



Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen over rechtsbescherming

Het project Robuuste rechtsbescherming

Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?

Verslag aftrap project Robuuste rechtsbescherming

Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?

Laagdrempelige sociaaljuridische ondersteuning. Maar ook: kwetsbaarheid en rechtvaardigheid. Wat betekent rechtsbescherming eigenlijk? Wat is er nodig om rechtsbescherming lokaal te verbeteren? En wat kunnen gemeenten en sociaalwerkorganisaties hierin betekenen? Met deze vragen trapte Divosa en Sociaal Werk Nederland het project Robuuste rechtsbescherming op 8 november af in een online bijeenkomst.

Tijdens de bijeenkomst gaf Nationale ombudsman Reinier van Zutphen zijn visie op rechtsbescherming en namen programmamanagers Nikki Lübeck van Divosa en Ernst Radius van Sociaal Werk Nederland de deelnemers mee in de plannen van het project.

Ben jij geïnteresseerd, wil je meedenken of meedoen in het lerend netwerk? Neem dan contact met ons op via rechtsbescherming@divosa.nl (<mailto:rechtsbescherming@divosa.nl>) of kijk eens op onze projectpagina op divosa.nl/rechtsbescherming (<http://divosa.nl/rechtsbescherming>).

Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen over rechtsbescherming

'Bij rechtsbescherming denk je al snel aan juridische wandelgangen zoals bezwaar en beroep en rechters en advocaten.' Nationale ombudsman Reinier van Zutphen is spreker tijdens de online aftrap. Hij werpt een andere blik op de term. 'Rechtsbescherming gaat ook over burgers actief opzoeken wanneer ze hulp nodig hebben. Het moet duidelijk zijn op welke voorziening ze recht hebben en hoe ze dit kunnen aanvragen. Burgers moeten kunnen rekenen op een fatsoenlijke behandeling van de overheid.'

De Nationale ombudsman verwijst naar het ongekende onrecht in de toeslagenaffaire. Rechtsbescherming speelt niet alleen in de rechtszaal, maar juist ook helemaal aan het begin. Bijvoorbeeld wanneer iemand een brief van de Belastingdienst ontvangt.

Naar mensen toe

Veel inwoners maken geen gebruik van voorzieningen, terwijl ze daar wel recht op hebben. Ter illustratie noemt Reinier van Zutphen mensen zonder volledige AOW, die aanspraak maken op een aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen. 'Nog teveel mensen vragen deze uitkering niet aan. Waarom? Ze zijn te bescheiden, ze kennen het niet, ze vinden het te ingewikkeld, ze zijn niet digitaal vaardig of ze zijn bang dat ze later veel terug moeten betalen en in een nieuwe toeslagenaffaire terecht komen.'

Onderzoek van de Nationale ombudsman wijst uit dat deze mensen het lastig vinden om er zelf achteraan te gaan. Daarom is zijn pleidooi steeds vaker: weet om wie het gaat en ga actief naar deze inwoners toe. 'Als je mensen zelf de weg laat uitzoeken, laat je ze eigenlijk in de steek. En dit zijn nou juist de mensen die de voorzieningen het hardst nodig hebben', zegt Reinier van Zutphen.

Rechtsbescherming door gemeenten en sociaal raadslieden

Sociaal wijkteams, schuldhulpverleners, onafhankelijke cliëntondersteuners en consulents staan dichtbij inwoners. Zij kunnen hen rechtsbescherming bieden en ondersteunen om regie over hun bestaan te pakken. Niet alleen de medewerkers in de uitvoering bij overheidsinstanties kunnen het verschil maken. Ook eenvoudigere wetten en regels dragen daar volgens de Nationale ombudsman aan bij.

Dejuridiseren

Wanneer mensen het oneens zijn met een besluit van de gemeente, raadt de Nationale ombudsman af om als gemeente of landelijke uitvoeringsinstantie te juridiseren door gelijk een formele bezwaarschriftprocedure te starten. Reinier van Zutphen: 'Ga eerst met mensen in gesprek. Wat wil je nog weten? Waar zit de twijfel? Waar zit de boosheid? We moeten terug naar wat de Algemene wet bestuursrecht ooit bedoelde met de bezwaarprocedure: opnieuw kijken of een besluit niet alleen juridisch klopt, maar ook of het iemands vraag of probleem beantwoordt.'

De Nationale ombudsman is ervan overtuigd dat deze manier in de meeste gevallen het probleem kan oplossen. Reinier van Zutphen besluit zijn verhaal: 'Wat mij betreft komen bezwaarschriften en rechters pas aan bod wanneer een situatie zo ingewikkeld is, dat dat niet zonder een onafhankelijk oordeel van de rechter kan.'

Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?

Het project Robuuste rechtsbescherming

Het project Robuuste rechtsbescherming van Divosa en Sociaal Werk Nederland sluit aan bij de visie van de Nationale ombudsman. Streven is ervoor te zorgen dat inwoners met sociaaljuridische vragen of problemen overal in Nederland makkelijk hulp kunnen vinden en goede ondersteuning krijgen. Denk bijvoorbeeld aan een bezwaar tegen een besluit over een uitkering, hulp bij formulieren van de belastingdienst of sociaaljuridische hulp bij scheidingen.

De online opkomst is een gemêleerd gezelschap van sociaal werkorganisaties, gemeenten, ministeries, het Juridisch Loket en andere organisaties met deelnemers in de uitvoering, beleid, projecten en management. Waar denken zij aan bij het woord rechtsbescherming? 'Ondersteuning, toegankelijkheid, laagdrempelig en gelijkheid' zijn de meest genoemde termen. Maar ook: 'kwetsbaarheid, rechtvaardigheid en David tegen Goliath.'

Wat is er volgens de deelnemers nodig om rechtsbescherming lokaal te verbeteren? 'Geen concurrentie, maar meer onderlinge samenwerking' zijn de sleutelwoorden in de reacties. Inwoners zouden zo min mogelijk last van de verschillen tussen de partijen moeten hebben.

'Divosa en Sociaal Werk Nederland staan in direct contact met de lokale uitvoering van sociaaljuridische ondersteuning en hebben daarom de handen ineen geslagen', vertelt programmamanager Nikki Lübeck van Divosa. Directe aanleiding voor het project is de toeslagenaffaire. In reactie op de Parlementaire Ondervragingscommissie Toeslagenaffaire (POK) ontvangen gemeenten vanaf 2021 jaarlijks 150 miljoen euro voor publieke dienstverlening. Zo'n 23 tot 25 miljoen euro van deze POK-middelen zijn voor rechtsbescherming.

Visie en praktische handreikingen

Voor het project gaan Divosa en Sociaal Werk Nederland:

- in een lerend netwerk van gemeenten, sociaalwerkorganisaties en andere partners een gezamenlijke visie op lokale rechtsbescherming ontwikkelen;
- gemeenten ondersteunen met een dienstverleningsconcept, praktische handreikingen en bijeenkomsten;
- het rijk adviseren over het landelijke actieprogramma en de financiering voor de langere termijn.

Verder bouwen op geleerde lessen initiatieven

De afgelopen jaren zijn meerdere initiatieven voor betere lokale rechtsbescherming gestart. 'De geleerde lessen hieruit kunnen wij heel goed gebruiken voor ons project,' vertelt Ernst Radius, programmamanager bij Sociaal Werk Nederland. 'Interessant is dat partijen in wisselende samenstelling samenwerken.' Concreet verwijst hij naar pilots voor de stelselvernieuwing rechtsbijstand van het ministerie van Justitie en Veiligheid, waaronder:

- **Divosa-pilots Rechtshulp en sociaal domein** (<https://www.divosa.nl/onderwerpen/rechtshulp-en-sociaal-domein/over-het-project>) met gemeenten, sociaal raadslieden en het Juridisch Loket
- **Hulp om de hoek** (<https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/sociaal-raadsliedenwerk/nieuws/8948-hulp-om-de-hoek-bibliotheken-en-sociaal-werk-vinden-elkaar-in-sociaaljuridische-dienstverlening>) met bibliotheken en sociaal raadslieden
- **Samenwerken in de eerste lijn** (<https://www.advocatenorde.nl/standpunten/gefinancierde-rechtsbijstand-2/pilot-samenwerken-in-de-eerstelij#:~:text=In%20de%20pilot%20Samenwerken%20in,een%20passende%20oplossing%20voor%20rechtzoekenden.>) met sociaal advocaten, sociaal raadslieden en het Juridisch Loket
- **Samen Recht Vinden in Zeeland** (<https://samenrechtvinden.nl/>) met gemeenten en sociaal advocaten

Wie zijn sociaal raadslieden?

Niet iedere gemeente heeft sociaal raadslieden. Tijdens de aftrap licht Ernst Radius de rol daarom toe. Sociaal raadslieden zijn actief in zo'n 150 gemeenten. Ze geven gratis informatie en onafhankelijk advies en kunnen namens een inwoner optreden. Ernst Radius: 'Sociaal raadslieden worden betaald door gemeenten. Dat is bijzonder, omdat ze hier ook tegen in beroep kunnen gaan. In de top drie van casussen staan belastingen met stip op één. Daarna volgen sociale voorzieningen zoals uitkeringen. Meestal gaat het niet zozeer mis bij het aanvragen, maar bij veranderingen. En ik herken het beeld van de Nationale ombudsman: een probleem komt nooit alleen. Slechts één op de tien casussen van sociaal raadslieden zijn volledig juridisch van aard.'

Onderaan staat dat 1 op de 10 van iemands problemen juridisch van aard is. Het is inderdaad zo dat er vaak multiproblematiek speelt, alleen is de 1 op 10 in een andere context benoemd: 1 op de 10 casussen van sociaal raadslieden is sec juridisch van aard. De overige cases zijn vooral sociaal en/of financieel.

Zoek lokaal de samenwerking op!

Programmamanager Nikki Lübeck sluit de online bijeenkomst af met een oproep om lokaal de samenwerking op te zoeken: 'Gemeenten: pak de regie! En sociaalwerkorganisaties: zoek gemeenten op over de inzet van de POK-middelen.'

Ze nodigt de deelnemers uit voor het lerend netwerk om de gezamenlijke visie te ontwikkelen. 'We begrijpen dat iedereen, zowel bij gemeenten als sociaalwerkorganisaties, tot over de oren in het werk zit. Daarom zorgen we ervoor dat het netwerk laagdrempelig is, en vooral jouw werk gaat ondersteunen met inzichten en ervaringen van anderen.'

Ben jij geïnteresseerd, wil je meedenken of meedoen in het lerend netwerk? Neem dan contact met ons op via rechtsbescherming@divosa.nl (<mailto:rechtsbescherming@divosa.nl>) of kijk eens op onze projectpagina op divosa.nl/rechtsbescherming (<http://divosa.nl/rechtsbescherming>).