

Pilot Sociaal- juridische Hulp om de Hoek

KB } nationale
bibliotheek

 **Sociaal
Werk**
Nederland

Inleiding

Sociaal Werk Nederland is al een aantal jaar actief betrokken bij de herziening van de gesubsidieerde rechtsbijstand. Logisch, want zowel sociaal raadslieden als sociaal werkers zijn in contact met burgers met juridische of financiële problemen. Vaak zien we een opeenstapeling van problemen waardoor de client het moeilijk zelf kan oplossen.

Sinds de decentralisatie in 2015 (gemeenten nemen overheidstaken over) ligt er veel werk bij de wijkteams. In deze generieke teams is meer financiële en juridische kennis nodig om burgers te helpen. Sociaal raadslieden en -vrouwen hebben deze expertise. Maar niet elke gemeente biedt via hen laagdrempelige sociaal-juridische dienstverlening.

De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR, aangesloten bij Sociaal Werk Nederland) bracht eerder al zulke ‘witte vlekken’ in kaart. Dit zijn gebieden of situaties waar juridische hulp mist of moeilijk is te vinden voor burgers. De pilots in het project ‘Sociaal-juridische dienstverlening om de hoek’ startten in die gebieden; de witte vlekken.

Sociaal raadslieden werken met lokale en landelijke partners. Dit doen ze om problemen zo vroeg mogelijk op te lossen. Zo kan een juridische procedure worden voorkomen. Voor het project ‘Sociaal- juridische hulp om de hoek’ wilden we de juridische hulp dicht bij de burgers brengen. Op een herkenbare en betrouwbare plek. Bibliotheken zijn daar een goed voorbeeld van. Zij ontwikkelen zich van centrum voor boeken naar knooppunt van kennis, contact en cultuur. Bibliotheken bieden bijvoorbeeld gratis hulp bij taal, digitale vaardigheden en het begrijpen van overheidsinformatie. Voor het project is daarom een sociaal-juridisch spreekuur georganiseerd in de bibliotheken van drie gemeenten.

In deze rapportage staan de resultaten van het project. Er is beschreven hoe de pilots zijn uitgevoerd, welke ervaringen zijn opgedaan, en welke aanbevelingen er zijn voor de toekomst. De handreiking geeft handvatten

aan lokale partijen voor het inrichten van de dienstverlening. Tot slot geeft de kosten-batenanalyse een indicatie van de kosten en opbrengsten. Deze is gebaseerd op de pilot in Hengelo.

Wij hopen dat met de rapportages de sociaal-juridische dienstverlening kan worden verbeterd. En dat het daarnaast bijdraagt aan een stevige rechtsbescherming, zoals deze door gemeenten en partners in de toekomst wordt ingevuld.

Tot slot bedanken wij alle partners uit de pilotgemeenten, Regioplan, de klankbordgroep, en in het bijzonder Stephanie Verhagen van de KB en Rian Varkevisser van Sociaal Werk Nederland voor hun inzet en enthousiasme om dit project tot een succes te maken.

Ernst Radius
Programmamanager / senior adviseur
Sociaal Werk Nederland

01

Project-adviesrapportage

‘Op weg naar een robuust stelsel voor vernieuwing van de rechtsbijstand’

02

Handreiking

Handreiking voor bibliotheken en partners om in lokaal netwerkverband laagdrempelig sociaal-juridische hulp te bieden.

03

Beeld van de kosten en baten

Pilot Sociaal-juridische Hulp om de Hoek

01

Project-adviesrapportage

Voorwoord

1. Inleiding

2. Aanleiding

3. Context en doel

4. Probleemomschrijving

5. Reconstructie van beleid naar uitvoering

6. Voordelen van sociaal-juridische dienstverlening om de hoek

7. Aandachtspunten van sociaal-juridische dienstverlening om de hoek

8. Waarin schuilt de kracht?

9. Conclusie en aanbevelingen

Voorwoord

Deze notitie beschrijft de bevindingen van project ‘Sociaal-juridische dienstverlening om de hoek’. Ze geeft een evaluerend beeld en inzicht voor het verder vormgeven van juridische hulp aan rechtzoekenden.

Dit project is één van de elf initiatieven¹ binnen de ‘Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand’. Deze is opgezet door de minister voor Rechtsbescherming.

Het doel van het project ‘Sociaal-juridische dienstverlening om de hoek’ is op een vernieuwende manier bijdragen aan oplossingen van juridische problemen. Oplossingen die passend, duurzaam en van hoge kwaliteit zijn.

Het fundament van de stelselherziening is het ‘evaluatiekader’². Deze notitie is dan ook geschreven aan de hand van de (hoofd)pijlers en past de praktijk toe op die pijlers. De uitgevoerde dienstverlening is beoordeeld en beschreven vanuit de voorwaarden: toegankelijkheid, kwaliteit, effectiviteit, duurzaamheid en efficiency.

Deze notitie is een van de (deel)documenten die samen bijdragen aan het breder inzetten van de ontwikkelde activiteiten en producten van dit project.

¹ Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand - raadvoorrechtsbijstand.org

² Beoordelingscriteria - raadvoorrechtsbijstand.org

1. Inleiding

Een vergissing in een aanvraag of het niet naleven van regels kan een burger duur komen te staan. De overheid verwacht van haar burgers dat zij zichzelf kunnen redden op verschillende gebieden. Maar regelmatig lopen burgers vast op sociaal-juridisch gebied. Het is voor hen soms moeilijk om de weg te vinden naar hulp. De ingewikkelde inrichting van de wet- en regelgeving raakt met name (kwetsbare) burgers. Het denk- en doenvermogen van burgers spelen hierin een grote rol³.

De publieke dienstverlening is verschillend in de ruim 350 gemeenten in Nederland. De grootte en sociale demografie is anders. En daarmee ook de sociaal-juridische problemen. Er zijn gemeenten met een lage sociaaleconomische status, relatief veel mensen met een uitkering, laag opgeleide burgers, en veel gebruik van sociale voorzieningen.

De toegang en kosten van de publieke dienstverlening staan onder druk⁴. Laagdrempelige juridische hulp is daar een voorbeeld van. De complexiteit, voorwaarden en verplichtingen van het recht zijn voor sommige groepen burgers moeilijk te begrijpen.

Sociaal Werk Nederland, Koninklijke Bibliotheek en Sociaal Domein probeerden drie pilots uit in twee jaar. Het doel was om burgers op een toegankelijke manier sociaal-juridische informatie, advies en ondersteuning te bieden van hoge kwaliteit.

In de pilots werden burgers structureel en op tijd geholpen bij sociaal-juridische vragen. De hulp werd georganiseerd op een passende, integrale en laagdrempelige manier.

Het gewenste effect moest worden gehaald via een beter aanbod van en/of betere samenwerking tussen sociaal-juridische dienstverleners (SJD). Denk aan sociaal werk, bibliotheken en sociaal raadslieden.

³ Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid | Rapport | WRR

⁴ Ernstige zorgen over publieke dienstverlening (binnenlandsbestuur.nl)

2. Aanleiding

De lokale omstandigheden en bestaande expertise in de gemeenten (of omliggende plaatsen) waren het uitgangspunt om de sociaal-juridische inzet en samenwerking te verbeteren. De hoofdactiviteit was het faciliteren en gratis aanbieden van een sociaal-juridisch spreekuur voor burgers. Deze werd georganiseerd in de plaatselijke bibliotheek.

In de gemeente Hengelo is een geregistreerd Sociaal Raadslid in de vorm van een eenmanszaak ingezet. In Venray hielden sociaal-juridische dienstverleners spreekuren namens een grote welzijnsorganisatie (Synthese). Tot slot was in Mar&Fean een vrijwilligersorganisatie (Barones) betrokken. Zij is onderdeel van een brede welzijnsorganisatie (Caleidoscoop).

3. Context en doel

Binnen de deelnemende gemeenten van dit project waren er grote verschillen in het aanbod van juridische hulp. Dit komt bijvoorbeeld door decentralisatie; gemeenten nemen taken over van de overheid. In veel van de betrokken gemeenten waren wel bereikbare voorzieningen zoals bibliotheken, wijkcentra en sociaal werk. Deze zijn belangrijk voor het voorkomen of op tijd opmerken van problemen.

Bibliotheken ontwikkelen zich van centrum voor boeken naar knooppunt van kennis, contact en cultuur. Het aanbod is steeds meer gericht op de rol als wegwijzer. Bibliotheken geven informatie en verwijzen met zorg door naar maatschappelijke partners in de buurt. Burgers worden geholpen door getrainde vrijwilligers en professionals met antwoorden op eenvoudige, praktische vragen. Hoewel elke gemeente laagdrempelige voorzieningen heeft zoals bibliotheken, is daar niet altijd sociaal-juridische dienstverlening. Denk aan juridische loketten en sociaal raadslieden. Veel burgers stellen daarom hun sociaal-juridische vraag bij sociaal werk, een belastingspreekuur, formulierenbrigade of anders.

Of er nu wel of geen dienstverlening is in de gemeente, de vraag blijft of burgers de juiste hulp krijgen bij juridische problemen. Sociaal Werk Nederland ontving signalen van organisaties en stakeholders dat niet altijd een goede oplossing kan worden gegeven. Dit komt volgens hen bijvoorbeeld door te weinig juridische kennis en te weinig (goede) samenwerking tussen partijen. Dit terwijl de diensten van partners geschikt en aansluitend lijken te zijn.

Doelstelling van het project (praktisch):

“In de lokale omgeving van gemeenten laagdrempelige, integrale sociaal-juridische dienstverlening aanbieden, zodat burgers structureel op een passende manier worden geholpen.”

4. Probleemomschrijving

Sociaal Werk Nederland maakte in de afgelopen jaren een witte vlekkenkaart. Dit zijn gebieden of situaties waar juridische hulp mist of moeilijk is te vinden voor burgers. Sociaal Werk Nederland ontving signalen dat aanbod van en/of samenwerking tussen juridische dienstverleners onvoldoende is georganiseerd of ontbreekt voor burgers in gemeenten (niet-(rand)steden). Hierdoor worden burgers niet of niet genoeg geholpen. Sommigen vallen tussen wal en schip, met alle financiële en psychosociale gevolgen die daarbij horen. Zowel op individueel als maatschappelijk niveau. Het missen van (de juiste) juridische hulp heeft een paar oorzaken:

- **Onzichtbaarheid van hulproutes.** Burgers weten niet met welke problemen ze bij welke organisatie terecht kunnen. Ook vrijwilligers en professionals weten soms niet wanneer ze moeten doorverwijzen naar specialistische sociaal-juridische hulp. De vraag is of zij ingewikkelde en multi-problematiek kunnen herkennen. En of ze genoeg kennis hebben van de sociale kaart.
- **Te weinig specialistische sociaal-juridische dienstverlening.** Burgers worden hierdoor soms geholpen door vrijwilligers of professionals met niet genoeg juridische kennis. Ze kunnen ook aan de bel trekken bij de tweedelijns hulp (advocaten) als de situatie al is geëscaleerd.
- **Lokaal onduidelijke taakverdeling** tussen vrijwilligers, sociaal professionals en sociaal- juridische specialisten.

5. Reconstructie van beleid naar uitvoering

Deze samenvattende reconstructie gaat uit van de doelstellingen van het evaluatiekader 'stelselherziening'. Er zijn verschillende voordelen en aandachtspunten beschreven.

Toegankelijk

De laagdrempeligheid van de aangeboden sociaal-juridische spreekuren leidde tot een veelgebruikte voorziening voor burgers. Uit de monitoring blijkt dat er in totaal 2.197 cliëntcontacten waren binnen de registratieperiode. Een deel hiervan vond ook plaats buiten de spreekuren in de bibliotheek.

De voorziening (bibliotheek) bleek toegankelijk voor burgers tijdens het aanbieden van een sociaal-juridisch spreekuur. Burgers klopten in Heereveen en Venray ook aan bij de eigen locaties van de sociaal-juridische dienstverleners. Dit had bijvoorbeeld te maken met bereikbaarheid en afstand op wijkniveau. Maar ook omdat de andere locatie bekend en vertrouwd was, zoals een buurthuis.

In veel gevallen werden burgers doorverwezen door een gemeentelijk loket of instelling binnen het sociaal domein. Ook gebruikte een groot aantal burgers eerder een juridische dienstverlening. De vragen van burgers waren uiteenlopend. Veel verschillende burgers kwamen naar de spreekuren. Dit betekent bijvoorbeeld dat een burger met een eigen woning hulp vroeg bij het bezwaar maken tegen een de WOZ-waarde. Of iemand vroeg hulp bij een slecht product of een verlopen garantietermijn.

De toegankelijkheid van de dienstverlening werd beperkt door de frequentie van het spreekuur. Dit was binnen het project twee dagen per week, met een totaal van 6 - 10 uur inclusief nazorg.

Van goede kwaliteit

Binnen het project zijn gekwalificeerde sociaal-juridische dienstverleners ingezet. Van hen werd verwacht dat zij hun juridische kennis bijhouden. Want wet- en regelgeving verandert snel. Voor professionals is er het beroepsregister (www.registeroplein.nl). Hiermee kan de raadsman of -vrouw diens kennis en kunde op peil houden.

In één pilot zijn vrijwilligers ingezet. In gesprek met bijvoorbeeld sociaal raadsliden (bureau Veldhoven) bleek het budget te laag om professionals aan te trekken. Daarom ondersteunden vrijwilligers bij de sociaal-juridische dienstverlening. Zonder die vrijwilligers vielen veel burgers tussen wal en schip. Want er zijn te weinig professionals.

De juridische kennis was niet bij alle vrijwilligers op hetzelfde niveau als bij de professionals. Voor die groep is het bijhouden van kennis noodzakelijk als wordt verwacht dat zij óók helpen bij ingewikkelde onderwerpen. Vaak handelden vrijwilligers de makkelijkere zaken af, onder toezicht van een professional.

Het is belangrijk dat een organisatie zorgt voor goede ondersteuning van haar vrijwilligers. En maatregelen neemt om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Dit kan bijvoorbeeld via cursusaanbod of ontwikkelingsopties.

De meerwaarde van vrijwilligers was de aanmoediging tot zelfredzaamheid en sociale interactie. Denk bijvoorbeeld aan een schuldhulpmaatje, brievenhulp, belastingaangifte-service of het aanvragen van een DigiD.

Er is een belangrijk verschil wanneer er wordt gewerkt met professionals of vrijwilligers. Het moet duidelijk zijn voor een burger door wie die wordt geholpen: een vrijwilliger of een professional. Dit moet te zien zijn in de kwaliteitssystemen van een organisatie.

Doeltreffend/effectief

Uit de monitoring blijkt dat veel burgers die hulp nodig hadden 'sociale zekerheid' gebruiken. De moeilijkheid van de wet -en regelgeving brengt minder zelfredzame burgers in de problemen. Ze begrijpen een brief niet, zijn te laat met bezwaar maken, of kunnen een rekening niet betalen.

Hoewel uitvoeringsinstanties hun best doen om burgers te helpen, is het goed als zij hun dienstverlening ook inrichten voor de minder zelfredzame burger. Dan kunnen de sociaal-juridische dienstverleners burgers waarschijnlijk beter helpen.

Burgers die te maken hebben met meerdere instanties en verschillende regelingen kunnen problemen krijgen op meer dan één leefgebied. Een beslissing vanuit de Belastingdienst kán ook gevolgen hebben op een bericht van het UWV. En een besluit van het UWV kan invloed hebben op bijvoorbeeld een WIA-uitkering. Dit vraagt om een goede inrichting van de dienstverlening. De situatie wordt kwetsbaar bij onderbezetting of afhankelijkheid van vrijwilligers. Dan wordt het bijvoorbeeld lastiger om een burger te helpen die de taal niet kent. Want die situatie vraagt om verschillende personen (zoals een professional, tolk en vrijwilliger).

Duurzaam

De sociaal-juridische dienstverlening bewees de (maatschappelijke) effecten op het gebied van duurzaamheid. Zowel op basis van de doorverwijzingen, als op basis van de burgers die eerder de dienstverlening gebruikten.

De burgers kwamen in aanraking met verschillende dienstverleningen door het integreren van het spreekuur in het bibliotheekaanbod. Er ontstond een situatie waarin burgers hun sociaal- juridische vragen kunnen stellen én andere zinvolle activiteiten kunnen doen in de bibliotheek.

Burgers die door een Sociaal Wijkteam werden doorverwezen naar het sociaal-juridisch spreekuur zijn onderdeel van het domein overstijgend werken. Simpelweg omdat in het Sociaal Wijkteam juridische kennis vaak ontbreekt.

Het is nog wel de vraag hoe er in de toekomst moet worden omgegaan met burgers die regelmatig naar het sociaal-juridisch spreekuur komen voor hulp. De visie en uitvoering op gemeentelijk niveau is cruciaal voor het duurzaam inzetten van deze pilot.

Doelmatig/efficiënt

De doelmatigheid van dienstverlening is binnen verschillende gemeenten anders georganiseerd. Om de vier jaar kan er een ander college van burgemeester en wethouders (B&W) zijn. Dit heeft invloed op de uitvoering van het beleid en de inzet van financiële middelen.

Samenwerken blijft moeilijk als organisaties afhankelijk zijn van gemeentelijke subsidies, en als opdrachten niet genoeg op elkaar zijn afgestemd. De krapte op de arbeidsmarkt en uitval van bestaand personeel kan de juridische dienstverlening in gevaar brengen. Brede welzijnsorganisatie hebben meer beweegruimte om intern en integraal te werken. Als het om organisaties onderling gaat, zijn een goede persoonlijke relatie en een goede aansluiting belangrijk.

Burgers die zichzelf minder goed kunnen redden, een probleem hebben met een overheidsinstantie, en vervolgens niet de juiste hulp zoeken, vallen regelmatig tussen wal en schip. De uitvoeringsorganisaties kunnen hun dienstverlening op dat gebied verbeteren. De samenwerking met het UWV binnen het project 'Sociaal-juridische dienstverlening om de hoek' is hier een voorbeeld van.

Ook op gemeentelijk niveau kan er beter worden samengewerkt om het aantal juridische procedures te verminderen. Gemeentes zetten hier al stappen in. Of de hulp in alle gevallen voldoende is, blijft een punt van discussie.

Tijdens de pilots waren alle burgers welkom. Dit betekent dat er ook is geholpen op rechtsgebieden zoals consumentenzaken en bestuursrecht. Het is misschien nodig om het aanbod en de bijbehorende rechtsgebieden opnieuw te omschrijven. Om zo de dienstverlening op de lange termijn te kunnen aanbieden aan de burgers die deze het hardst nodig hebben.

6. Voordelen van sociaal-juridische dienstverlening om de hoek

- De dienstverlening en samenwerking met de bibliotheek passen binnen de hoofddoelen van de stelselherziening rechtsbijstand.
- Gemeentes bieden de burgers laagdrempelige toegang tot rechtshulp.
- Met de dienstverlening worden burgers beter geholpen op sociaal en juridisch vlak.
- Situaties worden eerder en sneller bekeken, wat grotere problemen voorkomt. Hierbij is een georganiseerd netwerk belangrijk van lokale en regionale partners die naar elkaar doorverwijzen.
- Burgers worden makkelijk doorverwezen vanwege het samenkomen van meerdere voorzieningen in de bibliotheek. Deze dienstverleningen moeten wel goed op elkaar zijn afgestemd. Bijvoorbeeld als het gaat om openingstijden.

7. Aandachtspunten van sociaal-juridische dienstverlening om de hoek

- Organisaties moeten intern goed zijn georganiseerd. Kwaliteit, zichtbaarheid, financiële middelen en continuïteit zijn belangrijke voorwaarden om de gewenste impact te maken.
- Juridische hulp gratis aanbieden, is duur voor gemeentes. Obstakels kunnen voor burgers groter worden als de hulp niet goed genoeg wordt geregeld.
- Niet elke bibliotheek (het gebouw) kan op dit moment de dienstverlening aanbieden op hoog niveau. In deze gevallen moet de gemeente bekijken hoe de bibliotheek hierin kan worden ondersteund.
- Een passend beleid voor meer zelfredzaamheid van burgers is noodzakelijk. Zo wordt een grotere groep aan hulpvragers voorkomen. Ook vermindert de druk op het rechtsbestel in de toekomst. Er moeten (financiële) keuzes worden gemaakt voor de doelgroep van de juridische dienstverlening.
- De bibliotheek is niet voor alle burgers de juiste plek. De juridische hulp moet daarom in sommige gemeentes misschien (ook) op andere plekken worden aangeboden.

8. Waarin schuilt de kracht

Laagdrempelige en kwalitatieve dienstverlening helpt burgers bij sociaal-juridische problemen. Samenwerken met organisaties binnen de bibliotheek is waardevol. De inzet van vrijwilligers wordt als prettig ervaren. Het is ook nodig om de grote toestroom van burgers met een vraag te kunnen helpen. De invloed die de sociaal-juridische dienstverlener heeft, is duurzaam en doeltreffend. De inzet van sociaal raadslieden of brede welzijnsorganisaties met sociaal- juridische dienstverlening helpt gemeentes en burgers. Zo kan het (onnodige) rechtsgang voorkomen.

9. Conclusie en aanbevelingen

Wat is de conclusie?

Sociaal-juridische dienstverlening binnen gemeenten i.s.m de bibliotheek is een waardevolle toevoeging. Het draagt bij aan de doelstellingen van de stelselherziening rechtsbijstand. En de dienstverlening geeft burgers makkelijke toegang tot juridische hulp.

Een betaalbare, georganiseerde en vooral stevige samenwerking tussen organisaties is belangrijk. Vrijwilligers zijn onmisbaar om de vraag en het aanbod in balans te houden. Het IDO en Ontwikkelplein zijn een goede aanvulling en helpen burgers meedraaien in de maatschappij.

De professionals en vrijwilligers die de dienstverlening verzorgen, moeten de kwaliteit op niveau houden. Het is daarom voor hen belangrijk om de wijzigingen in wet- en regelgeving bij te houden. Er zijn opleidingsfaciliteiten en -middelen nodig om dit te doen.

Het is belangrijk om gemeentes te motiveren, zodat zij beschikbare middelen inzetten voor deze vormen van dienstverlening. Samenwerking met stakeholders op lokaal, regionaal en rijksniveau is noodzakelijk. Het zoeken naar gemeenschappelijke impact en doelstellingen draagt bij aan een sterk stelsel.

Grotere problemen worden voorkomen door de bestaande dienstverlening te verbeteren en deze beter op elkaar te laten aansluiten. Bij verdere inrichting van het stelsel is het belangrijk om rekening te houden met het doen- en denkvermogen van burgers. Hoe moeilijker het is, hoe meer burgers misschien gebruik moeten maken van de sociaal-juridische dienstverlening.

De mentale gezondheid van burgers kan worden verbeterd. Bijvoorbeeld door rekening te houden met de verschillen van mensen. En door de toegang tot juridische hulp makkelijker te maken voor burgers die tussen wal en schip vallen.

De dienstverlening kan bijdragen aan meer vertrouwen in de overheid. Het is belangrijk dat de overheid er meer aan doet dat burgers niet afhaken⁵. De eigen toegankelijkheid en laagdrempeligheid van de overheid heeft effect op de sociaal-juridische dienstverlening.

Wat is de aanbeveling?

Kijk op lokaal niveau waar en op welke manier sociaal-juridische dienstverlening kan worden ingericht en uitgevoerd. Bibliotheken zijn een goede plek voor integrale en laagdrempelige hulp voor burgers. Ze kunnen zich daar laten informeren, adviseren en ondersteunen door sociaal-juridische dienstverleners.

- Zet vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen zoals buddy's in. Want zij kunnen burgers meer perspectief bieden in hun sociaal-juridische problemen.
- Heb aandacht voor de verschillende doelgroepen en leeftijden. Pas de aanpak hierop aan.
- Sluit aan bij de leefwereld van burgers. Stem de samenwerking af met de verschillende ketenpartners.
- Besteed veel aandacht aan de bekendheid van de dienstverlening. Ook aan het opbouwen van netwerken en samenwerkingsverbanden. Zowel regionaal als regio-overstijgend of landelijk. Denk aan een relatiebeheerder Belastingdienst, relatiebeheerder Toeslagen, aanmelder voor het Toeslagenservicepunt, en verder.
- Houd rekening met de nazorg in het aantal uren. Want nazorg na het eerste contact is vaak langdurig en intensief.

⁵ Atlas van Afgehaakt Nederland | Rapport | Kennisbank Openbaar Bestuur (kennisopenbaarbestuur.nl)

02

Handreiking

Inleiding

Dienstverlening

Hoe ziet de sociaal-juridische dienstverlening eruit?

Samenwerking

Hoe ziet de samenwerking met andere organisaties eruit?

Personeel en organisatie

Hoe ziet de organisatie rondom de sociaal-juridische dienstverlening eruit?

Ruimte en locatie

Waar is het sociaal-juridisch spreekuur, en hoe is de ruimte ingericht?

Marketing en communicatie

Hoe breng je de sociaal-juridische dienstverlening bij de burgers onder de aandacht?

Financiering en borging

Hoe financier en borg je de sociaal-juridische dienstverlening?

Colofon

Inleiding

Ongeveer vier miljoen Nederlanders hebben niet genoeg basisvaardigheden om mee te komen in de (digitale) maatschappij. Daardoor heeft een groep burgers geen toegang tot middelen die nodig zijn om honderd procent mee te doen op het gebied van wonen, werken, gezondheidszorg, financiële en zorgvoorzieningen, en meer. Het gaat om een diverse groep burgers. Van jong tot oud, van laaggeletterden tot nieuwe Nederlanders.

Waarde van sociaal-juridische dienstverlening

Sociaal-juridische dienstverlening is ook een belangrijke manier om mee te doen in de maatschappij. Burgers kunnen daar terecht voor hulp bij sociale voorzieningen, schuldhulp, verzekeringen, toeslagen, bijstand, sociale zekerheids- en vreemdelingenrecht, en meer. Toch is niet altijd duidelijk wie welke hulp biedt, en waar deze beschikbaar is. Dit kan leiden tot zogenaamde witte vlekken. Dit zijn gebieden of situaties waar juridische hulp mist of moeilijk te vinden is voor burgers.

Pilots

Om deze reden startten midden 2021 pilots met gratis sociaal-juridische hulp in de bibliotheek. Dit gebeurde op drie plekken in het land: Hengelo, Venray en omgeving Heerenveen. Daar is onderzocht hoe kwetsbare burgers met juridische vragen laagdrempelig, dichtbij en op tijd kunnen worden geholpen of doorverwezen. Zo worden verdere problemen hopelijk voorkomen of verminderd.

Deze pilots zijn onderdeel van een serie projecten [gesubsidieerd door de Raad van de Rechtsbijstand](#). Het doel is om rechtshulp dicht bij de burger te brengen, ingegeven door de vernieuwingen die de rechtshulp nu meemaakt.

Waarom in de bibliotheek

Sociaal-juridische dienstverlening vindt al langer plaats in bibliotheken door het land. Tijdens de pilot bleek de bibliotheek opnieuw een

geschikte samenwerkingspartner. Want ze is makkelijk bereikbaar, staat dicht bij de burger, en heeft een netwerk van nuttige partners. Deze partners zijn belangrijk voor het slagen van de dienstverlening.

Dit document geeft handvatten

De inzichten uit de pilots staan in deze handreiking. Dit document geeft handvatten aan bibliotheken en hun lokale partners voor de samenwerking rond sociaal-juridische dienstverlening.

Belang toegang tot het recht

Toegang tot het recht is een basisvoorwaarde voor een goed functionerende rechtsstaat en kent een brede definitie. Naast toegang tot de rechter omvat dit onder meer toegang tot informatie en advies en rechtsbijstand. De stelselvernieuwing rechtsbijstand heeft tot doel iedere rechtzoekende in Nederland laagdrempelig, snel en duurzaam een oplossing te laten vinden voor zijn of haar probleem (bron) Het project Sociaal-juridische hulp om de hoek heeft als doel bij te dragen aan die goede toegang tot het recht. In lijn met het Evaluatiekader 'stelselherziening rechtsbijstand'.

Dienstverlening

Hoe ziet de sociaal-juridische dienstverlening eruit?

Verbinding met lokale vraagstukken

In het ideale geval sluit de sociaal-juridische dienstverlening aan bij de vragen die burgers hebben en binnen het werkgebied spelen. Impactgericht werken is hier belangrijk. Je kunt bijvoorbeeld een Theory of Change (ToC) maken. Dit is de uitwerking van de veranderingen die je in gang wilt zetten met de dienstverlening. De ToC heeft veel invloed op hoe je de dienstverlening inricht. Het vormt daarmee de basis voor het projectplan.

Onderdelen van een ToC zijn:

- Wat het grotere doel is dat je wilt bereiken;
- Welke veranderingen op korte en langere termijn naar dat doel leiden;
- Hoe jouw programma of aanpak tot die veranderingen leidt.

Bekijk de [ToC van Bibliotheek Hengelo](#) als voorbeeld.

Vormen van dienstverlening

Binnen de pilot is gekozen voor sociaal-juridische spreekuren. Deze waren in de bibliotheek en op andere locaties. Belangrijke onderdelen waren juridische ondersteuning, bemiddeling, doorverwijzing, advies en verheldering. Denk bijvoorbeeld aan het uitleggen van ontvangen brieven, het maken van een bezwaarschrift, en doorverwijzing naar een advocaat.

Bekijk ook rechtsbijstandportaal.nl voor online juridische dienstverlening. Zij bieden passende hulp voor iedereen. Dit portaal is in de toekomst onderdeel van het rechtsbestel.

Inbedding van de dienstverlening

De dienstverlening is meestal opgenomen in het bredere aanbod van de bibliotheek. Bijvoorbeeld op een [Ontwikkelplein](#), als onderdeel van aanbod rondom digitale inclusie en basisvaardigheden. Daar is ook een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), waar mensen terecht kunnen met vragen over digitaal contact met overheidsinstanties. De sociaal-juridische dienstverlener vervult ook de rol van doorverwijzer. Want de dienstverlener vertelt waar nodig over andere onderdelen van het Ontwikkelplein.

Tijden van de dienstverlening

Het advies is om het spreekuur een paar dagdelen per week te laten plaatsvinden. Bijvoorbeeld op dinsdag en donderdag tussen 10.00 en 13.00 uur. Daarna heeft de sociaal-juridische dienstverlener tijd om onopgeloste zaken uit te werken. Het werkt goed om te zorgen voor overlap met andere spreekuren die in de bibliotheek worden georganiseerd. Bijvoorbeeld rondom hulp bij de digitale overheid, de belastingaangifte of het invullen van formulieren.

Afspraak of vrije inloop

Bibliotheken kiezen vaak voor een inloopspreekuur voor de sociaal-juridische dienstverlening. In de praktijk hoeft de burger bijna nooit te wachten. Je kunt kiezen voor dienstverlening op afspraak als blijkt dat het inloopspreekuur toch niet soepel verloopt.

Lengte van de afspraak

Ingewikkelde sociaal-juridische vragen kunnen veel tijd kosten. Daardoor ontstaat het risico dat weinig mensen worden geholpen tijdens het spreekuur. Het helpt om een maximale lengte voor de afspraken te kiezen. Bijvoorbeeld een halfuur.

Veelvoorkomende vragen

De sociaal-juridische vragen die burgers stellen, zijn verschillend. Ze variëren van vragen rondom sociale zekerheid, zoals minimabeleid, uitkeringen en pensioenen. Tot consumentenzaken, zoals schulden en procedures rondom ondeugdelijke producten. Ook vragen over belastingzaken komen voor. Die gaan met name over toeslagen.

Op bepaalde momenten in het jaar worden sommige vragen vaker gesteld. Bijvoorbeeld in het voorjaar rond de deadline van de aangifte inkomstenbelasting. Of aan het einde van het jaar over de zorgtoeslag. Ook als er nieuwe regels zijn, stellen mensen daar vaak vragen over tijdens het spreekuur. Zoals kort geleden met de energietoeslag,

Nodige vervolgstappen

In veel gevallen heeft de burger uitleg nodig over de procedure die met hun situatie te maken heeft. Van fouten in procedures is bijna nooit sprake. De sociaal-juridische dienstverlener heeft in het gesprek allereerst de rol van luisterend oor. Dit zorgt vaak al voor geruststelling bij de burger. Vervolgens legt de sociaal-juridische dienstverlener de situatie uit. En helpt de burger met correspondentie. Bijvoorbeeld met het schrijven van een reactie aan de betrokken organisatie.

Bemiddeling tussen organisatie en burger kan ook een vervolgstap zijn. Bemiddeling is het uitgangspunt bij de pilot [Samen recht vinden](#) in Zeeland, een van de pilots rondom verandering van de rechtsbijstand. Je kunt beide vormen van dienstverlening inzetten en waar nodig combineren.

Nazorg

Tijdens het spreekuur worden relatief eenvoudige vragen opgelost. Een deel van de vragen heeft meer uitzoekwerk nodig. Na het spreekuur heeft de dienstverlener tijd om contact te leggen met gespecialiseerde instanties, bezwaarschriften of klachtenbrieven te schrijven, of burgers uitgebreider te spreken. Hiervoor is ongeveer net zoveel tijd nodig als voor het spreekuur zelf.

TIP

Ruim net zoveel uren in voor de nazorg als voor het spreekuur.

Documentatie

De sociaal-juridische dienstverlener kan een dossier opbouwen bij ingewikkelde situaties en meerdere afspraken. Zo hoeft de burger niet steeds alle documenten mee te nemen. Hierbij moet natuurlijk wel rekening worden gehouden met de privacywetgeving. En de toegankelijkheid van de dienstverlening. Dit betekent bijvoorbeeld dat de burger niet te veel formulieren hoeft te ondertekenen.

Er zijn verschillende professionele registratiesystemen die de sociaal-juridische dienstverlener kan gebruiken. Vaak hebben zij al een eigen systeem. Het is aan de dienstverlener hoe en wat die registreert.

Koppeling met ander bibliotheekaanbod

Er zijn vaak meerdere uitdagingen voor burgers die zich melden bij het sociaal-juridisch spreekuur. Zoals problemen met leesvaardigheid, digitale vaardigheid en schulden. De sociaal-juridische dienstverlener kan helpen door te verwijzen naar ander aanbod in de bibliotheek. Zoals het spreekuren op het Ontwikkelplein en IDO. Maar ook door koppelingen met digivaardigheids- en taalaanbod, zoals het (digi)Taalhuis, Klik & Tik en Digisterker. Hierdoor krijgt de burger gerichte hulp.

TIP

Wijs een gastvrouw of -heer aan als er meer spreekuren op hetzelfde moment zijn. Deze persoon ontvangt de burgers en verwijst hen naar het juiste loket op basis van de hulpvraag.

Sociaal
juridische
hulp om de
hoek

Juridisch spreekuur juni 2021- juni 2022 Bibliotheek Hengelo

Top 3 vragen over:



1. Sociale uitkeringen/
voorzieningen (33%)



2. Deurwaarder,
energiebedrijf,
verzekering (20%)



3. Belasting (toeslagen,
kwijtschelding,
verrekening) (13%)



67% bezoekers
met migranten-
achtergrond

396 hulpvragen

300 bezoeken
in de bibliotheek



68 telefoontjes



28 emails



Top 3 waar vandaan?

1. Eerder geweest (49%)
2. Wijkkracht (20%)
3. Gemeente (11%)



Spreekuur: 168 uur
(wekelijks 2 uur extra op 03/2022)



Nazorg: 168 uur
(wekelijks 2 uur extra op 03/2022)



Gespreksduur: 30 minuten

Top 3 vervolghulp

1. Advocaat (7%)
 2. Wijkkracht (4%)
 3. Informatiepunt Digitale
Overheid (IDO) (2%)
- (Bij overige 86% is geen vervolg nodig)

€25.000



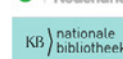
Hoogste bedrag

verkregen voor een
cliënt

Deels gebruikt voor **aflossen**
schulden

Initiatief van:

de Bibliotheek



Samenwerking

Hoe ziet de samenwerking met andere organisaties eruit?

Starten van de samenwerking

Voor het opstarten van de samenwerking zijn verschillende routes. Soms komt de wens vanuit de gemeente en hun lokale beleid. Soms wordt de samenwerking onderzocht binnen netwerken rondom het sociaal domein, waar bibliotheken onderdeel van zijn.

Samenwerking met juridische professionals

Voor het inrichten van de sociaal-juridische dienstverlening werk je samen met juridische professionals. Vaak gaat het om gespecialiseerde organisaties in het werkgebied. Soms is het een samenwerking met zelfstandige sociaal-juridische dienstverleners. De bibliotheek haalt hiermee expertise in huis. Ze krijgt ook indirect toegang tot het netwerk van die sociaal- juridische dienstverleners. Zoals advocaten, sociale wijkteams, het zorgloket en de gemeente.

Samenwerking met professionals

Sociaal-juridische dienstverlening in de bibliotheek heeft in de basis de vorm van spreekuren. Deze spreekuren worden verzorgd door iemand met sociaal-juridische kennis. Het gaat bijvoorbeeld om een zelfstandig sociaal-juridische dienstverlener. Of een lokale organisatie, zoals het sociaal wijkteam en het juridisch loket. Sommige bibliotheken werken al samen met zulke instanties. Andere bibliotheken zoeken ze op voor deze dienstverlening.

TIP

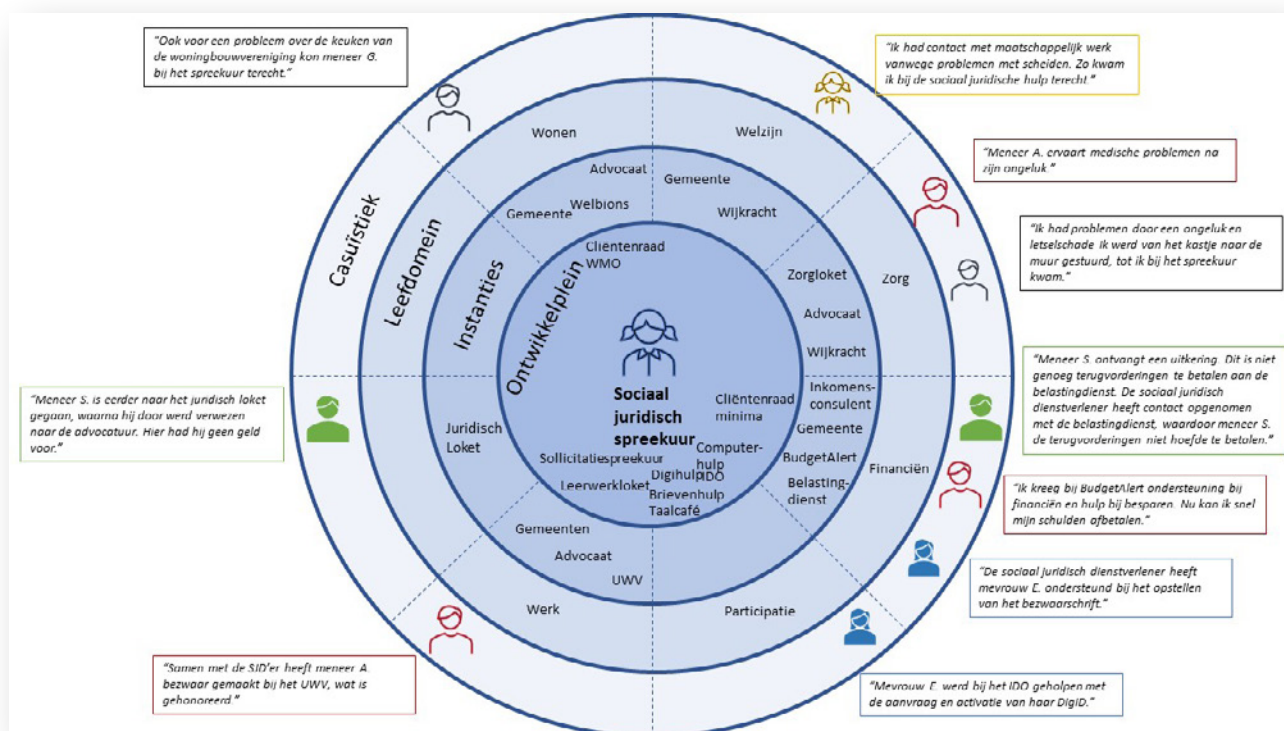
Zoek de samenwerking op met professionals in het werkgebied. Geef presentaties bij partners die belangrijk zijn voor het slagen van de sociaal-juridische dienstverlening.

Doorverwijzing vanuit andere organisaties

In de pilots waren burgers die zich meldden bij het spreekuur meestal doorverwezen door andere organisaties. Zoals een sociaal wijkteam of de gemeente.

Doorverwijzing naar andere organisaties

De sociaal-juridische dienstverlener lost een groot deel van de vragen op tijdens het spreekuur. In ongeveer één op de tien gevallen wordt doorverwezen naar andere juridische organisaties. Het gaat bijna altijd om een advocatenkantoor dat kan helpen bij juridische procedures. In alle andere gevallen handelt de sociaal-juridische dienstverlener de casus zelf af.



In deze afbeelding zie je hoe verschillende sociaal-juridische vragen met elkaar samenhangen, en welke dienstverleners hierbij zijn betrokken.

Personeel en organisatie

Hoe ziet de organisatie rond de sociaal-juridische dienstverlening eruit?

Tijdsinvestering

Wanneer wordt besloten om sociaal-juridische dienstverlening aan te bieden, is het belangrijk om uren vrij te maken voor de coördinatie, financiering, marketing en communicatie. Dit ligt bij de samenwerkende organisaties. Op directieniveau is het contact met de sociaal-juridische organisatie en de gemeente belangrijk. Hieronder staat een schatting van het aantal nodige uren per week.

Functie	Aantal uren per week
Sociaal-juridisch dienstverlener	6 + 3 uur nazorg
Coördinator	3
Marketing- en communicatiemedewerker	1
Directie	0,3

Vrijwillig of betaald

Vanuit de bibliotheek zijn vaak uren beschikbaar om de spreekuren te coördineren. Denk hierbij aan de inrichting van de ruimte en het contact met de sociaal-juridische professionals. Ook aan de kant van de sociaal-juridische dienstverlener wordt een contactpersoon aangewezen. Soms werken zij met vrijwilligers. Bijvoorbeeld bij een lokale formulierenbrigade. Deze helpt burgers met het invullen van onder andere belastingformulieren, en wordt ondersteund door een professionele raadsman of -vrouw. Als je een zelfstandige sociaal-juridische professional vraagt voor de dienstverlening, gaat het natuurlijk om een betaalde kracht.

Sociaal-juridische dienstverlener

Uitval bij ziekte

De dienstverlening kan kwetsbaar zijn. Vooral wanneer je samenwerkt met één sociaal-juridische professional. De dienstverlening gaat niet door als deze professional uitvalt. Bijvoorbeeld door vakantie of ziekte. Daarom is het belangrijk om meer personen beschikbaar te hebben die de dienstverlening kunnen leveren.

Deskundigheidsbevordering

De sociaal-juridische organisatie of professional is in de regel op de hoogte van deskundigheidsbevordering. Daarmee blijft hun kennis over het sociaal-juridisch domein actueel. Ook is er vaak overleg tussen sociaal-juridische professionals. Net als met sociaal raadslieden. Daarnaast hebben sociaal-juridische dienstverleners toegang tot de [Digitale Grote Almanak](#). Dit is het naslagwerk over de volle breedte van het sociaal-juridische vakgebied, met actuele informatie over verschillende onderwerpen uit het dagelijks leven. Sociaal raadslieden zijn landelijk verenigd in de Landelijke Organisatie Sociaal raadslieden (LOSR), die is aangesloten bij Sociaal Werk Nederland. Voor sociaal raadslieden is er ook een beroepsregister. Zo houden zij hun deskundigheid op peil.

Aansprakelijkheid

Het is belangrijk dat de bibliotheek en de sociaal-juridische dienstverlener niet aansprakelijk zijn als onbedoeld procedurele fouten worden gemaakt. Vaak sluit de sociaal-juridische professional hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af.

Ruimte en locatie

Waar is het sociaal-juridisch spreekuur, en hoe is de ruimte ingericht?

Locatie

De kracht van de dienstverlening is de laagdrempeligheid en toegankelijkheid voor burgers. De meest ideale locatie kan in de wijk zijn. Of natuurlijk in de bibliotheek.

De bibliotheek heeft ruime openingstijden en kan door iedereen gratis worden bezocht. Dat geldt ook voor de sociaal-juridische dienstverlening. Wanneer dit in de bibliotheek is, gebeurt dat vaak in de buurt van andere spreekuren. Zoals die rond de digitale overheid, de belastingaangifte of de formulierenbrigade. In steeds meer bibliotheken zijn deze dienstverleningen geclusterd, bijvoorbeeld op het Ontwikkelplein. Dit maakt onderling doorverwijzen makkelijker.

TIP

Laat met een banner weten waar het sociaal-juridisch spreekuur is. Deze blijft bij voorkeur staan, ook wanneer het geen spreekuur is.

Omgang met privacy

Aan de ene kant is het fijn als de plek van het spreekuur goed zichtbaar is. Aan de andere kant is het belangrijk om de privacy van de burgers te beschermen. Daarom werden in de pilots vaak geluidsdichte cabines gebruikt voor privé gesprekken.

TIP

Bekijk verplaatsbare, geluidsdichte ruimtes voor privacy-gevoelige gesprekken op de website van [Bibliomedia](#).

Inrichting van de ruimte

De ruimte van het spreekuur heeft zitgelegenheid voor de hulpverlener en de cliënt. Er is ook een tafel voor het invullen van formulieren en ander schriftwerk. En een computer met bij voorkeur een scherm waarop de cliënt kan meekijken met de sociaal-juridische dienstverlener. Ook is het handig een printer in de buurt te hebben om belangrijke documenten meteen uit te draaien. Eventueel kun je de ruimte aankleden voor een huiselijke sfeer.

Marketing en communicatie

Hoe breng je de sociaal-juridische dienstverlening bij de burger onder de aandacht?

Doelgroep

Iedere inwoner in het werkgebied van de bibliotheek kan de sociaal-juridische dienstverlening gebruiken. Maar de dienstverlening is er vooral voor kwetsbare burgers. Het gaat om mensen met problemen op verschillende gebieden, zoals gezondheid, financiën, taal en digitale vaardigheden. Binnen de sociaal-juridische dienstverlening kunnen deze problemen worden gesignaleerd en met elkaar verbonden. Bijvoorbeeld door koppeling met andere lokale instanties. Denk aan de schuldhulpverlening, het zorgloket en het aanbod van de bibliotheek zelf.

TIP

Onderzoek of meertalige communicatie over de sociaal-juridische dienstverlening nodig is. Bijvoorbeeld in de vorm van folders in andere talen. Dit kan helpen als er veel mensen in het werkgebied wonen die een andere taal spreken. En van wie je denkt dat zij voordeel hebben bij sociaal-juridische hulp.

Kanalen: Direct richting de burger en via partners

De communicatiekanalen liepen tijdens de pilots grofweg langs twee lijnen.

1. Directe communicatie met de burger. Bijvoorbeeld in de vorm van content in huis-aan-huisbladen, informatie op de website van de bibliotheek en/of de betrokken sociaal-juridische organisatie, posts op social media, en berichten op de narrowcasting in de bibliotheek.
2. Informatiestromen van partnerorganisaties. Zowel in de vorm van directe doorverwijzing, als in de verspreiding van bijvoorbeeld flyers.

**sociaal
juridisch
spreekuur**



Elke dinsdag
en donderdag

Heb jij vragen over wetten en regels rondom

- Werk, inkomen of uitkering
- Brieven van instanties
- Toeslagen
- Trouwen, samenwonen of scheiden
- Andere onderwerpen waar je informatie of advies over wilt

Kom naar ons **GRATIS** spreekuur
in de **bibliotheek van Venray**

Merseloseweg 59, 5801 CC Venray

Dinsdag:
13.00-16.00 uur
Donderdag:
10.00-13.00 uur



meer info

✉ sjhvenray@synthese.nl

Het Sociaal Juridisch spreekuur is een initiatief van

synthese
thuis in je wijk

de Bibliotheek
BiblioNu



Klantreis

In de praktijk wordt vooral gecommuniceerd via partnerorganisaties. Want zo bereik je meteen de juiste doelgroep. Op die manier voorkom je ook dat de dienstverlening wordt gebruikt door burgers voor wie het eigenlijk niet is bedoeld.

Toch blijft het belangrijk om de dienstverlening ook via de bibliotheek en/of sociaal-juridische organisatie onder de aandacht te brengen. Want zo bereik je burgers die nog geen contact hebben met een professionele organisatie.

TIP

Vraag de gemeente of andere lokale partnerorganisaties om burgers te wijzen op de hulp die ze in de bibliotheek kunnen krijgen. Zowel het sociaal-juridisch spreekuur als andere hulp.

Financiering en borging

Hoe financier en borg je de sociaal-juridische dienstverlening?

Verdeling van financiën

Er moeten duidelijke afspraken worden gemaakt over de verdeling van de kosten tussen de bibliotheek en sociaal-juridische organisaties. Hierin zijn verschillende modellen mogelijk. De bibliotheek kan de sociaal-juridische organisatie of professional inhuren. Of zij kan samenwerken met een vrijwilligersorganisatie. Dan zijn er alleen kosten voor de uren van de coördinatie.

TIP

Bekijk de [voorbeeldbegroting](#) om een beeld te krijgen van de kostenverdeling.

Financiering via gemeente

Voor de financiering en borging van de sociaal-juridische dienstverlening in de bibliotheek is contact met de gemeente erg belangrijk. Dit is de partij die de dienstverlening financiert. Zij bepaalt dus of de dienstverlening wordt opgestart of kan blijven bestaan.

Om de sociaal-juridische dienstverlening bij de gemeente over te brengen, kun je verschillende routes nemen. In eerste instantie is dat natuurlijk de gemeenteraad. Een bezoek van de gemeenteraad aan de bibliotheek tijdens het spreekuur kan veel betekenen. Daarnaast kennen veel gemeenten adviesraden. Bijvoorbeeld op het gebied van het sociaal domein. Zij kunnen ongevraagd advies geven aan de raad over de gang van zaken in de gemeente. Ook dit kan een route zijn om de gemeenteraad te bereiken.

Beschikbare gelden

Gemeenten hebben verschillende mogelijkheden om de sociaal-juridische dienstverlening in de bibliotheek te financieren. Je leest er twee:

- De [Wet maatschappelijke ondersteuning \(Wmo\)](#) regelt ondersteuning voor burgers, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen en blijven deelnemen aan de maatschappij. Hiervoor hebben gemeenten geld beschikbaar. De sociaal-juridische dienstverlening in de bibliotheek kan op deze manier worden gefinancierd.
- De [POK-gelden](#), opgezet naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK). In de toeslagenaffaire bleek dat rechtvaardige dienstverlening en goede rechtsbescherming niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn. Gemeenten voelen de urgentie om hun dienstverlening te verbeteren, kwetsbare mensen beter te ondersteunen, en het vertrouwen in de overheid te herstellen. In totaal is hiervoor 150 miljoen euro per jaar beschikbaar. In elk geval voor de periode 2021 tot en met 2027. Hiervan is 25 miljoen euro gereserveerd voor goede rechtsbescherming. Gemeenten kunnen dit gebruiken voor de sociaal-juridische dienstverlening.

Subsidieaanvraag

Bij het aanvragen van financiering is het schrijven van een subsidieaanvraag soms nodig. Doe dit, indien van toepassing, samen met de sociaal-juridische organisatie in het werkgebied.

Kosten en baten

Het is belangrijk om de kosten en baten van de dienstverlening bij de gemeente onder de aandacht te brengen. Ook de kostenbesparing die de dienstverlening kan opleveren. Bijvoorbeeld omdat er minder bijzondere bijstand, schuldhulpverlening of incassomaatregelen nodig zijn. De maatschappelijke opbrengst kun je ook benadrukken. Voorbeelden zijn: een groter vertrouwen in de overheid, verhoogd welzijn en meer zelfredzaamheid. Hieronder zie je drie voorbeelden van de kosten en baten.



Het ministerie van Justitie en Veiligheid op bezoek bij het sociaal-juridisch spreekuur in de Bibliotheek in Hengelo

Voorbeeld casus schrijven bezwaarschrift

De cliënt is een alleenstaande vrouw met een bijstandsuitkering. Zij ontvangt een brief van de gemeente waarin staat dat zij zich niet hield aan de inlichtingenverplichting. Sociale Zaken stelt dat de cliënt geld van anderen ontving dat zij niet aan Sociale Zaken heeft doorgegeven. Dit geld wordt gezien als inkomsten. Daardoor wordt de uitkering deels teruggevraagd. Het gaat om ongeveer 1.800 euro. De gemeente houdt hiervoor elke maand 5% in op de uitkering.

Rol van SJD

- Situatie en het juridisch kader uitleggen. Wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken en de kans van slagen bespreken;
- Cliënt ondersteunen bij het bezwaarschrift (schrijven van de brief);
- Aandacht besteden aan de impact die de terugbetaling heeft (stress, gevoel van onrecht, financiële onzekerheid). De SJD

luistert en legt verbinding met andere hulpverleners. Denk aan:
De verwijzer een terugkoppeling geven of een andere professional inschakelen;

- Cliënt informeren dat Budget Alert haar kan ondersteunen bij financiële vragen.

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD is de situatie opnieuw bekeken en de terugbetaling vervallen. Dit levert het volgende op:

- Het netto besteedbare inkomen van de cliënt gaat omhoog. Want er wordt geen 5% meer ingehouden op haar uitkering;
- De cliënt voelt zich gehoord en krijgt weer vertrouwen in de overheid;
- De stress en onrust vallen weg bij de cliënt;
- De overheid bespaart kosten, omdat de cliënt geen aanspraak doet op gesubsidieerde rechtsbijstand;
- De gemeente bespaart kosten, omdat de cliënt geen bijzondere bijstand nodig heeft voor de eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand.

Kosten	Baten
Inzet SJD 2 uur € 160,-	Inkomensverbetering cliënt met € 50,- per maand gedurende 3 jaar (Dit jaar een besparing van € 600,-)
Projectkosten € 60,-	Kostenbesparing toevoeging € 800,-
Servicekosten € 20,-	Kostenbesparing bijzondere bijstand € 214,-
	Verhoogd vertrouwen in de overheid
	Verhoogd welzijn
	Verhoogde zelfredzaamheid
Totaal: € 240,-	Totaal: € 1.614,-
Totaal baten-/kosten	€ 1.374,- Baten cliënt € 600,- en overheid € 774,-

→ *Bekijk meer casussen in het Kosten en baten overzicht.*

Storytelling

Om de waarde van de dienstverlening duidelijk te maken aan de gemeente, helpt storytelling. Ofwel persoonlijke verhalen van burgers die hulp kregen. Dit kan schriftelijk, of in de vorm van een video. Hiervoor kunnen eventueel uitspraken worden gebruikt uit evaluaties. Natuurlijk is er altijd toestemming nodig van de burger. Hieronder vind je een paar verzonnen voorbeelden van uitspraken. Deze maken duidelijk maken wat de sociaal- juridische dienstverlening in de bibliotheek betekent voor burgers.

- “Dankzij de hulp van de bibliotheek weet ik nu welke stappen ik moet zetten om mijn schulden weg te werken.”
- “Toen er een brief van een deurwaarder op de mat viel, was ik ten einde raad. In de bibliotheek werd ik rustig en zorgvuldig geholpen. Er viel een last van me af.”
- “Tijdens het sociaal-juridisch spreekuur van de bibliotheek ben ik doorverwezen naar de cursus Digisterker. Ik voel me nu zelfstandiger in het gebruik van de computer en het internet.”

→ *Video's geven gemeenten en stakeholders inzicht*

De drie pilots ontwikkelden elk een video voor partners en stakeholders. Hierin staan de inhoud en toegevoegde waarde van de dienstverlening centraal. De video's bekijk je via de links hieronder:

- [Bibliotheek Hengelo](#)
- [Bibliotheek Venray](#)
- [Bibliotheek Mar en Fean](#)

Colofon

Projectleiding: Rian Varkevisser (SWN) en Stephanie Verhagen (KB)

Bibliotheek Hengelo: Peter Bonekamp.

Recht in Twente: Veronika Trifunovic.

Bibliotheek Mar & Fean: Tineke Boersma

Caleidoscoop: Bart Koet en Anneke Lukkes.

BiblioNu Venray: Sanne Noorman en Fons Steggink.

Synthese: Loes Houben en Loes Cremers.

Auteur: Anne van den Dool

© 2023, Sociaal Werk Nederland en KB, de nationale bibliotheek

03

Beeld van de kosten en baten

Sinds het voorjaar van 2021 doet Bibliotheek Hengelo de pilot Sociaal-juridische Hulp om de Hoek. Dit doet zij met een subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand en in samenwerking met Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek. Het doel van de pilot is mogelijkheden onderzoeken voor betere toegang tot het recht voor de burger.

Om beter inzicht te krijgen in de kosten en de baten van de pilot, is er een overzicht gemaakt van een aantal casussen. Hierbij is gekeken naar de financiële stromen en naar andere positieve effecten.

De pilot

De pilot bestaat uit een juridisch spreekuur opgenomen in de dienstverlening van Bibliotheek Hengelo. Het spreekuur wordt gedaan door een professionele, sociaal-juridische dienstverlener (SJD). Op deze manier is er laagdrempelige, gratis rechtshulp voor de inwoners van Hengelo. En dat samen met toegang tot aanvullende hulp van andere instanties, plus gratis non-formeel leren in de bibliotheek.

De pilot bestaat uit het volgende aanbod:

- Juridische spreekuren en nazorg
 - **Spreekuren:** 5 uur (Twee keer in de week: juridische informatie en advies, verwijzing en bemiddeling.)
 - **Nazorg:** 5 uur (Onderzoek, contact met instanties, correspondentie zoals bezwaarschriften en klachtenbrieven.)

- Bibliotheekaanbod/faciliteiten
 - **Ontwikkelplein** (Loketten in de bibliotheek van verschillende lokale instanties en de bibliotheek zelf. Zoals de Brievenhulp, Informatiepunt Digitale Overheid, Digihulp, en meer.)
 - **Oefenplein** (Gratis en laagdrempelig non-formeel leren.)
 - **Programmering** (Computercursussen en -workshops, belastingspreekuur, en meer.)
 - **Faciliteiten** (Ruimte, stiltecabines, pr, afstemming, en meer.)

Werkwijze

Voor dit overzicht van kosten en baten is de volgende werkwijze gebruikt. Meer dan de helft van gestelde vragen vallen binnen drie rechtsbieden:

1. Sociaal zekerheidsrecht 33%*

Vragen of problemen op het gebied van sociale uitkeringen en voorzieningen. De vragen gaan bijvoorbeeld over PW (bijstandsuitkering), WIA (arbeidsongeschiktheidsuitkering), ZW (Ziektewet), WW (Werkeloosheidsuitkering), AOW (ouderdomspensioen), bedrijfspensioen en Wmo (hulp vanuit Wet maatschappelijke ondersteuning).

2. Consumentenzaken 20%*

- Situaties met de deurwaarder. Bijvoorbeeld als de cliënt het oneens is met een schuld of loonbeslag. Of een klacht over de manier van omgaan met de persoon/situatie.
- Situaties met verzekering, zoals het afhandelen van een schadeclaim
- Situaties met een consumentenorganisatie. Bijvoorbeeld bij een product van slechte kwaliteit.
- Situaties met een nutsbedrijf. Bijvoorbeeld vragen over de jaar- of eindafrekening.

3. Belastingrecht 13%*

Vragen of problemen op het gebied van toeslagen (terugvordering en verrekening), aanslag gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting (afwijzing kwijtscheldingsverzoek).

Van deze drie rechtsgebieden zijn in totaal zes casussen uitgewerkt in kosten en baten. Daarbij is gekozen voor representatieve casussen. Er is bijvoorbeeld gekeken naar veelvoorkomende acties, zoals bemiddeling en het maken van een bezwaarschrift of klachtenbrief. De drie rechtsgebieden vertegenwoordigen samen 66% van de 300 hulpvragen.*

Per casus zijn naast de spreek- en nazorguren ook de volgende kosten doorberekend:

- Projectkosten juridische dienstverlening: voor bijvoorbeeld monitoring, uitwerking van data, en netwerken of overleg binnen het sociale domein en de advocatuur.
- Projectkosten bibliotheek: voor bijvoorbeeld communicatie/pr, afstemming met de mensen van het juridisch spreekuur en de andere partners op het Ontwikkelplein, administratieve taken, invulling van ondersteunende faciliteiten, en personeel zoals de gastvrouw/-heer.
- Servicekosten: huisvesting, ICT, en meer.

(*Percentages en cijfers zijn gebaseerd op data van juni 2021 - juni 2022)

Uitgewerkte casussen van de rechtsgebieden top 3

Sociaal zekerheidsrecht

1. Casus (*schrijven bezwaarschrift*)

De cliënt is een alleenstaande vrouw met een bijstandsuitkering. Zij ontvangt een brief van de gemeente waarin staat dat zij zich niet hield aan de inlichtingenverplichting. Sociale Zaken stelt dat de cliënt geld van anderen ontving dat zij niet aan Sociale Zaken heeft doorgegeven. Het geld wordt door Sociale Zaken gezien als inkomsten. Daardoor werd de uitkering opnieuw bekeken en deels teruggevraagd. Het gaat om ongeveer € 1800,-. De gemeente houdt hiervoor elke maand 5% in op de uitkering.

Rol van SJD

- Situatie en het juridisch kader uitleggen. Wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken en de kans van slagen bespreken;
- Cliënt ondersteunen bij het bezwaarschrift (schrijven van de brief);
- Aandacht besteden aan de impact die de terugbetaling heeft (stress, gevoel van onrecht, financiële onzekerheid). De SJD luistert en legt verbinding met andere hulpverleners. Denk aan: De verwijzer een terugkoppeling geven of een andere professional inschakelen;
- Cliënt informeren dat Budget Alert haar kan ondersteunen bij financiële vragen.

Wat levert het op?

- Door de hulp van de SJD is de situatie opnieuw bekeken en de terugbetaling vervallen. Dit levert het volgende op:
- Het netto besteedbare inkomen van de cliënt gaat omhoog. Want er wordt geen 5% meer ingehouden op haar uitkering;

- De cliënt voelt zich gehoord en krijgt weer vertrouwen in de overheid;
- De stress en onrust vallen weg bij de cliënt;
- De overheid bespaart kosten, omdat de cliënt geen aanspraak doet op gesubsidieerde rechtsbijstand (toevoeging);
- De gemeente bespaart kosten, omdat de cliënt geen bijzondere bijstand nodig heeft voor de eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand.

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 2 uur € 160,-	Inkomensverbetering cliënt met € 50,- per maand gedurende 3 jaar (Dit jaar een besparing van € 600,-)
Projectkosten € 60,-	Kostenbesparing toevoeging € 800,-
Servicekosten € 20,-	Kostenbesparing bijzondere bijstand € 214,-
	Verhoogd vertrouwen in de overheid
	Verhoogd welzijn
	Verhoogde zelfredzaamheid
Totaal: € 240,-	Totaal: € 1.614,-
Totaal baten-/kosten	€ 1.374,- Baten cliënt € 600,- en overheid € 774,-

2. Casus (bemiddeling en schrijven klachtenbrief)

De cliënt is getrouwd. Vanwege gezondheidsklachten krijgt hij al jaren dagbesteding vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Op het moment dat de cliënt van zorgaanbieder wil wisselen, stopt de Wmo-voorziening. De cliënt meldt dit bij het Zorgloket en ervaart sindsdien problemen. Het contact met de Wmo-consulent gaat lastig en de cliënt voelt zich niet serieus genomen. Hij geeft aan dat de Wmo-consulent tegenstrijdige uitspraken doet. En dat er geen gespreksverslag wordt gemaakt. Hierdoor kan de cliënt niet formeel een aanvraag doen bij de gemeente.

Rol van SJD

- Cliënt informeren over de werkwijze van de gemeente op het gebied van de Wmo;
- Onderzoek (laten) doen door contact te leggen met de Wmo-consulent. Het doel is de situatie oplossen;
- Cliënt informeren over de laatste stand van zaken;
- Ondersteunen bij het schrijven van de klachtenbrief waarin de cliënt de omgang en werkwijze aan de orde stelt;
- Verwijzen naar de Cliëntenraad Minima & Wmo op het Ontwikkelplein in de bibliotheek Hengelo, voor hulp bij de aanvraagprocedure.

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD is de Wmo-aanvraagprocedure doorgegaan. Dit levert uiteindelijk het volgende op:

- De cliënt heeft weer dagbesteding. De zinvolle daginvulling, de structuur en het ritme verbeteren de maatschappelijke participatie;
- De client voelt zich gehoord, heeft rust en krijgt weer vertrouwen in de overheid;
- De inzet van een psycholoog/psychiater is voorkomen;
- De inzet van andere zorg (zoals individuele begeleiding) is voorkomen.

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 3 uur € 240,-	Verhoogd vertrouwen in de overheid
Projectkosten € 90,-	Verhoogd welzijn
Servicekosten € 30,-	Verhoogde zelfredzaamheid
	Vermeden zorgkosten
Totaal: € 360,-	Totaal: -
	Verhoogde zelfredzaamheid
Totaal: € 240,-	Totaal: € 1.614,-
Totaal baten-/kosten	- € 360,- Kosten overheid: € 360,-

Consumentenzaken

3. Casus (bemiddeling en brief schrijven)

De cliënt is een oudere vrouw met een WIA-uitkering. Zij ontving een brief van een deurwaarder waarin zij wordt gevraagd een bedrag te betalen. De cliënt begrijpt niet hoe de vordering tot stand is gekomen en twijfelt aan de juistheid. Verder geeft zij aan dat het betalen van het bedrag moeilijk voor haar is.

Rol van SJD

- Cliënt informeren over de procedure en de mogelijkheden;
- Onderzoek (laten) doen door contact te leggen met de opdrachtgever;
- Contact leggen met de deurwaarder om te laten weten dat de cliënt twijfelt aan de vordering en dat zij dit schriftelijk zal uitleggen. Daarbij gevraagd om uitstel van de incassoprocedure;
- Brief voor de cliënt schrijven waarin zij haar twijfel over de vordering uitlegt, en de deurwaarder vraagt om dit verder te onderzoeken;

- Ondersteunen bij het afspreken van een betalingsregeling.

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD staat er een lager bedrag open. Voor dit resterende bedrag is een betalingsregeling afgesproken met de deurwaarder. Dit levert het volgende op:

- De cliënt kreeg inzicht in het ontstaan van de vordering en accepteerde dit;
- De cliënt heeft een betalingsregeling die voor haar financieel haalbaar is. Dit geeft rust;
- Ondersteuning van schuldhulpverlening is nu niet nodig;
- Door de goede afhandeling is het openstaande bedrag niet verder verhoogd. De deurwaarder hoefde geen kostenverhogende maatregelen te nemen;
- Verdere procedure bij de kantonrechter is voorkomen;
- Kosten- én tijdsbesparing voor de cliënt, deurwaarder en overheid.

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 2 uur € 160,-	Verbetering rechtspositie cliënt vanwege verlaging vordering met € 400,-
Projectkosten € 60,-	Verhoogd welzijn
Servicekosten € 20,-	Verhoogde zelfredzaamheid
	Vermeden kosten schuldhulpverlening € 180,-
	Vermeden deurwaarderskosten € 200,-
	Vermeden kosten rechtbank € 500,-
Totaal: € 240,-	Totaal: € 1.280,-
Totaal baten-/kosten	€ 1.040,- Baten cliënt: € 400,- en overheid: € 640,-

4. Casus (bemiddeling en brief schrijven)

De cliënt woont samen met zijn vriendin. Zij hebben een kind van 2 jaar. De man heeft inkomsten uit arbeid. Hij geeft de indruk dat hij een stabiele financiële situatie heeft. Toch zit hij met een situatie met het DUO in zijn maag. In het verleden zijn er schulden ontstaan die DUO bij de deurwaarder ter incasso gaf. De cliënt sprak toen een betalingsregeling af met de deurwaarder. Sindsdien betaalt hij elke maand een bedrag. Dit bedrag is verhoogd vanwege een hoger inkomen. De cliënt gaat ervan uit dat de schuld al is afgelost, gezien de lange periode van betalen. Hij begrijpt niet dat de deurwaarder nog geld afschrijft en voelt zich onbeleefd behandeld.

Rol van SJD

- Juridische kant van de situatie uitleggen aan de cliënt;
- Contact leggen met de betrokken sociaal werker voor bespreking/afstemming;
- Onderzoek (laten) doen door contact te leggen met opdrachtgever DUO;
- Onderzoek (laten) doen door contact te leggen met de deurwaarder;
- Brief voor cliënt schrijven waarin hij zijn betalingen aan de orde stelt. En de deurwaarder vraagt om een overzicht van de lopende en gesloten dossiers;
- Het gegeven dossieroverzicht van de deurwaarder onderzoeken en uitleggen aan cliënt.

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD is er duidelijkheid over de DUO-aflossingen. Dit levert het volgende op:

- De cliënt begrijpt het ontstaan van de verschillende vorderingen bij DUO en accepteert deze;
- De cliënt is bekend met de dossiers bij de deurwaarder. Dit geeft rust;
- De cliënt komt de betalingsregeling na;
- Ondersteuning van de sociaal werker is niet nodig;

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 2 uur € 160,-	Verhoogd vertrouwen in de overheid
Projectkosten € 60,-	Verhoogd welzijn
Servicekosten € 20,-	Verhoogde zelfredzaamheid
Totaal: € 240,-	Totaal: -
Totaal baten-/kosten	-€ 240,- Kosten overheid: € 240,-

Belastingrecht

5. Casus (schrijven bezwaarschrift en verwijzing)

De cliënt is een alleenstaande vrouw. Zij ontvangt een basispensioen (AOW) en een aanvulling vanuit de AIO (Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen). De vrouw ontving de definitieve berekening van de toeslagen over 2021. Tot haar verbazing moet zij € 500,- huurtoeslag terugbetalen. Dit is nooit eerder gebeurd. Daarom begrijpt ze niet waarom er nu wel huurtoeslag wordt teruggevraagd. De cliënt geeft aan dat haar inkomen niet is veranderd. Er is nog steeds sprake van het sociaal bestaansminimum. Het terugbetalen van huurtoeslag is voor haar financieel niet mogelijk.

Rol van de SJD

- De (financiële) situatie van de cliënt in kaart brengen door verder te vragen (vanwege ontbrekende documenten);
- Cliënt wijzen op de mogelijkheid om in te loggen bij 'Mijn toeslagen'. Voor de aanvraag en activatie van DigiD doorverwijzen naar het IDO loket op het Ontwikkelplein in de bibliotheek;
- Met de jaaropgaven en 'Mijn Toeslagen' het ontstaan van de terugbetaling onderzoeken;
- Situatie aan cliënt uitleggen. Wijzen op de optie om bezwaar te maken. En de overheid vragen om de eenmalige afkoopsom van het pensioenfonds als bijzonder inkomen te zien;

- Cliënt helpen bij het bezwaarschrift (schrijven van de brief).

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD is de definitieve berekening opnieuw bekeken en de terugbetaling komen te vervallen. De Belastingdienst ziet namelijk de eenmalige afkoopsom van het pensioenfonds als bijzonder inkomen. Deze wordt daarom niet meegeteld bij de berekening van de toeslagen. Dit levert het volgende op:

- Het netto besteedbare inkomen van cliënt gaat niet omlaag;
- De cliënt kreeg inzicht in het ontstaan van de vordering;
- De stress en onrust vallen weg;
- Verbetering van de leefsituatie en sociale participatie van de cliënt.
- De overheid bespaart kosten, want de Belastingdienst hoeft geen incassoprocedure te starten.

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 1 uur € 80,-	Verbetering financiële positie cliënt (besparing van € 500,-)
Projectkosten € 30,-	Verhoogd welzijn
Servicekosten € 10,-	Verhoogd vertrouwen in de overheid
	Verhoogde zelfredzaamheid
	Vermeden kosten schuldhelpverlening € 180,-
	Vermeden incassomaatregelen € 150,-
Totaal: € 120,-	Totaal: € 830,-
Totaal baten-/kosten	€ 710,- Baten cliënt: € 500,- en overheid: € 210,-

6. Casus (bemiddeling en verwijzing)

De cliënt is een alleenstaande moeder (40+ jaar). Ze is gescheiden en heeft twee kinderen van 8 en 10 jaar. Er loopt een juridische procedure over kinderalimentatie en de omgangsregeling. Het inkomen van de moeder is het sociaal bestaansminimum. Dit betekent dat ze sommige kosten voor de kinderen en de eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand niet kan betalen. Haar grootste probleem zijn de verschillende terugbetalingen van toeslagen. Elke maand wordt dit verrekend door de Belastingdienst.

Rol van de SJD

- Terugbetalingen onderzoeken door de verschillende beschikkingen te bekijken;
- Situatie aan cliënt uitleggen;
- Contact leggen met het Landelijk Incasso Centrum van de Belastingdienst;
- Ondersteunen bij het verzoek Herberekening van de beslagvrije voet/het vrij te laten bedrag;
- Cliënt wijzen op de bijzondere bijstand + het sport- en cultuurfonds;
- Voor hulp bij de aanvraag doorverwijzen naar Brievenhulp op het Ontwikkelplein in de bibliotheek.

Wat levert het op?

Door de hulp van de SJD stopt de Belastingdienst de verrekening. Er worden geen invorderingsmaatregelen meer genomen, omdat er geen betalingscapaciteit is. Dit levert het volgende op:

- Het netto besteedbare inkomen van cliënt gaat omhoog;
- De cliënt krijgt vanuit bijzondere bijstand een vergoeding voor de eigen bijdrage van de advocaat. Hierdoor kan de advocaat de cliënt helpen in de juridische procedure op het gebied van personen- en familierecht;
- De twee kinderen kunnen (weer) deelnemen aan sportieve, educatieve en culturele activiteiten;
- (Schuld)hulpverlening is voorkomen;
- Verbetering van de leefsituatie en sociale participatie van cliënt en haar kinderen.

Overzicht kosten en baten SJD

Kosten	Baten
Inzet SJD 2 uur € 160,-	Inkomensverbetering cliënt met € 74,- per maand gedurende minimaal 2 jaar (besparing dit jaar van € 888,-)
Projectkosten € 60,-	Verhoogd welzijn
Servicekosten € 20,-	Verhoogd vertrouwen in de overheid
	Verhoogde zelfredzaamheid
	Vermeden kosten schuldhulpverlening € 180,-
	Vermeden incassomaatregelen € 150,-
Totaal: € 120,-	Totaal: € 1.218,-
Totaal baten-/-kosten	€ 978,- Baten cliënt: € 888,- en overheid: € 90,-

Conclusies

Opbrengsten

De gemiddelde opbrengst per casus is **583 euro**. Deze baten bestaan uit opbrengsten voor de cliënten en vermeden kosten. Denk aan deurwaarderskosten, kosten voor schuldhulpverlening, kosten voor bijzondere bijstand, vermeden rechtbankkosten, en meer.

De beschreven casussen zijn representatief voor 66% van de in totaal 300 gestelde hulpvragen tussen juni 2021 en juni 2022. Dat betekent dat deze dienstverlening in die periode een besparing opleverde van **115.000 euro**. Van dit bedrag was **78.200 euro (68%)** direct voor de cliënten. En **36.800 euro (32%)** aan vermeden kosten voor de overheid.

Het is belangrijk te noemen dat **86%** van alle hulpvragen wordt opgelost zonder doorverwijzing. Verdere dienstverlening is in deze gevallen niet nodig.

Positieve effecten

Naast de opbrengsten heeft elke casus ook positieve effecten voor de cliënt.

In elke casus is er sprake van verhoogd welzijn. Juridische problemen hebben namelijk vaak grote negatieve impact op het leven van de cliënten. Bijvoorbeeld door spanningen en slapeloosheid. Het oplossen van een juridisch probleem is meteen een verbetering van het welzijn. Wat ook meespeelt is dat burgers hun verhaal kunnen doen en uitleg krijgen. Hierdoor begrijpen ze de zaken beter, en accepteren ze deze eerder. Dit draagt allemaal bij aan het welzijn. Of in de woorden van een cliënt 'ik kan weer verder met mijn leven'.

Een ander positief effect is de verhoogde zelfredzaamheid. Mensen krijgen weer de regie over hun leven. Ze hebben meer inzicht in de oorzaken van hun problemen. En weten beter hoe ze die kunnen voorkomen in de toekomst.

Nog een opvallend positief effect is een verhoogd vertrouwen in de overheid. Cliënten krijgen toegang tot het recht. Ze zien ook dat instanties, met hulp van de SJD, tot een werkbare oplossing willen komen voor alle partijen. De cliënt voelt zich gehoord en geholpen.

Inbedding in de dienstverlening van de bibliotheek, samen met lokale partners

Het opnemen van het juridisch spreekuur in de dienstverlening van de bibliotheek samen met lokale partners zoals Wijkkracht heeft een grote meerwaarde. Cliënten van het juridische spreekuur worden op het Ontwikkelplein doorverwezen naar bijvoorbeeld de Brievenhulp of het Informatiepunt Digitale Overheid. Andersom werkt dit ook in het geval van een juridische hulpvraag. Cliënten met meerdere problemen worden zo effectief geholpen.

Een ander voordeel is dat cliënten in de bibliotheek makkelijk toegang hebben tot non-formeel leren. Mochten hun problemen komen door laaggeletterdheid of gebrek aan digitale vaardigheden, dan heeft de bibliotheek gratis aanbod om meteen aan de slag te gaan. Dat aanbod

bestaat uit een cursus of workshop, of uit de mogelijkheid om op het Oefenplein onder begeleiding en in eigen tempo de zelfredzaamheid te verhogen.

Ten slotte is de bibliotheek een bekende, neutrale en toegankelijke plek in de woonplaats waar mensen makkelijk binnenlopen. De faciliteiten zijn voor het juridische spreekuur geoptimaliseerd. Bijvoorbeeld met stiltecabines voor meer privacy, en een gastvrouw/gastheer voor de opvang van de cliënten.

Colofon

Deze kosten en baten analyse is uitgevoerd in opdracht van Sociaal Werk Nederland en de Koninklijk Bibliotheek met ondersteuning van Regioplan.

Auteurs: Veronika Trifunovic (RechtIn Twente)
Peter Bonekamp (Bibliotheek Hengelo)



KB } nationale
bibliotheek