ook heeft Bo aangegeven dat zij het financieel moeilijk heeft en hier niet goed uitkomt. De behandelaar stuurt mevrouw in de portal een overzicht van tips en een eventuele doorverwijzing naar de schuldhelpverlening/maatschappelijk werk. Bo begrijpt vervolgens waarom haar uitkering wordt stopgezet. De gemeente stelt voor dat Bo de terugvordering niet hoeft te betalen, maar dat het stopzetten wel in stand blijft. De behandelaar wijst haar op de mogelijkheid om samen met een budgetcoach naar haar financiën te kijken.

## Eigenaarschap, financiering en data



Het eigenaarschap van het platform ligt bij Justice42 en ministeries JenV en BZK.



Er is een subsidieverzoek ingediend voor het doen van een vooronderzoek (*high level business case*) t.b.v. fases 2 t/m 4.

AVG

In deze fase van de pilot nog niet van toepassing.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Eerstvolgende stap is een vooronderzoek dat meer inzicht geeft in het implementatie- en financieringsvraagstuk. Na de bouw en het testen zal het platform geïmplementeerd en doorontwikkeld worden bij en met gemeenten. Na succesvolle pilots bij de koploper gemeente(n) kunnen ook andere gemeenten op het SaaS platform aangesloten worden. Na fase 3 zal overgegaan worden naar de exploitatiefase (fase 4). In deze fase zal in principe geen extra investering vanuit de Rijksoverheid meer nodig zijn. De operationele kosten moeten in deze fase gedekt kunnen worden uit de implementatievergoedingen en beheerlicenties die gemeenten jaarlijks betalen voor het gebruik van het platform.



Nog niet van toepassing

# Pilot Ketenregie Geschiloplossing Huurdomein



## Structuur van de pilot

In vier werkplaatsen faciliteert de RvR ketenpartners uit het huurdomein om een aanpak te ontwikkelen waarmee huurders echt verder geholpen kunnen worden. Er zijn **werkplaatsen in Rotterdam, Den Haag, Utrecht** en één landelijke werkplaats gericht op (online) informatievoorziening aan de huurders. De werkwijze is vooralsnog gericht op drie probleemsoorten in het huurdomein: overlast, gebreken en huurprijzen/huurachterstanden. Ketenpartners zijn **hJL, advocatuur, woningcorporaties, wijkrechters, Sociaal Raadslieden, gemeenten, een huurcommissie, lokale huurteams, bemiddelaars en mediators.**

In de werkplaatsen wordt onder andere gewerkt aan routekaarten, bescriften en beslisbomen voor verschillende probleemttypen. Landelijk wordt gewerkt aan een basis set van eenduidige informatie over tools die huurders kunnen inzetten.



Conflict-oplossing



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

In de voortgangsrapportage worden de volgende voordelen genoemd voor betrokkenen:

- Huurder: o.a. helderheid bij welke organisatie je terecht kan, verbeterde en versterking van informatie, verbeterde dienstverlening en snelle doorverwijzing.
- Ketenpartners: o.a. korte lijnen onderling, kennisbevordering, professionals kunnen elkaar beter vinden (waardoor de huurder snel bij de juiste professional terecht komt) en digitale ontmoetingsplaatsen.
- RvR: o.a. versterking samenspel 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn en minder juridisering.
- Ministerie van JenV: o.a. versterking lokale samenwerking in rechtshulp, verbeterde informatievoorziening.

## Voorbeeld casus



De pilot is gericht op de verbetering van de samenwerking tussen professionals. Dit heeft er in Den Haag toe geleid dat binnen een advocatenkantoor de conceptroutekaart in de praktijk wordt uitgetest. Ook is er een samenwerkingsverband ontstaan waar de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn professionals elkaar, in geval van twijfel, consulteren over de haalbaarheid en kansen van een zaak alvorens een zaak wordt doorverwezen. Ook wordt er, doordat partijen elkaar nu beter weten te vinden, waar nodig over actuele casussen gespard.

## Eigenaarschap, financiering en data



Het is nog onbekend waar het eigenaarschap van de werkwijzen ligt.



De pilotaanpak wordt momenteel nog gefaciliteerd door de RvR.

AVG

Contactgegevens van professionals worden bijgehouden en worden onderling met elkaar gedeeld.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Intern wordt besproken hoe verder doorgepakkt gaat worden ten aanzien van de pilot, bijvoorbeeld het faciliteren van het in de praktijk uittesten van de routekaart en verdere implementatie van de opbrengsten. De RvR faciliteert nog steeds de werkplaatsbijekomsten om de ontstane samenwerking niet verloren te laten gaan.

Onbekend aantal



huurders geholpen



# Pilot Samenwerken in de eerste lijn



## Profiel

In deze pilot werd samengewerkt met de **NOvA**, de **RvR**, **hJL**, Sociaal Werk Nederland (**SWN**) en de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland (**VSAN**). De pilot had als doel de samenwerking tussen professionals in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn te bevorderen om daarmee de dienstverlening naar rechtzoekenden te verbeteren. De pilot had drie kernelementen: 1) de piketdienst, 2) een signaleringsoverleg en 3) de *best practices*. Hier is op vijf locaties mee geëxperimenteerd (**Amsterdam, Utrecht, Nijmegen, Zwolle en Walcheren**). Uit de pilot werden lessen getrokken die breder toepasbaar zijn. Belangrijke spelers in de pilot waren **advocaten, Sociaal Raadslieden** en medewerkers van hJL. De pilot sluit aan bij de doelstelling dat in het toekomstige stelsel problemen eerder worden opgelost, voordat ze escaleren.



Rechtzoekenden



1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De algemene doelstelling lijkt behaald te zijn:

- De pilot heeft geleid tot een versterking van de samenwerking tussen de deelnemende organisaties.
- Dit leidt vermoedelijk ook tot betere dienstverlening aan de burger, doordat sneller een passend hulpaanbod wordt gedaan (betere uitgebreide diagnose en verwijzing).
- De mogelijkheid om direct contact op te nemen met elkaar is essentieel.
- In een relatief korte periode is een groot aantal casussen geregistreerd (557).
- Het signaleringsoverleg en de daaruit voorkomende *best practice* overleggen hebben een belangrijke rol gespeeld bij de versterking van de samenwerking.



## Voorbeeld casus

Een cliënt heeft in december een brommer aan een derde gegeven. Deze zou de brommer op zijn naam zetten, maar dit is tot op heden niet gebeurd. De cliënt wenst hulp bij het opstellen van een brief. De hulpvraag aan de 1<sup>e</sup> lijn medewerker is wat de mogelijkheden zijn om de cliënt nu naar een advocaat te verwijzen inzake het terugvorderen van de brommer. Het resultaat uit het piketgesprek (met 1<sup>e</sup> lijn medewerker) is dat in dit stadium nog geen toevoeging wordt gegeven. In het gesprek is gesproken over de inhoud van de brief aan de derde. Indien de situatie n.a.v. de brief niet wordt opgelost, dan is een verwijzing wel mogelijk/gewenst. Deze casus maakt goed zichtbaar hoe de piketdienst het voor de 1<sup>e</sup> lijn medewerker mogelijk maakt om direct overleg met de advocaat te plegen over een casus, de mogelijkheden voor de cliënt en de invullen van één van deze mogelijkheden, namelijk de te schrijven brief.

## Eigenaarschap, financiering en data



Projectgroep, bestaande uit medewerkers van NOvA, VSAN, hJL en RvR



In afwachting van een besluit van de stuurgroep. Globale kostenraming voor de aanpak is €350.000 (op jaarbasis).



Gegevens tussen de verschillende betrokken professionals moeten worden gedeeld.

## Blik op de toekomst

Gezien het enthousiasme van de deelnemers van de pilot is er de wens om hier vervolg aan te geven. Hierbij zijn een aantal aandachtspunten:

- Het proces van de borging van de *best practices* moet goed uitgewerkt worden en er moet worden gekeken of deze lokaal of regionaal uitgewerkt worden;
- Vormgeven van de verbeterde samenwerking in de toekomst. Hierbij is het van belang ervoor te zorgen dat organisaties voldoende tijd en middelen krijgen om deze verbeterde samenwerking ook in de toekomst voort te zetten;
- Voor een duurzame samenwerking is het van belang dat de samenwerking 'organisatiebreed' landt en niet bij de deelnemende coördinatoren blijft steken.

Indien de stuurgroep besluit om één of meerdere aanbevelingen van de RvR over te nemen, dan is daarvoor een volgende projectfase een vereiste. Met minimaal een reële transitiefase waarin de pilotwerkwijze en pilotstructuur kan worden geïntegreerd in de normale processen van de vijf deelnemende organisaties aan de pilot.



# Pilot Versterking samenwerking hJL en UWV



## Structuur van de pilot

Het **UWV** en **hJL** hebben een pilot uitgevoerd om de samenwerking en het lerend vermogen tussen en van beide organisaties te verbeteren. Het doel hiervan is de burger vroegtijdig helpen om problemen met het UWV op te lossen.

Voor de pilot is een werkwijze ontwikkeld die de proactieve samenwerking tussen partijen stimuleert. De werkwijze is gericht op het in een zo vroeg mogelijk stadium informeren en ondersteunen van de burger die geconfronteerd wordt met vragen over een uitkering, een afwijzende beslissing of uitblijven van een besluit. De pilot heeft landelijk plaatsgevonden.



Rechtshulp-  
verleners



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De volgende resultaten en bevindingen komen uit de eindevaluatie van de pilot naar voren:

- Er zijn 72 zaken voorgelegd. Dat zijn er meer dan verwacht.
- In 49 van de 72 voorgelegde zaken is geheel of gedeeltelijk een oplossing voor de burger gevonden.
- Kennisuitwisseling tussen UWV en hJL is sterker geworden.
- Medewerkers die de zaken hebben behandeld krijgen veel genoegdoening van het op deze wijze werken aan het probleem van de burger.



## Voorbeeld casus

Een klant komt bij hJL met een beslissing over een uitkering. Ze snapt niet waarom ze pas na een maand werkloosheid een uitkering krijgt. Er vindt overleg plaats tussen een jurist van hJL en jurist van UWV. Dit omdat de loondoorbetalingsplicht van de werkgever inmiddels is verstreken. UWV bekijkt de zaak opnieuw en kent alsnog een uitkering toe. In dit geval was een opzegtermijn namelijk toch niet van toepassing. De klant is opgelucht dat ze alsnog haar uitkering heeft gekregen en geen bezwaar hoeft te maken tegen de eerdere beslissing van UWV.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij hJL en UWV voor hun beider (proces)deel.



De werkwijze loopt door met gebruik van eigen middelen (inzet fte). Vanwege de beperkte omvang is dat voor korte duur haalbaar en acceptabel. Hier moeten bij implementatie nadere afspraken over worden gemaakt.



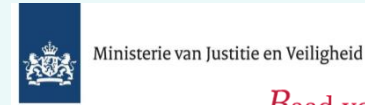
Op verschillende niveaus worden casussen bijgehouden en gedeeld.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Het succes van de pilot heeft geleid tot de wens om de samenwerking verder te professionaliseren en wellicht uit te breiden. De lessen uit de samenwerking kunnen worden gebruikt om de samenwerking verder te professionaliseren en bestendigen. Voor verdere professionalisering is een aanpassing van de processen en informatiesystemen gewenst. Ook zou het goed zijn als de informatie-uitwisseling tussen UWV en hJL plaats zou vinden in een workflow systeem. Daarnaast is er nog de wens om samenwerking vanuit hJL te zoeken met andere uitvoeringsorganisaties, bijvoorbeeld DUO en IND. Vanuit UWV is er de wens om samenwerking te zoeken met 1<sup>e</sup> lijn organisaties, bijvoorbeeld FNV. Om de werkwijze uit de pilot te borgen is een voorstel gedaan om structurele financiering op te nemen op de begroting van UWV.



# Pilot *LegalGuard*



Raad voor  
Rechtsbijstand



## Structuur van de pilot

Deze pilot beoogde ervaring op te doen met de dienstverlening van **LegalGuard**, een rechtsbijstandsverzekeraar. Daarvoor zou kwantitatieve en kwalitatieve data over de behandeling en afwikkeling van (maximaal) 750 consumentenzaken verzameld worden, die normaal gesproken in aanmerking zouden komen voor toevoeging van een advocaat onder de Wrb. Daarnaast zou de pilot een update genereren van de *business case* voor de ontwikkeling van oplossingsroutes of rechtshulp pakketten op het gebied van consumentenrecht. De **RvR** wilde inzicht krijgen in 1) de mate van effectiviteit en doelmatigheid van de dienstverlening, 2) de mate waarin de voornamelijk digitale en telefonische behandeling aansluit bij de doelgroep van de gefinancierde rechtsbijstand, 3) de mate waarin burgers tevreden zijn over het proces en de uitkomst van deze dienstverlening en 4) de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Pilot werd door de RvR geïnitieerd. Het projectteam bestond uit medewerkers van **hJL**, LegalGuard en de RvR.



Rechtshulp-  
verleners



2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De doelstelling van de pilot is niet behaald. De 17 behandelde zaken bieden onvoldoende robuuste data om tot een zorgvuldig onderbouwde analyse te kunnen komen. Wel zijn er geleerde lessen:

- Het is belangrijk om met de betrokken partijen samen tot een gedeelde ambitie te komen bij pilots op dit domein.
- Het is belangrijk om *the whole system in the room* bijeen te brengen om over organisatie grenzen heen te kijken.
- Individueel opdrachtgeverschap kan kwetsbaar zijn, gedeelde ambitie en commitment vooraf is nodig willen alle partijen verantwoordelijkheid nemen in de samenwerking.



## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij de RvR en LegalGuard.



Niet van toepassing.

AVG

Niet van toepassing.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De pilot wordt niet voortgezet in de toekomst.



# Pilot ADR ondersteuningstool



## Structuur van de pilot

De pilot was gericht op het ontwikkelen van een adviesinstrument voor ADR-cliëntondersteuning bij (potentiële) geschillen tussen burger en overheid, in de vorm van een beslisboom met bijbehorende interventies en vaardigheden. Het doel was het handelingsperspectief van cliëntondersteuners te vergroten en adaptief te maken. De primaire doelgroep waren de professionele cliëntondersteuners van hJL – in een later stadium mogelijk uit te breiden naar andere cliëntondersteuners.

De pilot werd uitgevoerd door **Beleidsbemiddeling.nl** in samenwerking met **TU Delft** en met betrokkenheid van **hJL**, het **ministerie van BZK** en **VMO Overheidsmediation**.



## Tussentijdse bevindingen

Het project bestond uit 6 fases met een *go-no go* moment na fase 1. Fase 1 is afgerond met een plan van aanpak/uitvoeringsdocument. Op basis hiervan heeft het ministerie besloten de pilot te beëindigen omdat deze in de huidige vorm niet haalbaar is gebleken.

## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot is na fase 1 beëindigd zonder eindproduct.



Het ministerie heeft besloten de pilot na fase 1 te beëindigen.



Niet van toepassing.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Het ministerie heeft besloten de pilot na fase 1 stop te zetten. Het uitgewerkte plan gaf onvoldoende basis om verder te gaan met de volgende fasen.



# Pilot Online keuzehulp bij scheiden



## Structuur van de pilot

Op het moment dat een rechtzoekende overweegt om te scheiden, zoekt diegene tegenwoordig (vaak) allereerst informatie op internet. Daar zijn diverse aanbieders te vinden, maar er is geen onafhankelijke betrouwbare gids die de weg wijst naar de dienstverlener die het best past bij de persoonlijke situatie van de rechtzoekende. De ontwikkeling van deze online keuzehulp bij hJL sloot aan bij de wens om in de toekomst te voorzien in een online platform waar rechtzoekenden terecht kunnen voor informatie, advies, en hulp voor hun probleem.



Gezin



0<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

De pilot heeft geleid tot het online beschikbaar stellen van de informatie voor rechtzoekenden op de site van hJL.



## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij hJL.



Niet van toepassing.

AVG

Niet van toepassing.

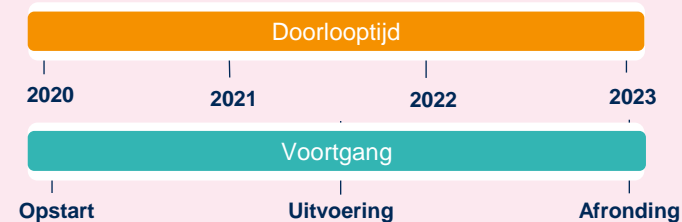
## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Hetgeen dat ontwikkeld is in de pilot is opgenomen op de website van hJL.



Niet van toepassing

# Pilot *Dynamisch* zaaksysteem (BezwaarLAB)



## Structuur van de pilot

De applicatie onder de naam **Bezwaarlab.nl** is een dynamisch zaaksysteem gericht op ondersteuning bij bezwaar, met advies over beroep, in zaken die betrekking hebben op de Participatiewet. De oplossingsroute die door het portaal wordt aangeboden is een combinatie van informatie, advies, diagnose, triage, de werkwijze van een *living lab* en het gebruik van artificiële intelligentie (AI). Hiermee wordt een integrale benadering van rechtsproblemen mogelijk met aandacht voor niet-juridische oplossingen.



Recht-  
zoekenden



0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

- Op het moment van schrijven is Bezwaarlab.nl gelanceerd en in gebruik.
- Door een langere doorlooptijd dan in de oorspronkelijke aanpak werd verwacht, was technisch en inhoudelijk meer mogelijk. Bezwaarlab.nl is hierdoor een inhoudelijk complete en geavanceerde applicatie geworden met bijbehorende website, technische ondersteuning en aangesloten juridisch dienstverleners.
- Het gebruik van de applicatie is afhankelijk van een aantal voorwaarden. Er moet behoefte aan zijn en de applicatie moet bekend zijn. Hiervoor moeten mensen geworven worden die binnen de doelgroep vallen en die geïnteresseerd zijn. Momenteel zit de pilot in de fase van promotie en werving, maar ervaart daarin een grotere uitdaging dan verwacht.



## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij **Knowit** en de **RvR**.



Op dit moment wordt een voorstel voor financiering voor borging overlegd door Knowit aan RvR.

AVG

Gebruikersgegevens, casusgegevens en rechtshulpverlenersgegevens zijn raadpleegbaar binnen het portaal op rollen en rechten basis.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De wens bestaat om na afloop van de pilotperiode door te gaan met de online tool. Om dit te realiseren is een eerste versie ontwikkeld en nu worden de mogelijkheden gezien om in een afgeslankte versie de applicatie verder te ontwikkelen en te beheren.

6



Accounts  
aangemaakt

# Pilot Berekenjescheiding.nl

Raad voor  
Rechtsbijstand

## Structuur van de pilot

Met deze pilot wordt de tool berekenjescheiding.nl opgeleverd. De doelstelling van berekenjescheiding.nl is financieel inzicht bij scheiden voor iedereen toegankelijk maken. Door middel van een gratis scan komen de gebruikers erachter wat het programma voor hen in hun situatie kan betekenen en of ze moeten betalen voor gebruik van het programma (voor **Wrb-cliënten** is het gratis). Vervolgens is het aan de gebruikers zelf om te beslissen of ze doorgaan met het rekenprogramma. In het rekenprogramma kunnen rechtzoekenden de financiële gevolgen naar aanleiding van keuzes omtrent wonen, kinder- en partneralimentatie, schulden en bezittingen en de zorg voor de kinderen van beiden doorrekenen, onbeperkt gedurende 6 maanden. Dergelijk inzicht kan het makkelijker maken om afspraken te maken en kan mogelijk (verdere) escalaties in de scheidingsprocedure voorkomen). Tevens kunnen derden (partners, maar ook professionals) toegang krijgen tot het dossier en documenten met elkaar uitwisselen.



Gezin



0e lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

- De pilot wordt geëvalueerd door een aantal afstudeerstudenten (HBO Recht) die door Significant en Fintrust gezamenlijk worden begeleid. Er wordt onderzocht in hoeverre het rekenprogramma toegankelijk, begrijpelijk en laagdrempelig is en in hoeverre het voldoet aan de verwachtingen van de gebruikers.
- De eerste gebruikerservaringen (resultaten tussentijds onderzoek) zijn positief.
- Uit de gebruikersdata blijkt dat met name gezinnen met minderjarige kinderen worden bereikt (93% van de gebruikers).
- Van de gebruikers is 96% Wrb-gerechtigd (gratis gebruik).
- Verschillende landelijke partners werken actief samen met berekenjescheiding.nl, o.a. **Uitelkaar.nl**, **Vereniging Eigen Huis** en **SNS Bank**. **PostNL** en **KPN** bieden het programma aan hun personeelsleden (in het kader van sociaal werkgeverschap).



## Voorbeeld casus

Rechtzoekende had van diens partner te horen gekregen dat ze wilde gaan scheiden. Hij was behoorlijk geschrokken en maakte zich vooral zorgen over de zorg voor de kinderen, de hoogte van de alimentatie en de financiële gevolgen van de echtscheiding (gezien hun lagere inkomen). Voordat er hulp was ingeschakeld heeft hij zelf gratis verschillende scenario's voor de zorg voor de kinderen doorgerekend in berekenjescheiding.nl. Dit bracht voldoende rust om daarna samen met zijn vrouw in gesprek te gaan bij een advocaat/mediator. De in berekenjescheiding.nl gemaakte berekening werd aan de advocaat overgedragen voor het dossier. De alimentatiebedragen uit berekenjescheiding.nl kwamen overeen met de berekening van de advocaat.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij **FinTrust Nederland BV**.



Voortzetting van het platform wordt eind 2022 besproken.

AVG

Gegevens zoals gebruikersscan, accounts, gebruikersprofielen worden geanonimiseerd gedeeld, uitsluitend met RvR en JenV in een rapportage.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Om de pilot te borgen zou er kostendekkende exploitatie moeten zijn (berekenjescheiding.nl is een sociale onderneming zonder winst oogmerk). Dit kan door een hoger aantal betalende gebruikers en/of overheidssubsidie. Het product kan eventueel ook overgedragen worden aan bijvoorbeeld de **overheid/RvR** of een overdracht/samenwerking met een private partij. Deze opties worden eind 2022 onderzocht.

Om de gewenste/noodzakelijke verhouding tussen betalende en gratis gebruikers te realiseren is het van belang dat na de pilotperiode door de overheid het rekenprogramma actief online wordt uitgedragen.



# Pilot *Buurtbemiddeling Extra*



## Structuur van de pilot

Met deze pilot werd beoogd conflicten tussen burens in **Rijnstad** op te lossen en juridische procedures te voorkomen door het inzetten van Buurtbemiddeling Extra. Dit is een vorm van mediation. In de reguliere buurtbemiddeling wordt door vrijwilligers bemiddeld, in de extra variant is een professional werkzaam en kunnen ook **mediators** ingezet worden. Doel van de pilot was ook om een nieuwe mogelijkheid te bieden voor het oplossen van overlast en om ketenpartners en het gerechtelijk apparaat te ontlasten.

De doelgroep waren langlopende en complexe conflicten waar juridisering was opgetreden of dreigde op te treden. De aanpak was gericht op de bron van het conflict, met burens/partijen die zelf zorg moesten dragen voor de oplossing door in gesprek te gaan met elkaar onder begeleiding van een registermediator.



Conflict-oplossing



1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De pilot is vanwege uitval van projectleiders vroegtijdig gestopt. Vanuit Rijnstad zijn een aantal evaluatievragen beantwoord. Daaruit komt het volgende naar voren:

- Er was volgens Rijnstad draagvlak voor de pilot. Er zijn veel positieve reacties gekomen op de inzet van de gediplomeerde mediators.
- Er is nauw samengewerkt met de Overlast en Zorg Coördinatoren vanuit Rijnstad, die situaties omtrent overlast coördineren naar de juiste ondersteuning.
- De coördinator van de pilot heeft voorlichting gegeven aan **wijkagenten, gemeenten, wooncorporaties en collega's** over de vernieuwde aanpak in de complexe zaken waar de pilot zich op richtte.
- Folders zijn breed over de stad Arnhem en in de regio verspreid.
- De pilot heeft aanmeldingen uit de regio aangenomen: 1 uit Duiven, 4 uit Zevenaar, 3 uit Rheden, de rest uit Arnhem.



## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk door andere partijen toegepast kan worden.



Geen verdere financiering voor voortzetting. De pilot is gestopt onder de RvR.



Er werden geen gegevens gedeeld met andere partijen of gegevens relevant om over te dragen.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De pilot is vroegtijdig gestopt. Meerdere projectleiders zijn uitgevallen waarmee de pilot niet voortgezet kon worden binnen de subsidieregeling van de RvR. Als randvoorwaarde voor uitvoering van de pilot wordt genoemde de mogelijkheid om tijd in te zetten voor de aanvraag en ontwikkeling. Rijnstad bood de ondersteuning die nodig was voor het project, zoals financiële afwikkeling, gebruik van de communicatieafdeling e.d.

Vanuit de pilot werd de benodigde inzet in het kader van subsidieverantwoording als belastend ervaren. Er zijn voor zover de onderzoekers kunnen overzien geen plannen voor voortzetting of borging en implementatie.

30



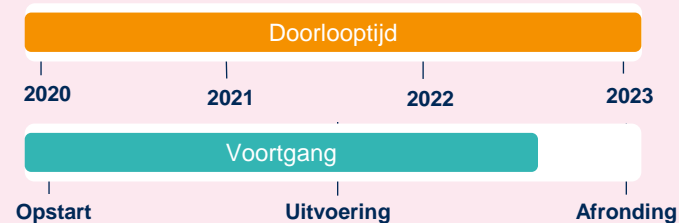
Zaken behandeld in de pilot

niet allemaal afgedaan met mediation



# Pilot Hulp om de hoek

Raad voor  
Rechtsbijstand



## Structuur van de pilot

In 2021 zijn er experimenten gestart in de **gemeente Venray** en **Hengelo**. In beide gemeenten houden **Sociaal Raadslieden** spreekuren in de **bibliotheek**. De eerste maanden hebben in het teken gestaan van afspraken maken met ketenpartners. In 2022 is ook in **gemeente Heereveen** een experiment gestart waarbij juridische spreekuren worden gedraaid in drie bibliotheken door een vrijwilligersorganisatie.

De pilot beoogt het aanbieden van integrale sociaaljuridische dienstverlening, zodat burgers structureel op een adequate manier geholpen kunnen worden. Er wordt ingezet op vroegsignalering en samenwerking tussen dienstverleners. In de dienstverlening worden vragen ofwel direct afgehandeld ofwel worden rechtzoekenden doorverwezen naar andere dienstverleners, waaronder **hJL** en/of de **advocatuur**.



Recht-  
zoekenden



1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

- In elke pilot is de dienstverlening gestart. Regioplan monitort de voortgang en de resultaten op gebied van de klantcontacten, de hulpvragen en de dienstverlening die wordt geboden.
- Door corona en de bijbehorende maatregelen was het lastig om een continue aanbod van inloopsprekuren te bieden op de openbare plekken, die juist erg belangrijk zijn voor de doelgroep van het project.
- Uit tussentijdse monitoringsgegevens (december 2021) blijkt dat het grootste deel van de hulpvragen na behandeling op het spreekuur geen doorverwijzing behoeven (87% in Hengelo; 63% in Venray). In zaken waarin wel wordt doorverwezen is dit het vaakst naar een advocaat en daarna naar gemeenten.



## Voorbeeld casus

De meneer uit deze casus heeft veel problemen gehad. Meneer is al jaren bezig met de afwikkeling van letselschade en heeft al verschillende vormen van belangenbehartiging gehad. Meneer kwam niet in aanmerking voor een schadevergoeding. Meneer kwam bij een medewerker van Hulp om de hoek terecht. Zij nam contact op met de verzekeraar en heeft de situatie uitgelegd. Dit heeft geleid tot een regeling met meneer, waarbij hij een schadevergoeding heeft ontvangen.

## Eigenaarschap, financiering en data



Niet van toepassing.



Om de pilot voor te zetten is gemeentelijke financiering nodig.

AVG

Het aantal hulpvragende burgers, type juridische vragen, een netwerkanalyse en casussen wordt bijgehouden.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Het materiaal en de ervaringen van de pilot worden gedeeld via sociale media en er wordt een handreiking ontwikkeld die landelijk toepasbaar is. Er wordt er een maatschappelijke kosten-baten analyse gemaakt. De vervolffinanciering is mede afhankelijk van de implementatie op gemeentelijk niveau. De vraag is op welke wijze een gemeente de financiële inzet van de POK-middelen oormerkt en hoe het besluitvormingsproces verloopt.



# Pilot *De volle boodschappentas*



## Structuur van de pilot

De pilot beoogt 1<sup>e</sup> lijn rechtshulpverleners op een innovatieve manier te ondersteunen bij complexe vragen van burgers met een online tool. Hoewel de lijn nog steeds hetzelfde is als het gaat om de doelen die de **Amsterdam Law Hub** wil bereiken en de technologische tool die ze ontwikkelen, is de focus tussentijds iets verschoven naar een tool die hoofdzakelijk is bedoeld voor rechtswinkeliers (1<sup>e</sup> lijn). Daarnaast ontleed deze niet de “boodschappentas vol papieren” van kwetsbare burgers, maar helpt bij het doorzoeken van oude adviezen/brieven die een nieuw advies makkelijker kunnen aanvullen.

De pilot loopt volgens de principes van *Design Thinking*. Vervolgens is een *prototyping* van de tool gemaakt. Tijdens de laatste fase van de pilot wordt het product daadwerkelijk ontwikkeld en getest om te verbeteren. Het eindproduct is een casus-systeem met NLP-analyse mogelijkheden.



Rechts-  
hulpverleners



1<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

- De pilot wordt geëvalueerd door Significant. Tijdens de eerste tussenevaluatie is het eerste deelproduct geëvalueerd, het onderzoeksrapport van de Amsterdam Law Hub.
- Het probleem van de ‘volle boodschappentas’ blijkt niet meer zo te bestaan als werd gedacht. Veel papieren zijn inmiddels digitaal en mensen komen bij de rechtswinkels eigenlijk met vrij concrete vragen.
- De scope van de pilot is hierop aangepast. Er is verkend wat voor een tool zou kunnen helpen. Daaruit bleek dat een soort casusmanagement/zoekstelsel rechtswinkels zou kunnen helpen en dat rechtswinkels hier het meest voor open lijken te staan van de partijen in het veld.



## Voorbeeld casus

De rechtzoekende zal straks bij een rechtswinkel die de tool gebruikt sneller en beter geholpen kunnen worden. Dit zal zo zijn omdat de rechtswinkelier veel sneller zal kunnen gaan zoeken door vergelijkbare zaken die eerder zijn afgedaan in de rechtswinkel, door voorgangers van de rechtswinkelier (zeker gezien rechtswinkels vaak door studenten worden gerund en er elk jaar veel omloop is in de vrijwilligers).

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij de RvR. Het product kan ook gebruikt worden door de Amsterdam Law Hub voor onderwijsdoeleinden na afloop van de pilot.



Er zijn opnieuw investeringen nodig om het product te kunnen updaten en 'live' te houden op de server.

AVG

Gegevens van rechtswinkeliers die meedoen aan de pilot worden verzameld en gedeeld met de ontwikkelaars van de pilot.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Na afloop van de pilot bestaat de wens om de tool voort te zetten. Om dit te realiseren zou de RvR toegang moeten geven tot het intellectueel eigenaarschap. Daarnaast is opnieuw financiering nodig om het product te kunnen updaten en 'live' te houden op de server.

In het najaar van 2022 vindt een marketingonderzoek plaats. Hierin wordt gekeken wat de tool mogelijk zou kosten in gebruik en wat rechtshulpverleners uit de 1<sup>e</sup> lijn ervoor zouden kunnen betalen. Vermoedelijk is er aanvullende investering nodig om het product beter te maken en permanent te blijven aanbieden.



Nog niet  
van  
toepassing

# Pilot Zelfregie route scheiden

## Structuur van de pilot

Deze pilot ziet op het (door)ontwikkelen van de zelf-regieroute Uitelkaar.nl, die rechtzoekenden in staat stelt om (onder begeleiding van het platform) scheidingsafspraken te maken en de consequenties ervan te doorgronden. Op deze manier krijgen stellen zelf de regie in het scheidingsproces. Het platform biedt ondersteuning door **casemanagers** en er zijn advocaten op aangesloten. Bij de pilot zijn **RvR, JenV, hJL** en individuele **advocaten/mediators** betrokken.



Gezin



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>  
lijn



Online tool

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij Justice42 en de RvR.



Uitelkaar.nl kan in de toekomst financieel duurzaam worden gedraaid, mits er voldoende volume is.

AVG

Een groot aantal gegevens over klanten die relevant zijn voor het dossier en de procedure worden bijgehouden en indien nodig gedeeld (met RvR, Significant en high level data met verwijzers naar het platform).

## Tussentijdse bevindingen

- De resultaten van de vragenlijst uitgezet onder gebruikers, laten een positieve beoordeling zien op gebruiksvriendelijkheid. Gebruikers scoren het platform positief op eenvoud en duidelijkheid.
- Casemanagers, advocaten en gebruikers geven in interviews aan dat het proces duidelijk is en zorgt voor goede overdracht. In de doorontwikkeling is er aandacht voor het inrichten van een warme overdracht naar samenwerkingspartners.
- Er komt uit verschillende interviews het beeld naar voren dat de kosten lager en de doorlooptijd voor een scheiding via Uitelkaar.nl minder zijn dan wanneer men fysiek een advocaat inschakelt.
- Bijna 70% is van mening dat het gebruik van Uitelkaar.nl tot goede oplossingen heeft geleid (n=121). Meer dan de helft van de gebruikers geeft aan dat zij meer grip hebben gekregen op hun scheiding (n=105). Na 6 maanden geeft ruim driekwart van de gebruikers (n=120) aan dat de gemaakte afspraken eerlijk zijn en de helft van de gebruikers dat ze in gesprek zijn gebleven met hun ex (n=121).

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Na afloop van de subsidieperiode gaat Uitelkaar.nl door met het aanbieden van het product en de dienstverlening aan klanten. Om deze werkwijze te laten slagen is het van belang dat de digitale route ook wordt uitgedragen door de overheid, naast de routes via advocaat en mediator. Uitelkaar.nl heeft momenteel een eigen subsidieregeling binnen de Wrb om mensen met een lager inkomen en vermogen gefinancierde rechtsbijstand via Uitelkaar.nl te bieden. Deze regeling is financieel gunstig voor burgers (lagere eigen bijdrage) en kan voor de overheid kosten verlagen (door lagere inzet van gesubsidieerde rechtsbijstand). Zie ook de pilot *Pakketafhankelijke eigen bijdrage* (p. 5).



## Voorbeeld casus

Lisa en Frank gaan scheiden. Ze willen dit in goed overleg doen en hebben over een aantal zaken samen al besproken hoe ze het willen regelen. Bij burens hebben ze gezien hoe een scheiding kan escaleren als je beiden een eigen advocaat in de arm neemt. Dat willen ze voorkomen. Bovendien willen ze zorgen dat de kosten voor de afhandeling van de scheiding onder controle blijven. Ze kijken online wat hun opties zijn en komen bij Uitelkaar.nl terecht. Als ze er bij een onderwerp niet uitkomen bellen ze de casemanager of stellen ze een vraag via een bericht. De casemanager reageert binnen een dag op een bericht. Nadat de casemanager de afspraken heeft gecheckt en heeft vastgesteld dat het dossier compleet is, wordt een advocaat betrokken. De advocaat spreekt online en in een gesprek alle afspraken met Lisa en Frank door en zorgt voor afhechting bij de rechtbank.

3.000



Rechtzoekenden  
gescheiden op  
Uitelkaar.nl

# Pilot Gezinsadvocaat

## Structuur van de pilot

Het model van de gezinsadvocaat kenmerkt zich door de inzet van een hooggekwalificeerd samenwerkend duo van een gespecialiseerde **gedragswetenschapper** én een zeer ervaren **familierechtadvocaat** ("wij zijn de gezinsadvocaat") die aan het begin van de pilot beiden een speciale training hebben gehad. Zij nemen in een gezamenlijke intake een speciaal ontwikkeld Risico Taxatie Instrument Scheiden (RTIS) af waarbij op de domeinen van Recht en Zorg (scheiding specifiek) gediagnostiseerd wordt. Dit kunnen verschillende aspecten zijn die bij een scheiding komen kijken: juridisch, financieel, huisvesting, psychologisch, pedagogisch, sociaal of zorgdomein. Naar aanleiding hiervan wordt in overleg met cliënten een Plan van Aanpak voor de Scheidingsroute gemaakt. Verder zijn de kinderen vanaf het begin in beeld. De Gezinsadvocaat kan vanuit meervoudige partijdigheid inzoomen op de behoefte van het gezinssysteem en specifiek de behoeften van de kinderen.



Gezin



2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

- Triqs voert de evaluatie van de pilot uit. Triqs heeft geen tussentijdse resultaten gedeeld, omdat dit mogelijk de uitkomsten van de pilot kan beïnvloeden.
- De beoogde resultaten zijn dat uithuisplaatsingen worden voorkomen en er geen tot minder procedures zijn. Dit doordat advocaten niet meer tegenover elkaar staan maar vanuit hun partij-ondersteunende positie naar het totale gezinsbelang kunnen kijken.
- Een deel van de besparingen op korte en op lange termijn wordt geïnvesteerd in het systeem van de Gezinsadvocaat.



## Voorbeeld casus

Er zijn een aantal casussen geweest waarin een OTS of een uithuisplaatsing is voorkomen. Ook is een aantal keren voorgekomen dat geen ouderverstoting plaats kon vinden door op tijd de signalen op te vangen en te interpreteren. De gezinsadvocaat ziet beide ouders en een 'gewone' advocaat ziet maar één partij. Ook is een gedragswetenschapper betrokken. Door deze samenwerking ontstaat een passende context om een gezin de juiste hulp te geven op het gebied van recht en zorg. Dat versterkt elkaar. Er kan op tijd de juiste en adequate hulp gegeven worden en daarmee kan veel leed voorkomen worden.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij de **Stichting Forensische Mediation**.



Het initiatief krijgt onverminderd steun van alle stakeholders.

AVG

Alle gegevens worden bijgehouden alsmede de financiële kant van gespecificeerde urenbesteding. Deze worden niet gedeeld met externe partijen.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De methode heeft zich in het Hart van Brabant volgens betrokkenen bewezen en krijgt onverminderd steun van alle stakeholders. De organisatie loopt gedegen en is lokaal en regionaal geïntegreerd. Het werk is vastgelegd in een Handboek van de Gezinsadvocaat met alle protocollen en formulieren.

De opgebouwde kennis naar aanleiding van alle casuïstiek is geanonimiseerd vastgelegd. Het is een model van *best practices* dat overal uitgerold zou kunnen worden. Er zijn veel gespecialiseerde familierechtadvocaten die zich spontaan melden omdat zij met deze nieuwe wijze voor scheidingsproblematiek willen werken. Ook is de pilot in gesprek met twee andere pilots: uitelkaar.nl en berekenjescheiding.nl. Het idee is om samen te werken binnen de nieuwe scheidingsroute.



# Pilot MIJN ZAAK

## Profiel

MIJN ZAAK is een digitale tool die inzicht en overzicht geeft en een communicatieforum biedt aan rechtzoekenden en betrokken (rechts)hulpverleners. Hiermee wordt alle noodzakelijk informatie (zo nodig met hulp) verzameld en opgeslagen op een veilige plek die in beheer is van de rechtszoekende zelf. MIJN ZAAK beoogt op deze manier bij te dragen aan een betere en completere informatievoorziening en communicatie voor het bereiken van integrale oplossingen. De tool is gemaakt met input van verschillende organisaties, waaronder **hJL**, **Sociaal Raadslieden**, **MEE** en **Stichting Ik Wil**. Een team van **wijkrechtbankadvocaten** maakt deel uit van een betrokken juridische werkgroep. MIJN ZAAK beoogt samenwerking in de sociaaljuridische dienstverlening, zoals bijvoorbeeld plaatsvindt bij de wijkrechtbanken en samenwerkingsprojecten in de 1<sup>e</sup> lijn, te ondersteunen. Ketensamenwerking die tot integrale geschiloplossing leidt.



Rechtzoekenden



1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

De volgende tussentijdse resultaten kunnen vermeld worden over de pilot:

- Er ligt een praktisch bruikbare tool die een digitale kast biedt, overzicht en een samenwerkingsmodule;
- In totaal zijn er tot op heden met 32 testcases ervaringen opgedaan;
- Er is een samenwerkingsverband met verschillende sociaaljuridische dienstverleningsorganisaties in Eindhoven en met de wijkrechtbank;
- Er is draagvlak bij verschillende partijen in het sociaaljuridische domein waaronder hJL in Eindhoven;
- Voor daadwerkelijke implementatie van de tool moet worden gekeken naar situaties in de keten waarin wordt gewerkt aan integrale oplossingen. Dat kan zijn de context van wijkrechtbanken, maar ook die van andere intensieve ketensamenwerking in de sociaaljuridische dienstverlening/het maatschappelijk domein.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij **ShareCare** en de RvR.



Voor de financiering van de implementatie kan op korte termijn een voorzet gedaan worden wat betreft het benodigde budget.

AVG

Alles wordt geanonimiseerd bijgehouden. Gegevens worden gedeeld met de Raad.

## Blik op de toekomst

Men wil de werkwijze uit de pilot graag voortzetten bij projecten waarin in de keten wordt samengewerkt aan integrale geschiloplossing, zoals bij wijkrechtbanken en andere projecten van samenwerking tussen 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. Licenties op MIJN ZAAK kunnen dan via die samenwerking bij rechtzoekenden uitgezet worden. Een opschaling naar 300 en vervolgens 3000 licenties is de ambitie, maar daarvoor zijn publieke middelen nodig. Wanneer de subsidie van de pilot eind 2022 ophoudt, wordt de tool slapend gehouden door ShareCare, maar kan dan niet meer worden gebruikt.



## Voorbeeld casus

Een moeder zoekt ondersteuning bij MEE voor de bezwaarprocedure Wlz, omdat de aanvraag voor een voorziening voor de ernstig beperkte vijfjarige dochter is afgewezen. Daarnaast blijkt er contact te zijn met de gemeente voor een woningaanpassing of verhuizing naar een aangepaste woning. Dit duurt al lang zonder vooruitgang. Vader nadert het einde van de WW. Er is inmiddels sprake van huurachterstand. Het groeit het stel boven het hoofd. Ook het andere kind heeft het daardoor lastig thuis en op school. Voor het gezin wordt een dossier aangemaakt in MIJN ZAAK. Sommige aspecten blijven onder regie van MEE, voor andere aspecten wordt een andere hulpverlener toegevoegd. MIJN ZAAK verzorgt continue beschikbaarheid van benodigde stukken, overzicht en duidelijkheid over te ondernemen acties en de voortgang. Een medewerker van MEE is procesbegeleider en ondersteunt de ouders waar het gaat om het geheel. Via MIJN ZAAK wordt contact onderhouden met alle betrokkenen. Er wordt stap voor stap, met oog voor integraliteit, gewerkt aan stabilisering en oplossingen. MIJN ZAAK blijft beschikbaar voor vader en moeder, ook als oplossingen zijn bereikt. Dienstverleners kunnen verwijderd worden en als het later op eigen kracht even niet lukt, dan kunnen professionals eenvoudig weer worden toegevoegd aan één of meer dossiers.

32

Test-cases



# Pilot Samen Recht Vinden

## Structuur van de pilot

Met de Samen Recht Vinden-bus komt een selectie van **sociaaljuridische hulpverleners** naar de mensen in Zeeland toe. Hulpvragen waar mensen mee komen worden zoveel mogelijk ter plekke en direct opgelost. Verder wordt ingezet op samenwerking met andere organisaties, zoals **lokale ambtenaren, de Zeeuwse Bibliotheek, hJL, Sociaal Raadslieden, Belastingdienst, UWV, Sociale Diensten en GGZ-instellingen**. Een groot deel van de zaken ziet op conflictoplossing met meerdere partijen. SRV hulpverleners bieden bemiddeling en advies.

Hiernaast houdt de Stichting SRV zelf een lerende cyclus aan in de pilot, waarin om de 8 weken geëvalueerd en mogelijk bijgestuurd wordt.



Rechtzoekenden



Conflictoplossing



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

- SVR heeft: 4 vaste medewerkers, 2 adviseurs/betrokkenen en 17 gidsen.
- Er worden meer gesprekken op locatie (bibliotheken, buurthuizen etc.) gevoerd in plaats van in de bus. Er staan twee gidsen ingepland per 'bussessie'. De Stichting bezoekt meer dan 3 locaties per week (namelijk ongeveer 6).
- De meeste zaken gaan over werk en inkomen of wonen en burens.
- In ongeveer 29% van de zaken heeft SRV een oplossing kunnen bewerkstelligen, met advies of bemiddeling (in deze sample liepen wel nog veel zaken).
- In het grootste deel van zaken was de gemeente betrokken/een partij.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Om de pilot in de toekomst voort te zetten zijn er financiering en samenwerkingspartners nodig. Op lange termijn wordt gehoopt om de methode beschikbaar te stellen voor anderen (eventueel in Franchise-vorm). Hier wordt nu al aandacht aan besteed, bijvoorbeeld door onze methode onder de aandacht te brengen in andere delen van Nederland.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij Stichting Samen Recht Vinden Zeeland.



De pilot is in gesprek met de OZO en het ministerie van JenV over voortzetting van de aanpak.



Data over zaken, observatieverslagen, notities van evaluaties met cliënten, SRV-gidsen en enquêteresultaten worden gedeeld met partners.

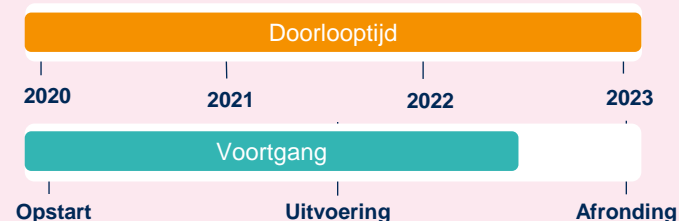


## Voorbeeld casus

Twee gepensioneerde mannen wonen in een appartementengebouw van een woningcoöperatie. Onder hun appartement zit een kantoor. De eigenaar van de ruimte zit met de woningcoöperatie in de VVE van het gehele complex. Het kantoor stopt en de eigenaar verhuurt de ruimte aan een afhaalrestaurant. De mannen ervaren veel geluids- en stankoverlast. Zij kunnen verschillende juridische wegen bewandelen. Daarnaast kan de woningcoöperatie de eigenaar van het pand aanspreken. Het afhaalrestaurant kan weer de verhuurder aanspreken als het restaurant gesloten moet worden. Er worden meerdere gesprekken gevoerd onder leiding van Samen Recht Vinden. Na 6 gesprekken is besloten dat het afhaalrestaurant een ander pand gaat zoeken. De verhuurder gaat op zoek naar een nieuwe huurder. De gemeenteambtenaren zorgen ervoor dat het afhaalrestaurant in de tussentijd geen dwangsommen opgelegd krijgt. Er is gezamenlijk een oplossing gevonden waar alle partijen zich in kunnen vinden.



# Pilot Rechtsbijstandportaal



## Structuur van de pilot

In de pilot is een (online) triage-instrument ontwikkeld. De **rechtzoekende** of een (**juridisch**) **dienstverlener** kan dit instrument gebruiken om tot een diagnose te komen van een hulpvraag. Het doel van de pilot is om meer inzicht te krijgen in de problematiek van de rechtzoekende, om op deze manier passende oplossingsroutes te ontwikkelen. Het systeem is zo ontwikkeld dat bij grote aantallen gebruikers data-analyses en AI kunnen bijdragen aan juridische oplossingsroutes.

Rechtzoekenden kunnen hun dossier, waarin hun hulpvraag en situatie uiteengezet wordt, vanuit het portaal delen met **rechtshulpverleners** of **advocaten/mediators**. Zo is hun hulpvraag en context daarbij meteen duidelijk.



Rechtzoekenden



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

- Het portaal is compleet en online te raadplegen, met meer dan 50 aangesloten partijen;
- Er zijn 17 rechtswinkels aangesloten op het systeem, de grootste vakbonden van Nederland zijn aangesloten, hJL is sinds oktober 2022 aangesloten;
- De meeste grote rechtsbijstandsverzekeraars zijn aangesloten op het portaal (ARAG, Univé, Das en binnenkort Achmea);
- Het totaal aantal behandelde dossiers is 1021;
- Het aantal rechtzoekenden is lager dan verwacht omdat er tussentijds gekozen is voor een andere strategie waarbij het gebruik van het portaal door de rechtshulpverlener meer nadruk heeft gekregen;
- Eind 2022 vindt een evaluatie van het portaal plaats.



## Voorbeeld casus

Een rechtzoekende nam contact op met de helpdesk naar aanleiding van een negatieve ervaring bij een advocaat. Hij had 8.000 euro uitgegeven aan een advocaat en kwam er via het portaal achter dat hij recht op een toevoeging had. Via het portaal kwam hij in contact met een andere advocaat, die direct alle relevante stukken ontving en gericht aan de slag kon.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap van het portaal ligt bij **GetInsight**. De ontwikkelde software betreft een MIT-Licentie (open source).



Er is nog geen besluit over verdere financiering door de **RvR** na de pilotperiode.

AVG

Persoonsgegevens van gebruikers van het portaal worden niet gedeeld met anderen, tenzij gebruikers hier expliciet toestemming voor geven. Gevoelige data is *encrypted*.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

GetInsight wil de pilot na afloop van de pilotperiode graag voortzetten. De RvR gaat op het eind van de pilot een besluit maken over concrete borging. Het portaal overdragen zou ingewikkeld zijn omdat het een complexe ICT-oplossing betreft waar twee jaar een team op ingewerkt is. Voor instandhouding zal ondersteuning door het huidige ICT-team nodig zijn. Om het portaal te kunnen onderhouden, benodigde features bij te bouwen (denk aan meer talen), het aantal partijen uit te breiden (ook met SEO en SEA) en gebruikers te ondersteunen zal naar schatting tussen de 200.000 en 300.000 euro per jaar nodig zijn. Als de RvR het portaal niet blijft ondersteunen, zal het portaal moeten vercommercialiseren. Hierdoor komt de onafhankelijkheid van het portaal onder druk te staan, terwijl dit naar het idee van de projectleiders juist de kracht van het portaal is.

Ca.  
1500

Bezoekers

Ca.  
1000

Dossiers  
aangemaakt



# Pilot *Multi-Criteria Decision Tool*

Raad voor  
Rechtsbijstand



## Structuur van de pilot

Dit project heeft als doel bij te dragen aan het oplossen van knelpunten bij rechtshulpverlening door een digitale multi-criteria beslisboom te ontwikkelen ('*multi-criteria decision tool* – MCD-tool). De beslisboom moet de complexe besluitvorming door **juridische professionals** bij **multiproblematiek** ondersteunen. De MCD-tool omvat kort samengevat een set van vragen om de rechtsgebieden en leefgebieden van de problematiek in kaart te brengen. Vervolgens richten de vragen zich op de urgentie en ernst van de problematiek en de zelfredzaamheid van de rechtszoekende. De MCD-tool vergemakkelijkt het diagnose- en verwijsproces door 1<sup>e</sup> lijn juridische professionals, waardoor een zo volledig mogelijk overzicht van de multiproblematiek van de cliënt gekregen wordt. Hierdoor kan de vervolgroute op maat opgepakt worden. De ontwikkeling van de criteria met bijbehorende vragen in de MCD-tool vindt plaats via het vijf-stappen model voor *design thinking*.



Rechts-  
hulpverleners



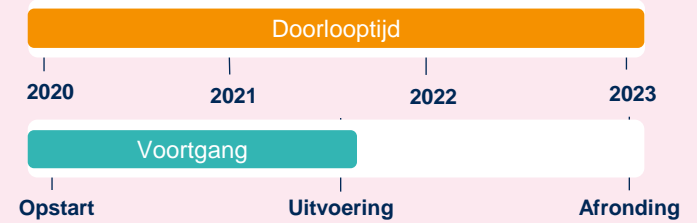
1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn



Online tool

## Tussentijdse bevindingen

Doordat het onderzoek vroegtijdig is afgebroken, is de pilot niet toegekomen aan het opstellen van een prototype en testen daarvan. Sociaal Raadslieden, sociale advocatuur en medewerkers van hJL bevestigen het belang van een flexibel instrument dat aansluit bij de natuurlijke *flow* van een gesprek, beperkte administratie kent en privacy waarborgt. De deelnemende professionals zetten wel vraagtekens bij enkele uitgangspunten van het project, zoals de meerwaarde van een brede probleemverkenning. Verder kwam naar voren dat geïnvesteerd moet worden in het versterken van de bestaande lokale sociaaljuridische netwerken, als voorwaarde voor het succesvol opvolgen van een doorverwijzing door hJL naar ketenpartners uit het sociaal domein. De ketenpartners dienen elkaar en elkaars diensten te kennen.



## Voorbeeld casus

Er is geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij de **RvR**. De pilot wordt mogelijk onderdeel van het systeem van hJL.



De pilot wordt voortgezet met financiering uit eigen middelen.

AVG

Er is nog geen prototype ontwikkeld, dus er zijn ook nog geen gegevens verzameld.

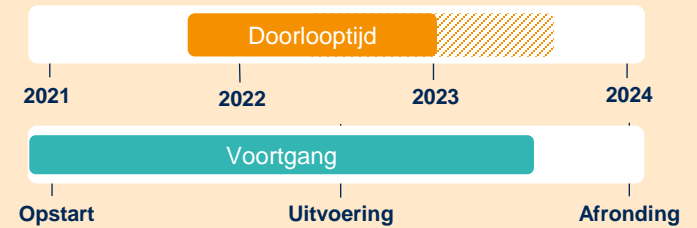
## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Inmiddels is in samenspraak met **hJL** besloten om het onderzoek – met financiering uit eigen middelen van het lectoraat Toegang tot het Recht van **Hogeschool Utrecht** – voort te zetten. Eind 2022 en begin 2023 komt er een vervolg op het ontwerponderzoek.





# Pilot *Moreel kompas* (gemeente Almere)



## Structuur van de pilot

In **gemeente Almere** loopt een traject om te onderzoeken hoe je als gemeente de menselijke maat in je beslissingen centraal stelt. Wat betekent dit in de uitvoering van de afdeling Werk en Inkomen? Hoe spiegelt gemeente Almere beslissingen aan de ervaring van inwoners en juridisch hulpverleners, en wat levert dit de gemeente en inwoners op? Almere is gestart met een open spreekuur voor de hele afdeling Werk en Inkomen aan de balie. **Sociaal Raadslieden** sluiten in oktober twee dagdelen aan bij de balie om feedback te geven/een spiegel voor te houden over hoe zij aankijken tegen dit open spreekuur. Ook gaat gemeente Almere met Sociaal Raadslieden (en mogelijk ook andere juridische samenwerkingspartners, zoals **hJL** en de **gemeentelijke ombudsman**) in gesprek over of zij bij dit open spreekuur een rol voor zichzelf zien. Hiermee is de dienstverlening uitgebreid en hoopt Almere een groep te bereiken die niet digitaal of telefonisch in staat is hulp te vragen. Het idee is zo conflicten en escalaties te voorkomen. De pilot (het 'moreel kompas') wordt uitgevoerd met **inwoners, de rechtswinkel, sociale advocatuur, Sociaal Raadslieden** en de **juridische afdeling van de gemeente**.



Hulp-  
verleners  
sociaal  
domein



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

- De bereikbaarheid van Werk en Inkomen is voor inwoners minder goed dan voor samenwerkingspartners.
- Juridische samenwerkingspartners werken meestal fijn samen met de gemeente; korte lijnen zijn daarbij behulpzaam.
- Bejegening van inwoners door medewerkers kan beter: beter luisteren en verantwoordelijkheid nemen.
- Maatwerk leveren is soms moeilijk; casuïstiekoverleg, werken met buddy's en intervisie helpen daarbij.
- Belangrijke voorwaarden zijn voldoende capaciteit en tijd voor trainingen.



## Voorbeeld casus

Er zijn een aantal voorbeelden te noemen van situaties waarop de pilot gericht is. Inwoners worden bijvoorbeeld niet altijd (tijdig) teruggebeld. Er is niet één lijn voor heel Werk en Inkomen. Er zijn bij team beheer buddygroepen. De afspraak is dat bij ziekte van een collega, de buddy het overneemt. Soms wordt dit echter niet opgepakt vanwege drukte. Ook komt het voor dat medewerkers terugbellen met een anoniem nummer en wanneer zij bijvoorbeeld twee keer geen reactie krijgen, stoppen met terugbellen. De inwoner heeft dan het idee dat hij of zij niet teruggebeld is.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk door andere partijen toegepast kan worden.



De cultuurverandering wordt na de pilot voortgezet. In welke vorm en welke middelen daarvoor nodig zijn, moet blijken uit de evaluatie van de pilot.

AVG

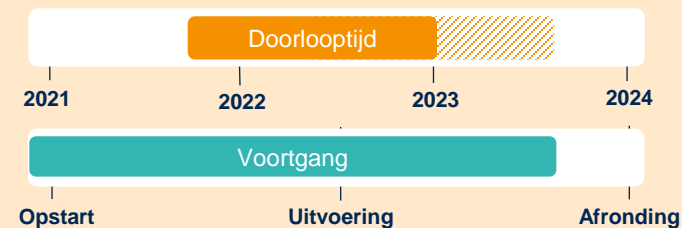
Data over bezwaarschriften, (hoger) beroepschriften en klachten, interviews met inwoners en partners in de stad wordt bijgehouden. Dit wordt niet (herleidbaar) gedeeld met externe partijen.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Op het moment dat de resultaten en conclusies over de pilot bekend zijn, wordt er bekeken wat er voor borging nodig is. De pilots van Divosa kunnen verlengen voor borging van de aanpak tot halverwege 2023. Almere heeft in ieder geval de intentie om de cultuurverandering na afloop van de pilot voort te zetten.



# Pilot Vitamine R (gemeente Den Bosch)



## Structuur van de pilot

De pilot in **gemeente Den Bosch (Weener XL)** kent drie thema's: 1) toegang tot rechtshulp, 2) samenwerking sociaal en juridisch domein en 3) responsief werken. Elke maand komt de werkgroep Sociaal Raadslieden bij elkaar om acties te bespreken voor een eenduidige, duidelijke en laagdrempelige toegang en een eventuele rol in triage op de noodzaak tot rechtsbijstand.

Er zijn daarnaast werkbezoeken van Sociaal Raadslieden en de projectleider aan **hJL, sociaal advocaten, Farent maatschappelijk werk, wijkteams, KOO** (loket van Farent, **MEE, GGD en gemeente**), en aan de **teams Inkomen en Juridische zaken van de gemeente**.

Tenslotte verzamelen **inkomensconsulenten best practices** van responsief werken en hebben ze een periodiek casuoverleg opgezet.



Rechtshulp-  
verleners



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

Werkzame elementen uit de pilot zijn:

- Overlegstructuren en intervisie om elkaar te ontmoeten, en tijd en ruimte voor reflectie;
- Goede voedingsbodem voor samenwerking door korte lijnen als gevolg van fysieke aanwezigheid van veel samenwerkingspartners op locatie bij Weener XL;
- Visie Vitamine R sluit aan bij werkwijze en kernwaarden Weener XL.



## Voorbeeld casus

Een dakloze en minder begaafde man vraagt bijstand aan. Wanneer de standaard procedure wordt gevolgd was de kans groot geweest dat hij het niet voor elkaar had gekregen op tijd de benodigde gegevens aan te leveren. Dit zou resulteren in een afwijzing van de aanvraag en mogelijk een bezwaarprocedure. In plaats daarvan heeft de inkomensconsulent contact gezocht en gehouden met de begeleider van de inwoner, zodat die weet wat hij moet inleveren en hem daarbij kan ondersteunen. Dit werkt stress verminderend voor de inwoner omdat hij reeds een vertrouwensband met zijn begeleider heeft. Ook kan deze begeleider wel adequaat inspelen op de informatieverzoeken van de consulent. Op deze manier is responsief gehandeld en, gewoon binnen de ruimte die de wet biedt, gekeken wat de inwoner nodig heeft. De man heeft zijn bijstandsuitkering toegekend gekregen.

## Eigenaarschap, financiering en data



Nader te bepalen. Wellicht wordt er nog een product ontwikkeld.



Sociaalraadslieden hebben de POK-middelen structureel nodig en behoefte aan extra dekking om de toegang optimaal uit te breiden. De werkwijze bij Inkomen wordt na de pilot waarschijnlijk voortgezet. Hoe en welke middelen daarvoor nodig zijn, moet blijken uit de evaluatie van de pilot.

AVG

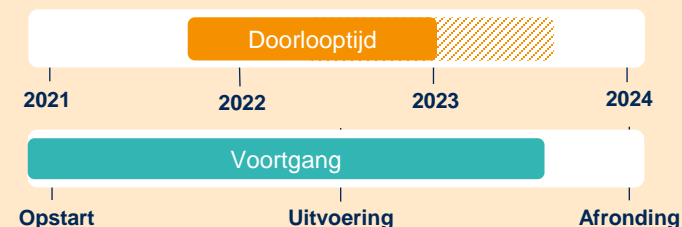
Er worden gegevens van medewerkers bijgehouden m.b.t. de beleving, werkhouding, gedrag en het aantal casussen, incl. een geanonimiseerde inhoudelijke toelichting. Data worden niet gedeeld met externe partijen.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Bij de Sociaal Raadslieden zullen de verbeteringen na de pilot worden doorgevoerd (de pilot wordt voor hen niet verlengd), mogelijk in een wat lager tempo. Bij Inkomen is het noodzakelijk om een structuur op te zetten om de reflectie op responsief werken te behouden. De *best practices* moeten bij medewerkers buiten de werkgroep en in de werkprocessen worden geïmplementeerd. Dit betreft mogelijk ook technische innovatie(s) met mogelijk externe partijen. Verlenging van de Divosa-pilot bij Inkomen kan zorgen voor borging van de aanpak tot halverwege 2023.



# Pilot *Dejuridiseren bij multiproblematiek in het sociaal domein* (gemeente Tilburg)



## Structuur van de pilot

De **gemeente Tilburg** kent een informele aanpak bij de behandeling van bezwaren. In de pilot wordt deze informele aanpak voor een nieuwe categorie (niet nakomen inkomstenverklaring in combinatie met een onderzoek door **sociaal toezichthouders**) inwoners ingezet. Eerst heeft binnen de pilot een onderzoek plaatsgevonden naar mensen die veelvuldig bezwaar indienen. Daaruit bleek dat er bij deze groep vaak sprake is van multiproblematiek. De pilot richt zich daarom ook op inwoners die drie of meer bezwaren hebben ingediend in drie jaar tijd. Via de inzet van een (bestaand) diagnose-instrument (waaraan de bezwaarmaker vrijwillig kan deelnemen) ontstaat zicht op aanwezigheid van multiproblematiek. Bij ontbreken van zorg/ondersteuning kan dit via warme overdracht in gang gezet worden.



Conflict-oplossing



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De pilotwerkwijze wordt eind 2022 geëvalueerd. Omdat de pilot eerst een onderzoeksfase kende heeft er geen tussenmeting plaatsgevonden. Uit het onderzoek naar veelvuldig bezwaar makende inwoners bleek het volgende (n=60):

- Er is een correlatie tussen meerdere juridische procedures en multiproblematiek, 78% van deze groep had vier of meer bezwaren ingediend én ervaart problemen op twee of meer leefgebieden.
- Bezwaren betroffen veelal de Participatiewet.
- Op driekwart van de bezwaren werd een negatief besluit genomen.
- De bestaande informele aanpak bereikte deze personen vaak niet, omdat er sprake was van niet nakomen van een inlichtingenverplichting.

## Voorbeeld casus



Een persoon heeft meerdere bezwaren ingediend tegen de besluiten van de gemeente Tilburg: twee keer aanvraag Participatiewet en Uitschrijving BRP. Beide partijen stemmen in met een informele aanpak. De persoon stemt tevens in met deelname aan de inzet van een diagnose-instrument om de aanwezigheid van multiproblematiek te inventariseren. In een gesprek tussen gemeente, bezwaarmaker en gemachtigde is een oplossing gevonden. Het betreft een persoon met een lvb. Er is veel tijd geïnvesteerd in gesprekken om duidelijkheid te krijgen in zijn situatie. Dit leidde ertoe dat de persoon heeft besloten zich te laten inschrijven op het adres waar hij daadwerkelijk woonachtig is en gezamenlijk een uitkering aan te vragen met zijn partner. Daarnaast is problematiek bevonden op een drietal andere leefgebieden. Via een warme overdracht (bezwaarmaker, informeel behandelaar en zorgverlener aanwezig) start een traject om de persoon gepaste ondersteuning/hulp te bieden.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze van professionals die ook op andere plekken kan worden toegepast.



Een managementbesluit moet doorslag geven over verlenging van de pilotwerkwijze. Er is financiering nodig voor de inzet van bezwaarmedewerkers.

AVG

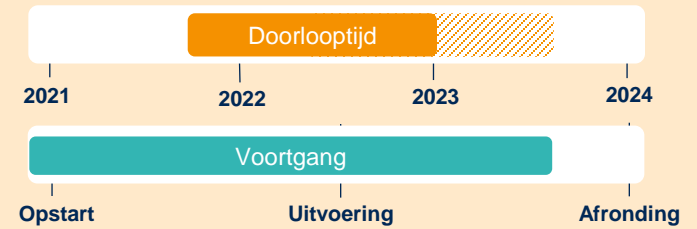
Per casus wordt data geregistreerd. Ook wordt een logboek met algemene vraagstukken waar pilotdeelnemers tegen aan lopen bijgehouden. Data wordt niet gedeeld met externe partijen.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De insteek is om in afwachting van een definitief managementbesluit én binnen de periode van de aangekondigde verlenging van de pilot tot en met juni 2023, de casuïstiek-aanpak uit de pilot voort te zetten. Een voorwaarde om de werkwijze uit de pilot voort te zetten is dat er draagvlak is in de organisatie en voldoende menskracht.



# Pilot *Rechtsbescherming gezien vanuit de transformatie* (gemeente Oude IJsselstreek)



## Structuur van de pilot

De pilot bij **STOER** is tot stand gekomen vanuit de wens (ook) de rechtmatigheid binnen de Participatiewet vanuit de visie van de organisatie te benaderen. STOER voert de Participatiewet uit voor de **gemeente Oude IJsselstreek**. Centraal staat het proces van initiële aanvraag voor inkomensondersteuning tot aan de bezwaarprocedure, waarbij men volgens de nieuwe visie vooral wil voorkomen dat het tot een bezwaarprocedure komt. **Sociaal Raadslieden** en **hJL** zijn betrokken bij de pilot. Werkwijzen worden ontwikkeld voor drie fasen van contact met inwoners:

- De manier van werken voordat een beslissing genomen wordt;
- De manier van werken nadat een beslissing genomen is waar een inwoner het niet mee eens is;
- De manier van werken nadat een inwoner een bezwaarschrift heeft ingediend.

Hiervoor worden gesprekken gevoerd met **inwoners** en **samenwerkingspartners**, wordt onderzoek gedaan naar de werkwijzen en benodigde faciliteiten geïnventariseerd.



## Tussentijdse bevindingen

- Het eerste contact is belangrijk. Inwoners vinden het belangrijk dat naar hun verhaal wordt geluisterd.
- Het beeld dat uit de interviews met professionals naar voren komt is dat men trots is dat de inwoner centraal staat. Dat fouten gemaakt mogen worden en dat om het doel van de transformatie te bereiken, de grenzen van de wet- en regelgeving opgezocht mogen worden.
- Omdat de lijnen korter zijn, is het ook voor Sociaal Raadslieden makkelijker om door middel van contact met inkomensbegeleiders voorgenomen besluiten te laten herstellen. Voordat deze in een juridische procedure terecht komen. Dit vergroot de rechtsbescherming van inwoners.



## Voorbeeld casus

In de periode dat STOER nu bestaat is er geen enkel bezwaarschrift geweest. We vermoeden dat dit te maken heeft met de manier van werken (responsief). Wel zijn er inwoners geweest die het niet eens waren met een besluit. Met hen is STOER in gesprek gegaan. In geen van die gevallen is vervolgens een formeel bezwaar ingediend. Onderzoek wordt nog uitgevoerd naar de redenen dat een inwoner geen bezwaar indient als hij het niet eens is met het besluit.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk door andere partijen toegepast kan worden. STOER deelt graag de geleerde lessen.



De verbeteringen zullen ook worden doorgevoerd als de subsidie stopt, mogelijk in een wat lager tempo.



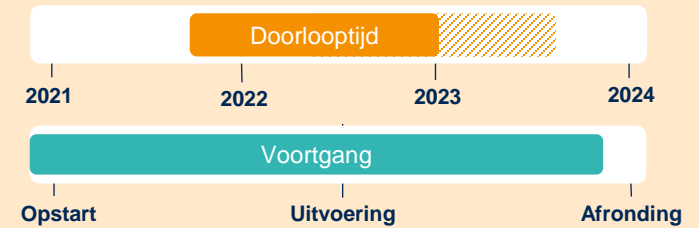
Er worden geen gegevens bijgehouden.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De intentie en ambitie om door te gaan na afloop van de subsidieperiode zijn aanwezig. Om na afloop door te gaan met de pilot is het beschikken over voldoende capaciteit een voorwaarde om de verbeterplannen door te voeren. De precieze vorm en inrichting, en wat daar voor nodig is, moeten duidelijk worden na afronding van het lopende evaluatieonderzoek. De pilots van Divosa kunnen verlengd worden voor borging van de aanpak tot halverwege 2023.



# Pilot gemeente Utrecht



## Structuur van de pilot

Deze pilot van de **gemeente Utrecht** beoogt een gelijkwaardigere relatie tussen burger en overheid te bewerkstelligen, het rechtsgevoel te verbeteren en rechtvaardiger besluiten en een laagdrempeligere toegang te realiseren. De nadruk ligt op het betrekken van meerdere partners in de stad, duidelijkere routes voor samenwerking en toegang creëren, en het borgen dat partners blijven leren van elkaar. Het betreft een vervolg op de pilot Samenwerken in de eerste lijn. Bij de pilot zijn **hJL, Sociaal Raadslieden, sociale advocatuur, buurtteams** en de **gemeente** betrokken.

Onderdelen van de pilot zijn:

- De ontwikkeling van een sociaaljuridische routekaart;
- Inzet op pre-mediation, dat wil zeggen eerder contact leggen met burgers om besluiten toe te lichten;
- Een signaleringsoverleg tussen rechtshulpverleners in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn, om de samenwerking te verdiepen en casus overstijgende issues te bespreken.



Hulp-  
verleners  
sociaal  
domein



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>  
lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

Inmiddels zijn, op basis van input van inwoners en professionals, verschillende prototypes van de sociaaljuridische routekaart ontwikkeld. Deze worden aan de gemeente voorgelegd, die daaruit een keuze maakt. In het najaar van 2022 vindt nader onderzoek plaats naar de effecten van de werkwijze in de pilot, ook voor de overige onderdelen.



## Voorbeeld casus

Rechtzoekenden lieten desgevraagd weten dat een eerste versie van de routekaart nog veel te ingewikkeld was, mede door de aard en de omvang van de gebruikte tekst. Zij leken de voorkeur te geven aan steekwoorden en pictogrammen. Een belangrijkere les was misschien nog wel dat de rechtzoekenden zich bij het zoeken naar een oplossing voor hun sociaaljuridische probleem niet zozeer laten leiden door juridisch-inhoudelijke overwegingen (zoals de indeling in rechtsgebied), maar door hun zelfredzaamheid, de samenhang met andere problemen en de urgentie van de problematiek.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk door andere partijen toegepast kan worden.



De werkwijze wordt na de pilot voortgezet. In welke vorm en welke middelen daarvoor nodig zijn, moet blijken uit de evaluatie van de pilot.

AVG

Vooralsnog is AVG geen issue.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De intentie en ambitie om door te gaan na afloop van de subsidieperiode zijn zeker aanwezig. De precieze vorm en inrichting, en wat daar voor nodig is, moeten duidelijk worden na afronding van het lopende evaluatieonderzoek. De pilots van Divosa kunnen verlengd worden voor borging van de aanpak tot halverwege 2023.



Nog niet  
van  
toepassing

# Pilot Startpunt Scheiden (gemeente Wijk bij Duurstede)



## Structuur van de pilot

Het Startpunt Scheiden is in de **gemeente Wijk bij Duurstede** gelanceerd in samenwerking met de lokale uitvoerder van het sociaal domein, **stichting Binding**. Het startpunt is erop gericht om escalatie in scheidingen en in het beëindigen van relaties te voorkomen door aan de voorkant van het proces informatie en ondersteuning te bieden op sociaal-emotioneel en op financieel-juridisch vlak. Het startpunt heeft een webpagina op de stichting Binding website en er is één medewerker die het gezicht is van het startpunt. Zij is de eerste contactpersoon en informeert collega's over de pilot. Ze werkt vaak samen met **Sociaal Raadslieden** van Stichting Binding. Bij de pilot zijn verder twee **familierecht advocaten** aangehaakt voor vragen en doorverwijzing (vaak voor mediation). Met **hJL** wordt gekeken of samenwerking meerwaarde heeft, maar het loket vervult geen actieve rol. Stellen die aan het scheiden zijn of denken aan scheiden kunnen samen of apart gesprekken voeren met de uitvoerder van het Startpunt.



Gezin



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>  
lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

De volgende punten komen naar voren uit de tussenmeting van de pilot:

- Het Startpunt wordt met name goed gevonden door scheidende vrouwen, soms door stellen. In een aantal gevallen wordt ook de andere partner gesproken.
- De ondersteuning voorziet in een behoefte, die aanvullend is op die van familie of vrienden.
- De samenwerking met Sociaal Raadslieden loopt goed en is van meerwaarde bij scheidingen.
- Andere samenwerkingspartners geven aan iets vaker updates te willen ontvangen.
- Er is binnen Stichting Binding wat discussie over de plek binnen de organisatie waar het Startpunt moet vallen, Welzijn of Jeugd.
- Hulpvragen gaan altijd (ook) over wonen, maar daarin kan het Startpunt weinig betekenen.



## Voorbeeld casus

In deze casus was mediation reeds gestart met het betreffende stel. Eén van de partners had moeite met de scheiding en klapte dicht tijdens de gesprekken en kon zich niet goed uiten. Hierdoor liep de mediation niet goed. Een gesprek tussen deze persoon en het Startpunt Scheiden heeft rust gegeven en nieuwe inzichten. Na een aantal gesprekken bij het Startpunt heeft een succesvolle doorstart van de mediation plaatsgevonden.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk toegepast kan worden.



Er is financiering voor nog één jaar toegekend door de gemeenteraad, daarna is het onzeker. Dit is vooral voor de medewerker die het Startpunt Scheiden runt.

AVG

Zaken worden geregistreerd in het reguliere zaaksysteem van Stichting Binding.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

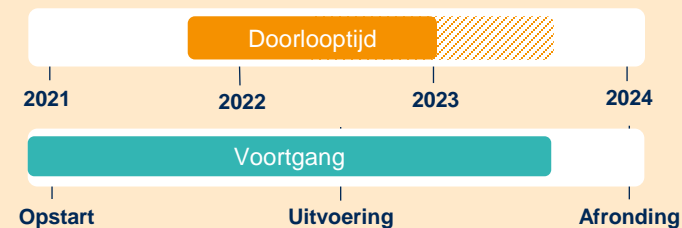
Het voornemen is er om de werkwijze na afloop van de pilot voort te zetten. Financiering voor één extra jaar na de pilotperiode is al toegezegd. Of de werkwijze uit de pilot daarna nog doorgang vindt is vooral afhankelijk van een positief effect op de inwoner en kostenverdeling binnen het sociaal domein.

20



Casussen  
behandeld

# Pilot Vroegtijdig passende oplossing (gemeente Nijmegen)



## Structuur van de pilot

Bij mensen met een minimuminkomen, met een combinatie van inkomstenbronnen, ziet de **gemeente Nijmegen** vaak dezelfde problematiek terugkomen. Vaak in de vorm van een naheffing van verschuldigde belasting of terugvordering van toeslagen. Mensen die moeten rondkomen van het minimumloon kunnen zich dat vaak niet veroorloven. Met de pilot probeert de gemeente Nijmegen deze doelgroep tegemoet te komen. De oplossing die gemeente Nijmegen daarvoor ziet is de inzet van bijzondere bijstand. Buiten de gemeente zijn **advocaten, hJL** en **Bindkracht10** betrokken. Tot op heden zijn zij sparringpartner en informeren zij hun klanten over deze nieuwe werkwijze als zij daarvoor in aanmerking komen. Hiernaast is de pilot gericht op de samenwerking tussen het juridisch en sociaal domein. De gesignaleerde problematiek kan als aanleiding dienen voor het verkennen van manieren om de samenwerking tussen sociale en juridische partners in Nijmegen te verbeteren. Hiervoor zijn bijeenkomsten geweest met juridische partners (waaronder **Sociaal Raadslieden en hJL**) en ook met de **wijkteams**.



## Tussentijdse bevindingen

- Juridische partijen uit de omgeving zijn enthousiast over manieren om intensiever samen te werken en veelvoorkomende thema's te signaleren.
- Uit de pilot blijkt dat het vermoeden dat mensen toeslagen tekort komen klopt.
- Samenloop van wetgeving kan verstrekkende gevolgen hebben waarvoor de overheid bij het maken van die wetten geen oog heeft (en soms ook niet kan hebben).
- Het is dus nodig dat er hulpverleners zijn die die samenloop doorzien en de gevolgen in kaart brengen en proberen op te lossen; soms moet dit ook op de agenda worden gezet bij de politiek.



## Voorbeeld casus

Betreft (echt)paren die aanvullende bijstand ontvangen op inkomen uit andere bronnen. Hoe kleiner de aanvulling, hoe groter het probleem. Door de aanvullende participatiewet stijgt het bruto inkomen boven bijstandsniveau en hebben mensen minder recht op toeslagen. De meerderheid heeft daar geen idee van, ontvangen onwetend te weinig of betalen onwetend toeslagen terug, terwijl ze dat gelet op het inkomen niet kunnen hebben. Mensen zijn aangenaam verrast dat de gemeente uit eigen beweging contact opneemt omdat er een probleem is gesignaleerd, en vervolgens na onderzoek het tekort aanvult. Dat geeft financiële verlichting. Door deze werkwijze krijgen burgers ook meer vertrouwen in de overheid, die zomaar aanbiedt om een gemis aan toeslagen te compenseren.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap ligt bij gemeente Nijmegen, maar het betreft een werkwijze die vrijelijk toegepast kan worden.



Financiering voor de werkwijze moet nader bepaald worden.



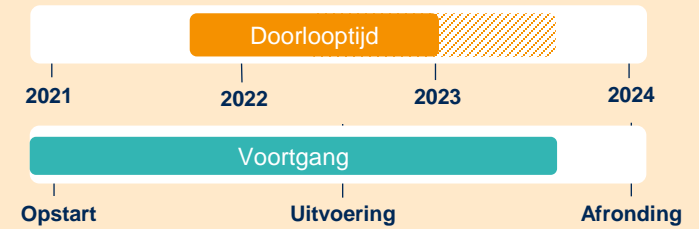
Bijgehouden wordt hoeveel klanten zijn geholpen, welke toeslagen zij tekort kwamen of komen en de compensatie van de gemeente. Dit wordt gedeeld met collega's van Zorg en Inkomen en eventueel met de begeleider/bewindvoerder van inwoners.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Om de pilot verder te zetten zou gemeente blijvend klanten warm moeten overdragen bij wie het probleem speelt. Dit betekent dat de overdracht geïntegreerd moet worden in reguliere werkprocessen van Zorg en inkomen. Voor nu is er met name focus op afspraken met de gemeente. Daarnaast wordt geprobeerd om netwerkpartners zoals hJL en wijkteams te betrekken, zodat ook zij klanten verwijzen naar de Sociaal Raadslieden. De pilots van Divosa kunnen verlengd worden voor borging van de aanpak tot halverwege 2023.



# Pilot *Scheidingsplein* (gemeente Hollands Kroon)



## Structuur van de pilot

De pilot in **Hollands Kroon** richt zich met het Scheidingsplein op een innovatieve aanpak om de kwaliteit van de zorg te verhogen en uiteindelijk de instroom van (v)echtscheidingen in het gedwongen kader terug te dringen. Tevens wordt met de pilot ingezet op het vroegtijdig inzetten van preventieve hulpverlening. Uitgangspunt van de pilot is dat wanneer het sociaal en het juridisch domein elkaar in een vroeg stadium ontmoeten, de kans op escalatie afneemt. Centraal in de pilot staat de website [Scheidingsplein](#), met informatie over scheidingen. Hiernaast wordt ingezet op de samenwerking tussen het **wijkteam** (Incluzio), **hJL**, de **gemeente** en **Villa Pinedo**. Zo is er een scheidingspreekuur waarbij het wijkteam en hJL samenwerken. Ouders kunnen doorverwezen worden naar de ouderbijeenkomsten en/of online trainingen van Villa Pinedo. Ook is er een speciaal scheidingsteam ingericht (als deel van het wijkteam). Hiernaast is de pilot gericht op kennisuitwisseling tussen gemeenten op dit thema, waarin Hollands Kroon het voortouw neemt. Inmiddels zijn 15 gemeenten aangesloten die om de zes weken bij elkaar komen, die ook allen op de website zijn aangesloten.



Gezin



0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en  
2<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

Uit de tussenmeting van juli 2022 komen de volgende resultaten en tussentijdse bevindingen naar voren:

- Er is een waardevolle samenwerking ontstaan tussen de gemeente, hJL, Villa Pinedo en Incluzio;
- De samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein is effectiever;
- De website verlaagt de toegang tot informatie;
- Er is een verschuiving in de hulpvraag;
- De hulpverlening is doelgerichter;
- Het belang van het kind staat centraal.



## Voorbeeld casus

Een inwoner van Hollands Kroon zit aan het begin van een scheidingsprocedure en heeft behoefte aan praktische ondersteuning. De inwoner besloot om naar het wijkteam te gaan aan haar praktische vragen te stellen aan een wijkteammedewerker van het scheidingsteam, voordat de scheiding rond was. De wijkteammedewerker heeft deze ouder ook doorgestuurd naar de ouderbijeenkomst van Villa Pinedo. Deze ouder heeft de bijeenkomst als helpend ervaren. Door de hulp van Hollands Kroon kon deze inwoner verder. De communicatie met de ex-partner is inmiddels goed en de scheiding is geformaliseerd. Hollands Kroon was eerder in het scheidingsproces betrokken, waardoor de kans op escalatie afnam.

## Eigenaarschap, financiering en data



Eigenaarschap van de website ligt bij gemeente Hollands Kroon. Verder betreft de pilot een vrijelijk toepasbare werkwijze.



In eerste instantie gaat Hollands Kroon nu naar POK middelen kijken voor voortzetting van de werkwijze.



Er worden aanmeld gegevens uitgewisseld tussen het wijkteam en hJL (die het spreekuur op locatie bij het wijkteam verzorgt).

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

Hollands Kroon wil de werkwijze van de pilot doorzetten. Zoals het er nu uitziet kan de werkwijze worden voortgezet vanuit team Vitaliteit of Incluzio Hollands Kroon. Om dit te realiseren is beleidsmatige borging nodig. Daarnaast moeten gelden gereserveerd worden. Tot slot moet een voorstel ingediend worden bij het directieteam, college en de raad. Het aanbod dat met de pilot is ontwikkeld, wordt continue verbeterd en waar nodig aangevuld. De werkwijze in Hollands Kroon is niet 1 op 1 over te nemen in andere gemeenten. Dit komt bijvoorbeeld doordat een gemeente de Jeugdhulp anders heeft georganiseerd of omdat de partijen met wie Hollands Kroon samenwerkt soms te maken hebben met personeelstekorten. De pilots van Divosa kunnen verlengen voor borging van de aanpak tot halverwege 2023.

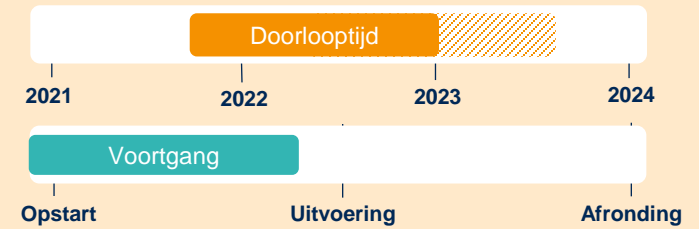
22



Casussen  
behandeld



# Pilot *Rechtshulp in sociaal domein* (gemeente Deurne)



## Structuur van de pilot

De **gemeente Deurne** is gestart met een pilot waarin sociaaljuridische ondersteuning van **stichting MEE** geboden kan worden aan zowel de inwoner als de consulent van de gemeente. Ondersteuning kan in maar ook vóór aanvraagprocedures en in elk geval voorafgaand aan het afgeven van een beschikking. Stichting MEE is een organisatie die met name onafhankelijke cliëntondersteuning biedt. De sociaaljuridische dienstverlener van MEE kan een bemiddelende rol vervullen tussen beide partijen als deze het niet met elkaar eens zijn over een aanvraag in het kader van de **Wmo of Jeugd**. Doel is om te komen tot een gedragen oplossing waarin zowel het belang van de klant is gediend en recht wordt gedaan aan het gemeentelijk uitgangspunt van 'iedereen doet meer naar vermogen'. Gaandeweg bleek de gekozen aanpak niet zo te werken als gedacht. De sociaaljuridische dienstverlener komt in een spagaat terecht. Als cliëntondersteuner, maar tegelijk als persoon die een kritische noot moet maken richting de cliënt als er sprake is van taken die de cliënt zelf nog kan.



Conflict-oplossing



1<sup>e</sup> lijn



Werkwijze

## Tussentijdse bevindingen

Gaandeweg bleek dat er een herijking van de aanpak van de pilot nodig is. Met name omdat de instroom van casussen achterblijft. De volgende tussentijdse bevindingen komen naar voren:

- Veel aanvraagprocedures en bezwaren worden al informeel afgehandeld in Deurne omdat medewerkers responsief werken.
- Er wordt te weinig gebruik gemaakt van de sociaaljuridische dienstverlening. Consulents ervaren de inzet van de SJD-er meer als een extra controle dan een (juridisch) klankbord of sparringpartner.
- Het was voor medewerkers van de gemeente niet duidelijk wat voor type casussen de pilot zich op richt.
- Er was onduidelijkheid over hoe de pilotaanpak aanvullend is op de rol van kwaliteitsmedewerkers in de regio.

### Voorbeeld casus

Er is nog geen voorbeeld casus beschikbaar.

## Eigenaarschap, financiering en data



De pilot betreft een werkwijze die vrijelijk toegepast kan worden.



Het is de bedoeling dat de werkwijze onderdeel wordt van het reguliere werkproces. Hiervoor is met name tijd nodig.



Niet van toepassing.

## Borging en implementatie: blik op de toekomst

De pilot is op dit moment nog in ontwikkeling. Er wordt aandacht besteed aan de inzet van de beschikbare juridische cliëntondersteuning bij MEE, een welzijnsstichting en in de toekomst **hJL**. Doel is nu om een onafhankelijk consulentondersteuner te vinden die als klankbord en sparringpartner kan dienen om te komen tot een gedragen uitkomst van vragen in het hele sociaal domein. De gemeente gaat door met de pilot tot en met medio 2023. Met de nu nog beschikbare middelen wordt voorzien in een overgang naar een hopelijk structurele ondersteuningsvorm voor zowel klant als consulent. De Robuust gelden zullen daarvoor de uiteindelijke financieringsbron worden. De pilot wordt gezien als een manier om een kwaliteitsslag te maken in de reguliere werkprocessen.

