



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK



**Sociaal Juridische Hulp om de hoek**

## - EINDRAPPORT -

### Auteurs

Wiebe Korf  
Frank Kriek

Amsterdam, 17 februari 2022  
Publicatienummer 20180

© 2023 Regioplan, in opdracht van Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Inhoudsopgave

<b><u>1 Inleiding</u></b>	<b>5</b>
1.1 Achtergrond	5
1.2 Doelstelling en vraagstelling	6
1.3 Onderzoeksopzet	7
<b><u>2 Resultaten</u></b>	<b>9</b>
2.1 Korte beschrijving van de verschillende pilots	9
2.2 Resultaten en projectdoelen	10
<b><u>3 Geleerde lessen en aanknopingspunten borging en opschaling</u></b>	<b>13</b>
3.1 Geleerde lessen	13
3.2 Aanknopingspunten borging en opschaling	14



# Inleiding

# 1

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

### Problemen van burgers vaak hardnekkig en verknoopt

Diverse gezaghebbende studies hebben laten zien dat het voor burgers in toenemende mate lastig is geworden om mee te doen in de steeds complexer wordende samenleving (SCP 2020; Nationale ombudsman 2018; WRR 2017).<sup>1</sup> Dit geldt met name voor burgers met minder hulpbronnen (opleiding, taalvaardigheid, werk, inkomen, gezondheid, sociaal netwerk). Problemen die zij ondervinden in een van de maatschappelijke domeinen verspreiden zich al snel naar andere domeinen, waardoor hardnekkige situaties ontstaan die de neiging hebben om verder te verknopen en te verergeren. Met de decentralisatie in het sociaal domein en de hooggespannen verwachtingen ten aanzien van de zelfredzaamheid van burgers is het er niet makkelijker op geworden.

### Sociaal juridische problematiek kernonderdeel van vraagstuk

In de problemen van burgers zit of ontwikkelt zich vaak ook een sociaal juridische component. Voorbeelden hiervan zijn het hebben van schulden, het terugbetalen van toeslagen, het niet eens zijn met een beslissing van de gemeente, echtscheidingen, of het niet kunnen betalen van een plots gestegen energierekening.

Voor het aanpakken van sociaal juridische problemen kan een burger een beroep doen op de rechtsbijstandsverlening. In de eerste lijn wordt deze ondersteuning geboden door Sociaal Raadslieden en door het Juridisch Loket. Sociaal Raadslieden is een gemeentelijke voorziening die voor cliënten beschikbaar is in veel, maar lang niet alle gemeenten. Het Juridisch Loket verstrekt informatie via de website en is voor eenieder bereikbaar via mail en telefoon; vestigingen zijn er in enkele tientallen gemeenten. Wanneer de problemen niet kunnen worden opgelost in de eerste lijn, kan er worden doorverwezen naar de tweedelijns rechtsbijstandsverleners: de sociale advocatuur.

### Samenwerking tussen voorkant en het sociaal juridische domein kan beter

Sociaal Werk Nederland krijgt in de jaren tot 2020 signalen dat het aanbod van en samenwerking tussen dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridische domein onvoldoende is. Hierdoor worden burgers onvoldoende adequaat geholpen of vallen ze zelfs tussen wal en schip, met alle financiële en psychosociale gevolgen van dien. De signalen duiden op een aantal oorzaken:

- Het simpelweg ontbreken van eerstelijns sociaal juridische dienstverlening door Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket in gemeenten. Dit speelt met name buiten de Randstad en in niet-stedelijke gebieden. Burgers moeten dan worden geholpen door vrijwilligers of professionals die veelal onvoldoende sociaal juridische kennis hebben. Of burgers doen direct een beroep op de tweedelijns hulp (sociaal advocaten).
- De beperkte zichtbaarheid van de hulproutes. Dit geldt voor burgers, die daardoor niet weten met welke problematiek ze bij welke instantie terecht kunnen. Maar het geldt ook voor vrijwilligers en professionals die daardoor niet juist en tijdig kunnen doorverwijzen.
- De beperkte kennis van en ervaring met goed werkende taakverdelingen tussen vrijwilligers, sociaal professionals en sociaal juridische specialisten om tot adequate sociaal juridische oplossingen voor burgers te komen.

### De pilot 'Sociaal juridische hulp om de hoek'

In 2021 is de pilot 'Sociaal juridische hulp om de hoek' van start gegaan. Het project vond vanaf 1 januari 2021 plaats in het kader van de subsidieregeling Stelselherziening Rechtsbijstand die beschikbaar is gesteld door de minister van Rechtsbescherming. De regeling is bedoeld voor het subsidiëren van activiteiten binnen projecten die op een innovatieve manier bijdragen aan de ontwikkeling van passende, duurzame en kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor juridische problemen, waarbij de rechtzoekende en zijn hulpvraag centraal staan. Het project Sociaal juridische hulp om de hoek kende drie min of meer vergelijkbare pilots: in Hengelo, in Venray en in Heerenveen en omgeving.

<sup>1</sup> Enkele voorbeelden: WRR (2017). *Weten is nog geen doen*. Den Haag: WRR. Nationale ombudsman (2018). *Een open deur? Het vervolg*. Den Haag: Nationale ombudsman. Sociaal en Cultureel Planbureau (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Den Haag: SCP.

Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek Nederland hebben RegioPlan gevraagd deze pilot te evalueren. De resultaten van dit onderzoek leest u in dit rapport.

### Leeswijzer

Het rapport dat voor u ligt is het overkoepelende rapport van het project. In drie deelrapporten zijn de verschillende pilots nader omschreven. In dit hoofdstuk geven we achtereenvolgens de doel- en vraagstelling weer en beschrijven we de onderzoeksopzet. Het volgende hoofdstuk begint met een korte beschrijving van de drie pilots. Vervolgens gaan we in op de resultaten en behaalde doelen. Tot slot gaan we in op de geleerde lessen en geven we aanknopingspunten voor borging.

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling

### Doelstelling pilots

Het project was gericht op het versterken van het aanbod van en de samenwerking tussen de dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridische domein. De deelnemende pilots hebben hiervoor de doelen en de manier waarop die bereikt moeten worden uitgedacht en in een Theory of Change gepresenteerd. Deze doelen hadden op korte termijn met name betrekking op de praktische inrichting van het spreekuur en het genereren van bekendheid bij inwoners en andere dienstverleners. Op middellange termijn hadden deze doelen met name betrekking op het aangaan en intensiveren van samenwerking met andere dienstverleners in het sociaal domein, en op lange termijn hadden de pilots als doel gesteld breed bekend te zijn bij inwoners en dienstverleners en zodoende escalatie van problematiek te voorkomen. Uiteindelijk hadden de pilots ook als doel om voor draagvlak te zorgen voor structurele invoering van sociaal juridische hulp.

### Doelstelling onderzoek

Het doel van dit onderzoek was om het werkproces en het doelbereik van de pilots in kaart te brengen, om pilots van elkaar te laten leren, om knelpunten op systeemniveau te benoemen en te analyseren en om bij te dragen aan opschaling van goede voorbeelden en succesfactoren. Hierom, en omdat de inrichting van de pilots bij aanvang van het onderzoek nog niet volledig ingevuld was, is lerend evalueren als kader gebruikt. Het onderzoek is dan ook flexibel ingestoken, waarbij we met de deelnemende pilots hebben meegedacht en het onderzoek toegespitst hebben op de behoefte van de deelnemende pilots. Zo wilden de pilots in Hengelo en Venray graag inzicht in de behoefte van inwoners aan sociaal juridische hulp, inzicht in de tevredenheid over de dienstverlening, inzicht in het nut van de dienstverlening, (zowel voor cliënt als voor maatschappij) en inzicht in het netwerk, met als doel gemeenten te overtuigen van de noodzaak tot structurele financiering. De pilot in Heerenveen wilde graag inzicht in de behoefte van inwoners aan sociaal juridische hulp, inzicht in de tevredenheid over de dienstverlening, inzicht in de bereikbaarheid van de dienstverlening, en inzicht in de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers. Het onderzoek is ingericht om deze kenmerken meetbaar te maken.

### Vraagstelling

Voorafgaand aan het onderzoek zijn de volgende overkoepelende vragen gesteld:

1. Welke verhalen zijn er te schetsen van de drie pilots (de kenmerken, uitgangspositie en uitkomsten van de experimenten)?
2. Welke generieke lessen kunnen worden getrokken uit de pilots?
3. Hoe ziet de businesscase/het exploitatiemodel eruit voor het borgen en eventueel opschalen van de nieuwe vorm van dienstverlening (fte dienstverlening/aantal inwoners; kwaliteit van dienstverlening)?

### 1.3 Onderzoeksopzet

Hieronder zijn de onderzoeksactiviteiten beknopt beschreven.

1. **Startgesprekken.** We hebben startgesprekken gevoerd met opdrachtgevers Sociaal Werk Nederland en de Koninklijke Bibliotheek, en met de deelnemende partijen in de pilots (de bibliotheek en de SJD'ers). Het doel van deze gesprekken was om elkaar te leren kennen, de doelstelling van de pilots helder te krijgen, werkafspraken te maken en de rol van RegioPlan in de pilots verder af te bakenen.
2. **Opstellen van de TOC.** Samen met de deelnemende partijen is een Theory of Change (TOC) opgesteld. De Theory of Change beschrijft de beoogde werking van de pilot en diende als analysekader voor deze evaluatie.
3. **Deskresearch gemeenten.** We hebben een deskresearch uitgevoerd waarbij we de demografische kenmerken van de inwoners en mogelijke flankerende organisaties in de gemeenten in kaart hebben gebracht.
4. **Gesprekken met netwerkpartners in najaar 2021.** Ten behoeve van de eerste tussenrapportage en de uiteindelijke netwerkschets hebben we verschillende gesprekken gevoerd met partners in het netwerk rond de spreekuren. In deze gesprekken gingen we in op de samenwerking tussen de partner en het spreekuur en bespraken we de positie die de partners innemen in het netwerk van voorliggende dienstverlening.
5. **Gesprekken met cliënten in najaar 2021.** Ten behoeve van de eerste tussenrapportage hebben we een aantal gesprekken gevoerd met cliënten. In deze gesprekken zijn we ingegaan op de ervaringen met de dienstverlening.
6. **Eerste tussenrapportage, maart 2022.** We hebben de toen meest recente registratiegegevens ontvangen en geanalyseerd. Met de input uit de gesprekken met netwerkpartners en cliënten zijn de pilots tussentijds geëvalueerd en onderzochten we in hoeverre de beoogde korte- en middellange-termijndoelen al behaald waren.
7. **Tweede tussenrapportage, september 2022.** We hebben de toen meest recente registratiegegevens ontvangen van de SJD'er en deze samen met de clienttevredenheidsvragenlijsten geanalyseerd en hier cijfermatig over gerapporteerd.
8. **Gesprekken met netwerk in najaar 2022.** Ten behoeve van de eindrapportage en de netwerkschets hebben we verschillende gesprekken gevoerd met partners in het netwerk. In deze gesprekken gingen we in op de samenwerking tussen de partner en het spreekuur, bespraken we de positie die de partners innemen in het netwerk van voorliggende dienstverlening, en blikten we terug op de gehele pilotperiode en eventuele veranderingen.
9. **Gesprekken met cliënten in najaar 2022.** Ten behoeve van de eindrapportage hebben we nogmaals een aantal gesprekken gevoerd met cliënten. In deze gesprekken zijn we ingegaan op de ervaringen met de dienstverlening van het spreekuur. Ook bespraken we ervaren succesfactoren en belemmeringen.
10. **Overkoepelende analyse clientkenmerken.** Ten behoeve van het eindrapport hebben we de meest recente registratiegegevens ontvangen van de SJD'er en deze geanalyseerd.
11. **Netwerkschets.** Om een goed overzicht te geven van het brede netwerk rondom het sociaal juridisch spreekuur en de verschillende manieren waarop samenwerking vorm wordt gegeven, hebben we het netwerk geanalyseerd en samengevat in figuren.
12. **Opstellen eindrapport.** Tot slot hebben we alle eerder opgehaald informatie gebundeld en gerapporteerd in drie deelrapporten en een overkoepelend eindrapport.

Daarnaast hebben we veel periodiek contact gehad met deelnemende partijen en de opdrachtgevers.



# Resultaten

# 2



## 2 Resultaten

Voor we ingaan op de behaalde resultaten en projectdoelen, geleerde lessen en aanknopingspunten voor borging en opschaling, geven we eerst een korte beschrijving van de drie pilots.

### 2.1 Korte beschrijving van de verschillende pilots

#### Hengelo

In juni 2021 is de pilot in Hengelo begonnen. De SJD'er die het spreekuur hield was eerder lange tijd werkzaam bij het Bureau Sociaal Raadslieden, ondergebracht bij zorg- en welzijnsinstelling Wijkracht. De dienstverlening is per 1 januari 2020 stopgezet vanwege bezuinigingen, waarna er geen sociaal juridische dienstverlening in de gemeente meer aanwezig was. Deze dienstverlening werd in de tussentijd niet door een andere partij voortgezet. De sociaal raadvrouw is vervolgens als zelfstandige gestart (RechtIn Twente) en biedt sinds 1 september 2020 het juridisch spreekuur in de bibliotheek aan, bekostigd door de bibliotheek. Vanaf 1 juni 2021 werd het spreekuur onderdeel van de pilot Sociaal juridische hulp om de hoek. Omdat het spreekuur een voortzetting is van eerdere dienstverlening (zowel het spreekuur in de bibliotheek als het spreekuur van Bureau Sociaal Raadslieden), geniet het spreekuur al enige bekendheid, en zijn de lijntjes tussen verschillende partijen kort.

Het spreekuur was gesitueerd op het Ontwikkelplein in de bibliotheek, waar meerdere dienstverlenende partijen aanwezig zijn, zoals de brievenhulp en het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid). Elke dinsdag was er een inloopspreekuur van 10.00 tot 13.00. Hierna was nog drie uur gereserveerd voor nazorg, aangezien veel tijd nodig was om bijvoorbeeld zaken uit te zoeken, contact op te nemen met instanties of brieven op te stellen. Vanaf de eerste week van maart 2022 is het spreekuur uitgebreid met een extra spreekuur op donderdag, van 10.00 tot 12.00. Ook hierna is twee uur ingeruimd voor nazorg.

Het spreekuur werd namelijk goed gevonden door de inwoners: tussen juni 2021 en november 2022 hebben er 561 cliëntcontacten plaatsgevonden. Cliënten waren tevreden met de dienstverlening en hoefden in de meeste gevallen niet doorverwezen te worden naar andere hulpverlening. De partners in het netwerk zijn nagenoeg alle zeer tevreden met de samenwerking en waarderen de rol die het spreekuur heeft binnen het netwerk. Door cliënten vroegtijdig te helpen en doorverwijzing mogelijk te maken heeft het spreekuur bijgedragen aan het voorkomen van escalatie van problematiek. Dit is nog eens extra geïllustreerd in de indicatieve maatschappelijke kosten-batenanalyse die eind 2022 door de bibliotheek en de SJD'er is uitgevoerd.

#### Venray

In september 2021 is de pilot in Venray begonnen. Voordat het spreekuur in de bibliotheek werd ingesteld, was er geen sociaal juridische dienstverlening in Venray. Inwoners met hulpvragen met een juridisch aspect konden enkel gebruikmaken van de advocatuur of het juridisch loket in Roermond, Nijmegen of Eindhoven; gemeenten die niet direct naast de deur liggen. Mede hierdoor genoot het spreekuur en het concept Sociaal Juridische Dienstverlening bij de start nog nauwelijks bekendheid, noch bij inwoners, noch bij professionals.

Het spreekuur was gesitueerd op het Ontwikkelplein van de bibliotheek van Venray, waar ook het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) zit. Het spreekuur werd verzorgd door een SJD'er die werkzaam is bij welzijnsorganisatie Synthese. Elke dinsdag en donderdag was er een inloopspreekuur van respectievelijk 13.00 tot 16.00 en 10.00 tot 13.00 uur. Daarnaast was ook tijd gereserveerd voor nazorg. De nazorg bestaat onder andere uit contact opnemen met instanties, het opstellen van brieven, het opstarten van procedures en het uitzoeken van zaken. De nazorg nam een aanzienlijk deel van de totale tijd in beslag.

Het spreekuur voorzag in een grote behoefte onder inwoners van Venray voor laagdrempelige, sociaal juridische dienstverlening en was drukbezocht: er zijn tussen september 2021 en begin december 2022 264 cliëntcontacten geregistreerd. Cliënten waren tevreden met de dienstverlening en hoefden in de meeste gevallen niet doorverwezen te worden naar andere hulp. Het spreekuur zorgde op die manier voor minder escalatie van problematiek. Gedurende de pilot zijn veel partners in het netwerk geweest op de dienstverlening waardoor doorverwijzing op gang is gekomen. Het uitvallen van de SJD'er in 2022

liet zien dat, hoewel er snel een vervanger gevonden was, de continuering van het spreekuur kwetsbaar was door het aantal personen dat verantwoordelijk was voor de uitvoering.

### Heerenveen

In januari 2022 is de pilot in Heerenveen begonnen. De pilot in Heerenveen was ingericht rondom de bestaande dienstverlening van Steunpunt de Barones, een organisatie die inwoners van de gemeente Heerenveen hulp bood bij problemen en vragen op sociaal juridisch gebied. De pilot was ingericht met het doel om nóg laagdrempeliger hulp te bieden aan de inwoners van Heerenveen en het gebied eromheen. Hierom zijn, naast de spreekuren van Steunpunt de Barones, in bibliotheeklocaties in Heerenveen, Jubbega en Akkrum spreekuren opgezet, waar vrijwilligers van Steunpunt de Barones wekelijks een spreekuur hielden, gebruikmakend van de infrastructuur van Steunpunt de Barones. Zij werden hierbij aangestuurd en begeleid door de coördinator van Steunpunt de Barones.

De spreekuren in Jubbega en Akkrum boden als zodanig een laagdrempelige entree tot sociaal juridische hulp aan inwoners die niet zo makkelijk naar Heerenveen zouden gaan. Inwoners maakten hier gebruik van en waren tevreden over de hulp en ondersteuning die hun geboden is en de bereikbaarheid. Er is tijdens de pilot nog geen sprake geweest van het opzetten van intensieve netwerksamenwerking. Dit is wel nodig om het sociaal juridische aanbod nog toegankelijker te maken voor potentiële cliënten, met name voor cliënten voor wie de zoektocht naar hulp niet vanzelfsprekend is en actiever benaderd of via het netwerk naar sociaal juridische hulp toegeleid moeten worden.

## 2.2 Resultaten en projectdoelen

In deze paragraaf gaan we kort in op de resultaten in termen van geholpen cliënten, de mate van tevredenheid en het netwerk. Ook gaan we kort in op de mate waarin de projectdoelen zijn behaald. Voor een uitgebreide evaluatie van de behaalde resultaten en doelen van de individuele pilots verwijzen we naar de desbetreffende deelrapporten.

### Geholpen cliënten

In Hengelo en Venray hebben er in de respectievelijke registratieperioden in totaal 885 cliëntcontacten plaatsgevonden. In Heerenveen hebben er 1195 cliëntcontacten plaatsgevonden. Bij de gegevens afkomstig uit Heerenveen is geen onderscheid tussen cliëntcontacten van Steunpunt de Barones of de bibliotheek in Heerenveen. Ook is van een aantal registraties de vindplaats niet helder. Zeker 61 cliëntcontacten vonden plaats in de bibliotheek van Akkrum en in ieder geval 56 cliëntcontacten vonden plaats in de bibliotheek in Jubbega.

Deze aantallen zijn een onderschatting. Het werkelijke aantal over de pilotperiode ligt zeer waarschijnlijk hoger, alleen al om het feit dat niet alle cliëntcontacten binnen de registratieperioden vielen.

De bezoekers van de spreekuren waren met name inwoners tussen de 40 en 65 jaar oud. De meerderheid had een migratieachtergrond en de meerderheid van de cliënten was van het mannelijk geslacht. Het grootste gedeelte van de cliënten had een uitkering. Cliënten kwamen vooral voor problemen in het kader van sociaal zekerheidsrecht, consumentenzaken en belastingen.

### Tevredenheid met de dienstverlening

De cliënten waardeerden de dienstverlening in hoge mate en waren tevreden over de praktische gang van zaken rond het spreekuur en de bibliotheken. De cliënten voelden zich in hoge mate serieus genomen en waardeerden de persoonlijke aandacht en het luisterend oor dat hun geboden werd. Cliënten voelen zich in hoge mate geholpen, ook al zijn hun problemen niet altijd direct opgelost na een bezoek aan het spreekuur. Uiteindelijk gaven alle cliënten die de tevredenheidslijsten hebben ingevuld aan tevreden te zijn over de dienstverlening, waarvan 92 procent zeer tevreden.

### Netwerksamenwerking

In Hengelo en Venray is stevig ingezet op het bekendmaken van het spreekuur, het activeren van doorverwijzingen, en het aangaan van samenwerking met verschillende partners in het netwerk. In Hengelo zijn oude banden die de SJD'er voorheen had aangehaald, en daarnaast nieuwe contacten aangeboord. In Venray is het spreekuur zagezegd vanaf nul begonnen. Hierom is aanvankelijk een grote campagne opgezet om het spreekuur onder de aandacht te brengen, door middel van flyers, nieuwsbrieven, het geven van presentaties, en door aan te sluiten bij bestaande samenwerkingsverbanden en gebruik te maken van de expertise van het spreekuur door andere professionals. In Hengelo en Venray maakt ook het netwerk gebruik van de dienstverlening en de expertise van de SJD'ers. Dit gaat met name om medewerkers van de welzijnsorganisaties waar de SJD'ers werkzaam zijn of waren.

### Projectdoelen

De pilots waren ten eerste gericht op het versterken van het aanbod van dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridische domein. Dat is zonder meer gelukt. Door spreekuren in te stellen in de bibliotheek, een laagdrempelige plek die voor veel inwoners bereikbaar is, is het aanbod aan dienstverlening versterkt. Dat het aanbod niet alleen op papier is versterkt maar ook daadwerkelijk in de praktijk, blijkt uit de hoeveelheid cliënten die aangaven geholpen te zijn door bij het spreekuur, waar zij daarvoor geen adequate hulp konden vinden.

Daarbij was het project ook gericht op het versterken van de samenwerking tussen de dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridisch domein. De resultaten hiervan zijn minder overtuigend en verschillen in hoge mate per pilot. In Hengelo hangt het resultaat af van de periode waarmee vergeleken wordt. Vergeleken met de situatie waarin het spreekuur al in de bibliotheek gehouden werd of vergeleken met de situatie waarin Bureau Sociaal Raadslieden actief was, zijn er geen grote veranderingen opgetreden in de samenwerking tussen dienstverleners. Vergeleken met de situatie waarin er geen sociaal juridische dienstverlening actief was, is een positieve verandering wel degelijk zichtbaar: het sociaal juridisch spreekuur vervult een sleutelrol in de samenwerking aan de voorkant van het sociaal juridisch domein. In Venray is de samenwerking tussen de dienstverleners aan de voorkant van het sociaal juridisch domein in hoge mate versterkt. Daarentegen liggen er nog veel kansen om de samenwerking te optimaliseren en te versterken. In Heerenveen is het versterken van de samenwerking nog niet zichtbaar.

Tot slot is één van de achterliggende redenen om de pilots in te richten, om te leren van het opzetten van sociaal juridische spreekuren in de bibliotheek. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de geleerde lessen.



# Geleerde lessen en aanknopingspunten borging en opschaling

# 3

## 3 Geleerde lessen en aanknopingspunten borging en opschaling

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op verschillende lessen die tijdens de pilots zijn geleerd. Daarna geven we aanknopingspunten voor borging en opschaling van sociaal juridische dienstverlening om de hoek.

### 3.1 Geleerde lessen

Gedurende de pilots zijn de deelnemende partijen tegen verschillende, zowel voorziene als onvoorziene knelpunten aangelopen. Dit is inherent aan een pilot. Het identificeren van knelpunten en het evalueren van oplossingsrichtingen levert kennis op die gebruikt kan worden ten behoeve van groei en opschaling van de opzet van de dienstverlening. We komen tot de volgende succesfactoren en leerpunten:

- **Het gebruik van bestaande contacten.** De bestaande contacten van de SJD'ers bleken al snel de grootste toeleiders te zijn naar de spreekuren. Dit zijn contacten met de aan het spreekuur gelieerde welzijnsorganisaties: Wijkkracht, Synthese en Caleidoscoop. Dit heeft voornamelijk te maken met de ervaring die de organisaties en hun medewerkers hebben met sociaal juridische dienstverlening en de SJD'er.
- **Fysieke aanwezigheid bij netwerkpartners.** Van alle initiatieven om bekendheid te genereren voor het spreekuur werkte fysiek aanwezig zijn bij partners in het netwerk het beste. Zo zorgde dit ervoor dat medewerkers van organisaties een beeld hadden bij de SJD'er, wat ervoor zorgde dat organisaties met vertrouwen cliënten doorverwezen naar het spreekuur. Daarbij zorgde het er ook voor dat informeel informatie uitgewisseld kon worden over de problematiek waarmee cliënten doorgaans aankloppen bij de netwerkpartners en het spreekuur, zodat gezocht kon worden naar raakvlakken en punten waarop het spreekuur een aanvulling zou kunnen zijn.
- **Aansluiten bij bestaande spreekuren en samenwerkingsverbanden.** Door aan te sluiten bij bestaande spreekuren en samenwerkingsverbanden werd het spreekuur zichtbaar voor potentiële cliënten en werden mensen nog dichterbij geholpen. Zo sluit in Venray de SJD'er geregeld aan bij inlooppunten als het JongerenServicePunt en het Trefpunt, waardoor cliënten die wellicht op andere manieren het spreekuur niet hadden gevonden, toch terecht kunnen met vragen omtrent sociaal juridische problematiek.
- **De toegevoegde waarde van sociaal juridische dienstverlening.** Sommige potentiële netwerkpartners vinden het lastig om in te schatten wat a) sociaal juridische dienstverlening inhoudt, b) hoe hun cliënten gebaat kunnen zijn bij sociaal juridische dienstverlening, c) wat voor problematiek sociaal juridische aspecten kent en d) wat het sociaal juridisch spreekuur uniek maakt ten opzichte van andere bestaande hulpverlening. Wat is sociaal juridische dienstverlening nu precies en wat kan men betekenen? Gedurende de pilot werd duidelijk dat netwerkpartners voor wie dit duidelijk was, steeds vaker gebruikmaakten van de mogelijkheid om door te verwijzen naar het spreekuur, maar ook zelf contact opnamen om de expertise van de SJD'er in te schakelen.
- **Privacy.** De bibliotheek is een toegankelijke, publieke plaats. Dit biedt kansen voor zichtbaarheid van het spreekuur, maar al snel bleek dat cliënten het niet altijd even fijn vonden om *en plein publique* hun problemen te delen. Het inrichten van belhokjes en spreekkamers vormde een mooie oplossing, die mogelijk werd gemaakt door de drukte, waardoor het niet van vitaal belang meer was om naar maximale zichtbaarheid te streven.
- **Aandacht voor de doelgroep.** Een vol spreekuur wil allerminst zeggen dat de cliënten die het meest gebaat zijn bij de dienstverlening, bereikt zijn. In Venray vonden met name in het begin bezoekers de weg naar het spreekuur met problemen die niet onder de term sociaal juridisch vielen. Hoewel in de pilots wel aandacht geschonken is aan het bereiken van moeilijk bereikbare groepen, is uiteindelijk niet duidelijk in welke mate deze groepen bereikt zijn.
- **Tijd voor het netwerk.** Aan het begin van de pilots was er volop aandacht voor het genereren van bekendheid en het activeren van het netwerk. Dit was van vitaal belang; zonder bezoekers geen spreekuur. Naarmate de spreekuren drukker werden, bleek het lastig om naast het verlenen van sociaal juridische dienstverlening een inspanning te blijven leveren om het netwerk te onderhouden, terwijl het netwerk juist een ingang kan zijn voor bepaalde groepen cliënten. De tijd die in het netwerk ging zitten, is onderschat.
- **Tijd en aandacht voor registratie en monitoring.** Eveneens onderschat is de tijd voor registratie en monitoring. Registratie en monitoring is soms op een lager pitje gezet: de aandacht ging dan volledig op aan de hoofdtaak: het bieden van sociaal juridische dienstverlening en het helpen van inwoners.

Het bleek lastig om hier tijdens de pilots nog in te sturen. Hierdoor is het lastig om de veronderstelde werking zoals deze is opgesteld in de Theory of Change goed te toetsen. Vinden de mensen die het meest gebaat zijn bij de dienstverlening de weg naar het spreekuur omdat er wordt samengewerkt? Dat is een voorbeeld van een werkingsmechanisme dat niet goed te toetsen is wanneer minder aandacht wordt besteed aan monitoring.

- **Kwetsbaarheid van de dienstverlening.** Doordat de pilots in grote mate leunden op een aantal sleutelfiguren, zoals de SJD'ers, bleek de dienstverlening kwetsbaar voor uitval van deze sleutelfiguren. Dit kwam met name tot uiting in Venray, waar de SJD'er uitviel. Wanneer personen uitvallen die het netwerk hebben opgebouwd en het gezicht zijn van het spreekuur, kunnen de inspanningen om het netwerk op te bouwen teniet worden gedaan. Daarnaast vormt uitval een directe bedreiging voor de continuering van het spreekuur.

### 3.2 Aanknopingspunten borging en opschaling

In deze paragraaf beschrijven we aanknopingspunten die richting kunnen geven aan de manier waarop eenzelfde project in andere gemeenten uitgevoerd kan worden.

- **Grote vraag naar sociaal juridische hulp.** Uit de pilot komt duidelijk naar voren dat de vraag naar sociaal juridische hulp groot genoeg is om in een middelgrote gemeente vier uur per week een inloopspreekuur te organiseren. De pilot in Hengelo laat zien dat inwoners die bekend zijn met sociaal juridische dienstverlening als concept het spreekuur zeer snel weten te vinden. De pilot in Venray laat zien dat het goed mogelijk is om binnen een periode van een half jaar zo veel bekendheid te genereren dat het spreekuur bijna té druk wordt. Voor eenzelfde project in gemeenten met een ander inwoneraantal die verder vergelijkbaar zijn, zou dezelfde verhouding tussen aantal uren spreekuur en inwoneraantal aangehouden kunnen worden. Hierbij is het wel van belang dat inwoners de mogelijkheid hebben om op verschillende momenten van het spreekuur gebruik te kunnen maken.
- **De bibliotheek.** In dit project is de bibliotheek op drie manieren belangrijk geweest voor de pilots. Ten eerste is de bibliotheek de facilitator geweest van het spreekuur. Daarnaast vormde de bibliotheek het beginpunt van het netwerk in Hengelo en Venray: er waren korte lijntjes met het Ido en andere organisaties die aanpalende hulpverlening bieden. Daarbij bood de bibliotheek het spreekuur ook goede zichtbaarheid. Dit is allemaal niet onverwacht, maar de pilot heeft wel laten zien dat deze factoren elkaar kunnen versterken, wat de bibliotheek een unieke plek maakt voor een sociaal juridisch spreekuur. In de opzet van het spreekuur kan en mag wel meer aansluiting gezocht worden op het gebied van tegelijkertijd opererende spreekuren en openingstijden.
- **Dienstverlening buiten de bibliotheek.** Om ook de groep potentiële cliënten te bereiken die niet in aanraking komt met de bibliotheek, is het goed om na te denken over mogelijkheden om het spreekuur op regelmatige basis buiten de bibliotheek te houden. In de pilot in Venray hebben we kunnen zien dat dit goed werkt om doelgroepen aan te spreken die anders minder goed in het bereik lagen. Het is goed mogelijk dat dit vooral werkt in gemeenten waarin het concept sociaal juridische dienstverlening niet of minder bekend is. In die gemeenten kan het, in ieder geval aan het begin van een project, een goede manier zijn om het spreekuur onder de aandacht te brengen.
- **Vrijwilligersconstructie biedt kansen.** Een constructie waarin vrijwilligers spreekuren uitvoeren, zoals in Heerenveen, biedt mogelijkheden voor kortere spreekuren op kleinere schaal of op meerdere locaties tegelijkertijd. De pilot in Heerenveen geeft geen redenen om aan te nemen dat de inzet van vrijwilligers van negatieve invloed is op de kwaliteit van dienstverlening. Het is hierbij wel essentieel dat de vrijwilligers de mogelijkheid hebben om terug te vallen op een sociaal juridisch dienstverlener.
- **Duidelijke resultaten en beeldmateriaal prikkelen interesse.** In het overtuigen van partners in het netwerk, gemeenten en beleidsmakers, is het belangrijk om op een duidelijke manier te laten zien wat de dienstverlening op kan leveren en wie daar voordeel uit kunnen halen. Een voorbeeld dat zeer prikkelend gewerkt heeft, zijn de verschillende promotiefilms die met de verschillende pilots zijn gemaakt. Een maatschappelijke kosten-batenanalyse, zoals gemaakt door de deelnemende partijen in Hengelo, is ook een mooi voorbeeld. Beleidsmakers zullen ook altijd om dit soort materiaal verlegen zitten om beleidskeuzes mee te verantwoorden. Het is daarom belangrijk om in een vervolgtraject expliciet aandacht te besteden aan het zichtbaar maken van resultaten. Het is hierbij

essentieel om ook kennis te hebben van de politiek-bestuurlijke context, om op die manier tot een breed gedragen structurele manier van financiering en dus borging te komen.

- **Lokale kennis is onmisbaar.** De pilots hebben boven alles duidelijk gemaakt dat een SJD'er met kennis van de lokale situatie in meerdere opzichten onmisbaar is. Zo heeft de problematiek van de cliënten vaak van doen met de lokale situatie, zoals lokale wet- en regelgeving. Ook zijn gemeentelijke instanties vaak partij in conflicten. Kennis van lokale hulpverleningsinstanties is weer onmisbaar om cliënten goed van dienst te kunnen zijn.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)