



DSP

Recht toegankelijk voor iedereen

Een onderzoek naar drie pilots rechtsbijstand in de gemeente Utrecht

Babette Beertema, Aline Petersen, Lotte Hogeboom en Iris Struick

DSP-groep, december 2022

Lotte Hogeboom
020 – 625 75 37
lhogeboom@dsp-groep.nl

Babette Beertema
020 – 625 75 37
bbeertema@dsp-groep.nl

Inhoud

Managementsamenvatting	4
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	10
1.3 Onderzoeksaanpak	11
2 Toelichting op de pilots	14
2.1 Signaleringsoverleg	14
2.2 Routekaart	15
3 Bevindingen per onderdeel	16
3.1 Signaleringsoverleg	16
3.2 Routekaart	21
3.3 Premediation	23
4 Overkoepelend beeld	27
4.1 Effect van de drie onderdelen	27
4.2 Bruikbare instrumenten voor stelselherziening	28
Bijlagen	
Bijlage 1: Documentatie	30
Bijlage 2: Deelvragen onderzoek	32
Bijlage 3: Respondenten	33
Bijlage 4: Cijfers	34
Bijlage 5: Design thinking methode	37
Bijlage 6: Opgehaalde inhoudelijke verbeterpunten voor de routekaart	38
Bijlage 7: Ontwikkeling routekaart	40

Managementsamenvatting

Achtergrond van dit rapport

Gemeente Utrecht is in 2021 gestart met het verbeteren van de toegang tot rechtshulp voor haar inwoners.

Om dit te bereiken heeft de gemeente ingezet op:

1. Het doorontwikkelen van het **signaleringsoverleg** met de eerste en tweedelijns rechtshulp;
2. Het ontwikkelen van een **routekaart** voor rechtsbijstand voor professionals en inwoners;
3. Een onderzoek naar kansen voor uitbreiding van de inzet van **'premediation'** in het sociaal domein.

De gemeente neemt met deze drie pilots als één van de 9 pilotgemeenten deel aan een landelijk onderzoek naar de gemeentelijke uitvoeringspraktijk, bedoeld om te komen tot aanbevelingen voor de geplande stelselvernieuwing Rechtsbijstand. In dit rapport hebben we de onderzoeksresultaten van de drie onderdelen gebundeld en inzichtelijk gemaakt voor zowel de gemeente Utrecht, als voor het landelijk onderzoek uitgevoerd door Divosa.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

'In hoeverre dragen het Signaleringsoverleg, de Routekaart en de uitbreiding van Premediation bij aan verbetering van de (toegang tot) rechtshulp voor inwoners in Utrecht? Hoe kan de rechtshulp in Utrecht verder worden versterkt?'

In lijn met de doelen van de gemeente, zoals geformuleerd in de initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt', kijken we naar drie onderdelen van de rechtshulp om te toetsen of er sprake is van een verbetering. Het gaat dan om de informatievoorziening, de ondersteuningsmogelijkheden en de mogelijkheden voor beroep voor inwoners.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, hebben we in korte tijd (drie maanden) een aantal stappen doorlopen. We hebben het onderzoek voorbereid door het uitvoeren van een deskresearch en het voeren van verkennende gesprekken met betrokkenen bij de pilots. Hierna hebben we per pilot een aantal (groeps)interviews gehouden. Vervolgens hebben we een duidingssessie georganiseerd met een aantal medewerkers van de gemeente om de voorlopige conclusies te toetsen en aan te scherpen. Tot slot hebben we onze bevindingen samengevat in een conceptrapport. Na reactie van de gemeente is het rapport definitief gemaakt.

De drie onderdelen dragen bij aan verbetering van (de toegang) tot rechtshulp

We concluderen op basis van dit onderzoek dat het signaleringsoverleg, de routekaart en de inzet van premediation bijdragen aan een goede (toegang tot) rechtshulp voor inwoners in Utrecht. We lichten dit per onderdeel toe.

Signaleringsoverleg heeft positief effect op de samenwerking

Het signaleringsoverleg is een zes wekelijks overleg tussen medewerkers van gemeente Utrecht en rechtshulpverleners. Het doel van het overleg is om de aansluiting en samenwerking tussen de rechtshulpverleners onderling en met de gemeente te verbeteren, en om bij te dragen aan meer inzicht en begrip voor elkaars werkwijze, positie en belangen met als achterliggend doel om de toegang tot het recht en de kwaliteit van de rechtspleging in Utrecht te verbeteren. Uit het onderzoek blijkt dat de deelnemers meerwaarde ervaren van het signaleringsoverleg. De samenwerking tussen rechtshulpverleners onderling en rechtshulpverleners en de gemeente is verbeterd, zo geven zij aan. Organisaties hebben bijvoorbeeld meer contact met elkaar, ze weten beter wat er speelt in de praktijk en er is meer wederzijds begrip. Bovendien biedt het overleg input voor de gemeente als reflectie op hun beleid. Omdat organisaties elkaar nu beter kennen, benaderen ze elkaar gemakkelijker en eerder op casusniveau. Hierdoor is het aannemelijk dat zaken op inwonersniveau op een andere manier worden opgelost dan de formele route, via bijvoorbeeld een bezwaar. Daarnaast krijgt de gemeente veel vragen ter verduidelijking van beleid, een proces of werkwijze die binnen de gemeente wordt gehanteerd. Indirect draagt het signaleringsoverleg zo ook bij aan een verbeterde toegang voor inwoners. Al met al draagt het signaleringsoverleg dus bij aan betere ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners van gemeente Utrecht, zoals beoogd in de initiatiefnota.

De gemeente heeft inmiddels besloten om het signaleringsoverleg in ieder geval in 2023 te continueren. Er zijn voor de toekomst een aantal kansen genoemd. Een grotere en minder terughoudende rol van de gemeente bijvoorbeeld: de gemeente kan rechtshulpverleners vragen om te helpen bij het vormgeven van processen, of voor het toetsen van beleid. Een ander voorbeeld is om het UWV of het SVB (af en toe) te laten aansluiten bij het overleg.

Er worden ook risico's gezien. Zo is de beroepsgroep advocatuur zeer beperkt vertegenwoordigd omdat de deelname aan het signaleringsoverleg door de sociale advocatuur erg persoonsafhankelijk is. Ook voor de andere deelnemende rechtshulpverleners is het een uitdaging om collega-hulpverleners zo goed mogelijk te betrekken en te bevragen op signalen ter bespreking in het overleg.

Routekaart is bruikbaar voor inwoners, professionals en het voorveld

Studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben in opdracht van de gemeente een lokale routekaart ontwikkeld, bedoeld om professionals en inwoners te helpen om de weg te vinden naar de juiste rechtshulp. Het doel van de routekaart is om de toegang tot de lokale rechtshulp hiermee te vergemakkelijken. Uit het onderzoek blijkt dat een goede, lokale routekaart inwoners kan helpen om de weg te vinden naar rechtsbijstand. Het wordt gezien als een waardevolle aanvulling op bestaande landelijke routekaarten voor rechtshulp, en op de beschikbare lokale informatie die vooral versnipperd is over verschillende websites en bronnen.

De verwachting van de respondenten is dat de routekaart vooral bruikbaar is voor inwoners die weten dat zij een juridisch probleem hebben, maar niet weten waar ze terecht kunnen. Ook is de routekaart nuttig voor medewerkers in het voorveld die geen kennis hebben van de juridische dienstverlening (denk aan kerken,

bibliotheken, inloophuizen etc.), zorg en welzijnsprofessionals en bijvoorbeeld voor nieuwe medewerkers bij de gemeente Utrecht. Deze partijen kunnen met de routekaart een inwoner doorverwijzen naar de juiste rechtshulp.

Aandachtspunten voor de implementatie

De gemeente past momenteel het prototype voor de routekaart aan tot een definitieve versie. In het onderzoek zijn ook tips opgehaald voor de implementatie van de routekaart. Zo is een brede verspreiding belangrijk, professionals moeten goed geïnformeerd worden zodat zij inwoners kunnen wijzen op de routekaart. Verder moet de routekaart up-to-date blijven en kan er worden gemonitord wat de impact van de routekaart is voor inwoners.

Premediation draagt bij aan betere informatievoorziening aan inwoners

Gemeente Utrecht past de inzet van premediation sinds 2011 toe. Premediation wordt in Utrecht uitgevoerd door de afdelingen Juridische Zaken en Werk & Inkomen en omvat drie werkprocessen:

1. vroegtijdig contact voorafgaand aan een besluit om dit besluit uit te leggen
2. de mogelijkheid voor inwoners om via een telefoonnummer of e-mailadres contact op te nemen als de inwoner extra toelichting wenst te ontvangen op een genomen besluit
3. en medewerkers van de gemeente kunnen contact opnemen met de inwoner na het indienen van een bezwaar om te kijken of er een andere manier is om het geschil op te lossen dan via een bezwaarschrift.

Met de pilot was beoogd om de toepassing van premediation te verbreden naar meerdere afdelingen. Die verbreding heeft in het afgelopen jaar niet plaatsgevonden. Daarom kunnen we ook geen uitspraken doen over het effect van die verbreding op de informatievoorziening aan inwoners. Wel blijkt uit dit onderzoek dat de wijze waarop premediation momenteel wordt ingezet door de gemeente, meerwaarde heeft voor inwoners. Het draagt bij aan een betere informatievoorziening: inwoners krijgen meer inzicht over het proces van aanvraag, beroep en besluitvorming. Mogelijk leidt de inzet van premediation ook tot minder bezwaarschriften, doordat inwoners de eventuele afwijzing op hun aanvraag beter begrijpen. Dit valt echter niet te onderbouwen met cijfers, omdat meerdere factoren invloed hebben op het aantal bezwaarschriften dat wordt ingediend.

In hoeverre krijgen Utrechters waar ze recht op hebben?

Het resultaat van de inspanningen in Utrecht van het afgelopen jaar is dat de toegang tot rechtshulp is verbeterd voor inwoners van Utrecht, zo concluderen we: één van de twee hoofddoelen uit de initiatiefnota. Tegelijkertijd is er geen verandering ten opzichte van het tweede hoofddoel uit de initiatiefnota – om een meer responsieve gemeente te zijn bij bezwaar, beroep en geschil. Dit komt doordat er geen verandering heeft plaatsgevonden in het afgelopen jaar in de wijze of de intensiteit waarmee premediation is ingezet.

Om de drie onderdelen in Utrecht te kunnen borgen op de lange termijn zijn de volgende randvoorwaarden aangedragen:

1. Voldoende geld en capaciteit voor alle drie de onderdelen.
2. Voldoende commitment en eigenaarschap om de werkwijze/ instrumenten toe te passen.

3. Zorg voor een duidelijke governance structuur.
4. Alertheid op het zuiver houden van de rechtspraak: zorg dat er geen ongewenste effecten ontstaan door rechtshulpverleners en de advocatuur te vroeg te betrekken voordat een primair besluit de deur uit gaat.

Lessen voor de stelselherziening rechtsbijstand

In het licht van het landelijk onderzoek ten behoeve van de stelselherziening rechtsbijstand, concluderen we dat het signaleringsoverleg, de routekaart en de inzet van premediation drie bruikbare instrumenten of werkwijzen zijn die kunnen bijdragen aan:

- a) de verbetering van de toegang tot de rechtshulp voor inwoners zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners;
- b) het informeel oplossen, of voorkomen van (juridische) conflicten met inwoners (responsieve overheid);
- c) en het verbeteren van de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein ten behoeve van een betere toegang, een betere ondersteuning van de hulpvraag en het sneller en beter oplossen van problemen van inwoners.

Het signaleringsoverleg draagt bij aan alle drie deze doelen, de routekaart is vooral bruikbaar voor doel c, terwijl premediation vooral bijdraagt aan doel b. De instrumenten kunnen in principe in iedere gemeente worden toegepast, waarbij de wijze waarop uiteraard maatwerk is. Op de volgende pagina geven we een overzicht van geleerde lessen per instrument die daarbij kunnen worden toegepast.

Geleerde lessen per instrument

Signaleringsoverleg

- Kijk goed welke dienstverleners een rol hebben in de gemeente en wie het beste kan aansluiten: het pakket aan dienstverleners ziet er per gemeente verschillend uit.
- Wees als gemeente niet terughoudend: een signaleringsoverleg geeft de mogelijkheid om knelpunten in de uitvoering vroegtijdig te signaleren en vragen of onduidelijkheden aan de kaart te stellen. Bovendien kan de uitwisseling input opleveren voor gemeentelijk beleid.
- Stel gezamenlijk een doelstelling vast, zodat structureel kan worden geëvalueerd.
- Heb ook aandacht voor de klachtenprocedures van de gemeente (maar maak het geen vast onderdeel): zij kunnen signalen uit het Signaleringsoverleg versterken.

Routekaart

- Maak een goede probleemanalyse: kijk goed waar de behoefte zit en wat knelpunten zijn in de toegankelijkheid van rechtshulp.
- Bepaal vooraf voor welke doelgroep de routekaart is bedoeld (inwoners, professionals of allebei?)
- Betrek bij de ontwikkeling zoveel mogelijk lokale aanbieders rechtsbescherming, sociaal domein en inwonersvertegenwoordiging.
- Laat zien welke instanties kunnen helpen bij welke problemen en gebruik hierbij voorbeelden.
- Laat zien in de routekaart wat er gebeurt als er contact wordt opgenomen met een instantie.
- Maak de routekaart niet te ingewikkeld en verplaats je zoveel mogelijk in de eindgebruiker!

Premediation

- Onderscheid goed de verschillende vormen van dienstverlening op het gebied van premediation. Waar zouden de verschillende vormen aan moeten bijdragen? Stel dit vast en evalueer dit structureel.
- Een goede verslaglegging van het besluit is belangrijk zodat door verschillende medewerkers goed kan worden uitgelegd waarom een bepaald besluit is genomen.
- Maak afspraken over de reactietermijnen richting inwoners en afdelingen onderling.
- Zorg dat er te alle tijden voor dat er voldoende duidelijkheid is voor de inwoner over het te volgen traject en de rechten (en plichten) van de burger.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In veel situaties zijn burgers afhankelijk van de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan inwoners die een vergunning nodig hebben, of een aanvraag doen voor de bekostiging van een rolstoel. De invloed van de beslissing van een gemeente kan veel impact hebben op inwoners. Het is daarom belangrijk dat iedereen gelijke toegang heeft tot het recht, om zo nodig zijn of haar recht te kunnen halen als je het niet eens bent met een beslissing.

Om de drempel voor het krijgen van rechtsbijstand te verlagen en het recht toegankelijker te maken voor iedereen, werkt Nederland sinds 2017 aan een stelselherziening gesubsidieerde rechtsbijstand. Onder aanvoering van het ministerie van Justitie en Veiligheid wordt gewerkt aan een meer laagdrempelige toegang en meer burgergerichtheid met als doel dat inwoners op een toegankelijke, persoonlijke en duurzame manier worden geholpen¹.

Parallel is gemeente Utrecht in 2021 gestart met het verbeteren van de toegang tot het recht voor haar inwoners. Aanleiding was de initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt' van de gemeenteraad die grotendeels is aangenomen door het College van B&W. In de nota zijn twee doelen geformuleerd²:

1. Een meer responsieve gemeente (wat kan de gemeente zelf doen) specifiek gericht op bezwaar, beroep en geschil. Mensen krijgen meer inzicht in, en betere informatie en zeggenschap over, het proces van aanvraag, beroep en besluitvorming – om zo de ongelijke verhouding tussen inwoners en gemeente te verkleinen.
2. Een goede, laagdrempelige toegang tot het recht voor mensen met een laag inkomen.

Beide doelen hebben als beoogde impact dat de verbetering bijdraagt aan het recht en het rechtsgevoel van de inwoners van Utrecht.

Om deze doelen te bereiken heeft de gemeente ingezet op drie onderdelen (pilots):

1. Het ontwikkelen van een **routekaart** voor rechtsbijstand voor professionals en inwoners;
2. Het doorontwikkelen van het **signaleringsoverleg** met de eerste en tweedelijns rechtshulp;
3. Een onderzoek naar kansen voor uitbreiding van de inzet van **premediation** in het sociaal domein.

De ambities van gemeente Utrecht sluiten aan bij een landelijk onderzoek dat wordt uitgevoerd door Divosa. Doel van dit landelijke onderzoek is om vanuit de gemeentelijke uitvoeringspraktijk aanbevelingen te doen voor de geplande stelselvernieuwing rechtsbijstand³. Gemeente Utrecht neemt als één van de negen pilotgemeenten deel.

¹ Divosa, Informatiedocument Stelselvernieuwing Rechtsbijstand.

² Initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt. Laagdrempelig bezwaar, beroep en rechtshulp bij geschillen met de gemeente'.

³ Divosa, Informatiedocument Stelselvernieuwing Rechtsbijstand.

Gemeente Utrecht heeft DSP-groep gevraagd om de onderzoeksresultaten van de drie onderdelen te bundelen en inzichtelijk te maken om het College van B&W en de gemeenteraad te kunnen informeren over de voortgang, en zodat de uitkomsten van de pilots meegenomen kunnen worden bij de geplande stelselvernieuwing Rechtsbijstand.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het hoofddoel van dit onderzoek is om de opbrengsten van de pilot Rechtsbijstand in gemeente Utrecht inzichtelijk te maken. Dit leidt tot de volgende hoofdvraag:

In hoeverre dragen het signaleringsoverleg, de routekaart en de uitbreiding van premediation bij aan verbetering van de (toegang tot) rechtshulp voor inwoners in Utrecht? Hoe kan de rechtshulp in Utrecht verder worden versterkt?

In lijn met de initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt' interpreteren we voor dit onderzoek een verbetering van de (toegang tot) de rechtshulp als een **verbetering van de informatievoorziening**, van de **ondersteuningsmogelijkheden** en van de **mogelijkheden voor beroep**. In de nota is beoogd dat de drie pilotonderdelen als volgt bijdragen:

1. Een routekaart draagt bij op alle drie de punten: verbetering van de informatievoorziening en de ondersteuningsmogelijkheden én mogelijkheden voor beroep.
2. De doorontwikkeling van het signaleringsoverleg draagt bij op één punt, namelijk het verbeteren van de ondersteuningsmogelijkheden.
3. De uitbreiding van premediation draagt bij op één punt, namelijk het verbeteren van de informatievoorziening aan mensen met een laag inkomen.

We beoordelen de drie onderdelen op bovengenoemde punten (hoofdstuk 4). Voor het signaleringsoverleg zijn daarnaast bij de start van het overleg twee doelstelling geformuleerd die we ook toetsen (hoofdstuk 3). De beoogde uitbreiding van premediation naar andere afdelingen heeft niet plaatsgevonden, er is ook niet mee geëxperimenteerd in het afgelopen jaar in de vorm van een pilot. Daarom heeft DSP-groep in overleg met de gemeente gereflecteerd op de inzet van premediation: wat levert premediation op in het licht van de ambitie van gemeente Utrecht? Wat zijn de effecten? En wat zijn kansen voor verbetering?

Voor het landelijke onderzoek naar lessen voor de geplande stelselvernieuwing Rechtsbijstand kijken we daarnaast in hoeverre de drie pilot onderdelen in Utrecht bijdragen aan⁴:

- ③ De verbetering van de toegang tot de rechtshulp voor inwoners, zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners.
- ③ Het informeel oplossen of voorkomen van (juridische) conflicten met inwoners (responsieve overheid).

⁴ Significant Public, Startdocument voor pilots in het kader van het project 'Rechtshulp en Sociaal domein'.

- ③ Het verbeteren van de samenwerking tussen het sociale- en juridische domein ten behoeve van een betere toegang, een betere ondersteuning van de hulpvraag en het sneller en beter oplossen van problemen van inwoners.

1.3 Onderzoeksaanpak

In dit onderzoek hebben we de volgende stappen gevolgd. We heeft gebruik gemaakt van twee deelonderzoeken uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam (HvA) voor de pilotonderdelen routekaart en signaleringsoverleg, en hebben aanvullende werkzaamheden uitgevoerd om de onderzoeksvragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Stap 1: Verkennende gesprekken en deskresearch

Er zijn verkennende gesprekken gevoerd met betrokkenen bij de deelonderzoeken om goed zicht te krijgen op de inhoud van de rapporten (met de gemeente, en lector Arnt Mein van de Hogeschool van Amsterdam). Ook is informatie uitgevraagd over de opzet en uitvoering per onderzoek (wat zijn onderzoeksvragen, welke stappen zijn uitgevoerd, etc.).

Vervolgens is een deskresearch uitgevoerd. Op basis van de deskresearch hebben we in overleg met de gemeente Utrecht vastgesteld welke werkzaamheden noodzakelijk en haalbaar binnen de gestelde doorlooptijd van de opdracht, om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Zie voor een volledig overzicht van alle documenten bijlage 1.

Stap 2: Interviews en analyse

Voor de routekaart bestonden deze werkzaamheden uit een aantal stappen. Omdat de routekaart op het moment van onderzoek doen nog niet in gebruik was, was het niet mogelijk om al uitspraken te doen over resultaten van de routekaart. Daarom lag de focus op de vraag welke resultaten te verwachten zijn bij implementatie. We hebben de volgende stappen uitgevoerd:

- ③ Een procesevaluatie met de gemeente Utrecht over wat geleerde lessen zijn over het ontwerp van de routekaart. Hoe kijkt de gemeente naar het verloop van het proces om te komen tot de routekaart? En wat zijn tips and tricks voor andere gemeenten die een routekaart willen opstellen en gebruiken?
- ③ Twee groepsgesprekken met vertegenwoordigers van inwoners van drie verschillende koepelorganisaties en met twee professionals (sociaal raadslieden, werknemers van U centraal⁵) met als doel om de aanname te toetsen of de routekaart bijdraagt aan verbetering van de toegang tot rechtshulp voor inwoners (resultaat), wat zij vinden van de (leesbaarheid van de) prototypes van de routekaart, en hoe de routekaart bij hen zo goed mogelijk onder de aandacht kan worden gebracht.

⁵ U-centraal is een organisatie die inwoners van Utrecht informatie geeft en ondersteunt bij vragen of zorgen over wonen, (mantel)zorg, geld, persoonlijke ontwikkeling of sociaal contact. Beroepskrachten en vrijwilligers denken mee en bieden praktische hulp, informatie, advies, activiteiten en training.

Voor het signaleringsoverleg bestonden de werkzaamheden uit:

- ③ Een (groeps)interview met de deelnemers van signaleringsoverleg (zeven aanwezigen) om de conclusies over succesfactoren en resultaten zoals opgesteld door de HvA te toetsen en te duiden. Hiervoor is aangesloten bij het signaleringsoverleg.

Voor het onderdeel premediation bestonden de werkzaamheden uit:

- ③ Een analyse van de cijfers die betrekking hebben op de inzet van premediation en het aantal bezwaarschriften om te zien of er trends waarneembaar zijn.
- ③ Twee groepsinterviews met medewerkers (in totaal acht) van de afdeling bezwaar en beroep van JZ en W&I, waarbij werd ingaan op de werkwijze, belemmerende en bevorderende factoren en (verwachte) resultaten (vier medewerkers van de afdeling Juridische Zaken: bezwaar en beroep en vier medewerkers van de afdeling bezwaar van Werk en Inkomen).

De opbrengsten zijn geanalyseerd om zo een voorlopig antwoord op de hoofdvraag en deelvragen te formuleren. De uitkomsten van de analyse zijn besproken met de gemeente om zo samen te bepalen wat het meest relevant en belangrijk is om te bespreken in de duidingssessie.

Stap 3: Duidingssessie

In een duidingssessie met vier gemeentelijke medewerkers zijn de voorlopige conclusies getoetst en is verkend of er kansen zijn om de toegang tot rechtsbescherming in Utrecht verder te verbeteren, of dat er mogelijk andere bijvangst is: ervaringen die een nieuw licht schijnen op bestaande knelpunten.

Stap 4: Rapportage

De resultaten van voorgaande stappen zijn geanalyseerd en samengevat in dit rapport. Het conceptrapport is besproken met de gemeente, waarna de definitieve versie is opgesteld.

Representativiteit

Dit onderzoek is uitgevoerd nadat de pilots al afgelopen waren en in een kort tijdsbestek, te weten de periode september t/m november 2022. Daarbij hadden we voor het onderdeel routekaart en premediation beschikking over twee rapporten, opgesteld door de HvA. Daarnaast hebben we in de beschikbare tijd geprobeerd om een zo goed mogelijk beeld te krijgen door met bij de pilots betrokken partijen te spreken. Dit is voor het signaleringsoverleg en de inzet van premediation goed gelukt. We verwachten dan ook dat het in dit rapport gepresenteerde beeld een goede weergave is van de werkelijkheid. Voor het onderdeel routekaart benadrukken we dat we met een kleine, selecte groep van inwonersvertegenwoordigers en professionals hebben gesproken. De uitkomsten over de routekaart zouden dus mogelijk anders kunnen zijn wanneer er meer, of andere respondenten zouden zijn bevroegd.

Leeswijzer

In dit rapport beschrijven we de opbrengsten van drie onderdelen van de pilot Rechtsbijstand in Utrecht. We geven per pilotonderdeel inzicht in de opbrengsten, de ervaringen van betrokkenen en de geleerde lessen. Voordat we naar de bevindingen gaan in hoofdstuk 3, lichten we in hoofdstuk 2 de werkwijze en het doel van de pilots signaleringsoverleg en routekaart toe. In hoofdstuk 4 is overkoepelend beschreven wat de opbrengsten zijn van de pilots, en welke kansen er zijn om de rechtshulp in Utrecht verder te versterken.

2 Toelichting op de pilots

In dit hoofdstuk omschrijven we kort de pilots signaleringsoverleg en routekaart. Dit doen we aan de hand van een aantal onderwerpen: de werkwijze van de pilot en het doel.

2.1 Signaleringsoverleg

Deelnemers aan het signaleringsoverleg zijn afkomstig uit het sociaal domein en het juridisch domein. Het gaat om medewerkers van U-Centraal, sociaal raadslieden (Homerus Advocaten en Zumpolle advocaten), een medewerker van het Juridisch Loket en medewerkers van de gemeente Utrecht (van Werk en Inkomen en Juridische Zaken). Het overleg heeft eens per zes weken plaatsgevonden gedurende een half jaar. Een medewerker van de afdeling juridische zaken was gedurende deze periode de voorzitter. Deze voorzitter was zelf niet inhoudelijk betrokken bij het werkveld en was zodoende inhoudelijk onafhankelijk. Een onderzoeker van de HvA verzorgde de verslaglegging per overleg. De vergaderingen vonden online plaats en duurden circa twee uur. Alle deelnemende organisaties werden iedere vergadering vertegenwoordigd door dezelfde personen⁶.

De voorzitter stelde voorafgaand aan elk overleg een agenda op, aan de hand van de agendapunten die alle deelnemers van het overleg konden aandragen. In eerste instantie was het overleg opgedeeld in twee delen. Tijdens het eerste deel werd informatie uitgewisseld tussen de deelnemers binnen de rechtshulpverlening. Tijdens het tweede deel werd informatie uitgewisseld tussen de rechtshulpverleners en de gemeente. Deze opsplitsing is later vervallen, omdat de ingebrachte punten vaak zowel de rechtshulp als de gemeente betroffen⁷.

De pilot is een doorstart van een eerder overleg tussen de eerste- en tweedelijns rechtshulp⁸. Bij de start van de pilot signaleringsoverleg liep dit overleg niet meer. Nieuw aan het signaleringsoverleg zoals nu uitgevoerd is bovendien dat de gemeente meedoet. In de initiatiefnota is het signaleringsoverleg bedoeld om bij te dragen aan het verbeteren van de ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners. Daarnaast is in de nota aangegeven dat tijdens het signaleringsoverleg kan worden gereflecteerd op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening, en dat lessen kunnen worden getrokken hoe de gemeentelijke juridische hulpverlening het beste vorm gegeven kan worden⁹. Bij de start van de pilot signaleringsoverleg hebben de deelnemers zelf als doel geformuleerd¹⁰:

1. Het overleg is bedoeld om de aansluiting en samenwerking tussen de rechtshulpverleners onderling en de rechtshulpverleners en de gemeente te verbeteren. Het overleg zou moeten bijdragen aan beter inzicht en begrip voor elkaars werkwijze, positie en belangen.

⁶ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

⁷ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

⁸ Dit overleg is als case study onderzocht door de Raad van de Rechtsbijstand om zo zicht te krijgen op de gemeentelijke juridische hulpverlening.

⁹ Initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt. Laagdrempelig bezwaar, beroep en rechtshulp bij geschillen met de gemeente'.

¹⁰ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

2. Achterliggend doel is het verbeteren van de toegang tot het recht en de kwaliteit van de rechtspleging in Utrecht.

2.2 Routekaart

Het doel van deze tweede pilot is de ontwikkeling van een routekaart die zowel professionals als inwoners kan helpen om de meest logische weg naar de juiste ondersteuning binnen rechtsbijstand te vinden. De routekaart kan de toegang tot de lokale rechtshulp vergemakkelijken, aldus het eindverslag. De routekaart kan hieraan bijdragen doordat de kaart inwoners in één oogopslag in staat stelt om te bepalen bij welke organisatie in Utrecht zij terecht kunnen voor advies en ondersteuning bij veelvoorkomende juridische problemen.¹¹

Voor de ontwikkeling van de routekaart heeft de gemeente Utrecht opdracht gegeven aan de Hogeschool van Amsterdam. Studenten van de opleidingen hbo-rechten en sociaaljuridische dienstverlening hebben onder begeleiding van het lectoraat *Legal management* twee prototypen routekaarten ontwikkeld. Tijdens de ontwerpfase van de routekaart is gebruik gemaakt van de *Design Thinking* methode. Dit is een cyclische werkwijze die zich kenmerkt door veel interactie met en betrokkenheid van inwoners en professionals: de beoogde gebruiker staat centraal.¹² Zie bijlage 5 voor een toelichting van de design thinking en zie bijlage 7 voor de prototypen.

¹¹ Lectoraat Legal Management. (8 september 2022). Ontwerp sociaaljuridische routekaart Utrecht – eindverslag. Hogeschool van Amsterdam.

¹² Lectoraat Legal Management. (8 september 2022). Ontwerp sociaaljuridische routekaart Utrecht – eindverslag. Hogeschool van Amsterdam.

3 Bevindingen per onderdeel

In dit hoofdstuk beschrijven we wat de twee pilots hebben opgeleverd een jaar later. Daarnaast beschrijven we de bevindingen rondom de inzet van premediation zoals de gemeente dit toepast.

3.1 Signaleringsoverleg

3.1.1 Resultaat: positief effect op de samenwerking

Het signaleringsoverleg wordt door de deelnemers als zeer positief ervaren, zo blijkt uit het eindverslag en uit het groepsgesprek. Deelnemers vinden het overleg informatief en nuttig. De overleggen verlopen constructief en in een goede sfeer. De deelnemers staan open voor de punten die worden gesignaleerd en raken steeds beter op elkaar ingespeeld. Verder zijn de respondenten te spreken over de organisatie van het overleg (d.w.z. agendering, voorzitterschap, verslaglegging en follow up).¹³

Voor elk overleg kunnen agendapunten worden aangedragen door alle deelnemers van het signaleringsoverleg. In het eindverslag komt naar voren dat de agendapunten die werden aangedragen vooral ingingen op vragen of klachten die zich plotseling veelvuldig voordeden in de rechtshulp. Deze punten waren ook vaak gevolg van bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen die zich op dat moment voordeden, zoals de nasleep van corona, krapte op de woningmarkt, stijging van energiekosten en de opvang van asielzoekers.¹⁴ Wel werden na verloop van tijd minder agendapunten aangedragen: een aantal respondenten merkt op dat er soms nog een zekere aarzeling is bij deelnemers om individuele zaken in te brengen. Terwijl dit wel meerwaarde heeft, omdat deze voorbeelden achterliggende beelden, werkwijzen, mechanismen en patronen kunnen blootleggen, aldus respondenten.¹⁵

De invoering van het signaleringsoverleg heeft volgens de deelnemers de volgende effecten op de samenwerking tussen partijen (1) en voor rechtszoekenden (2):

1. Effecten voor de deelnemers van het signaleringsoverleg

Het signaleringsoverleg is in de eerste plaats bedoeld om de aansluiting en samenwerking tussen de rechtshulpverleners onderling en de rechtshulpverleners en de gemeente te verbeteren. Uit de bevindingen blijkt dat het overleg hieraan bijdraagt:

De samenwerking tussen rechtshulpverleners onderling:

- ☉ Het signaleringsoverleg draagt bij aan de wederzijdse zichtbaarheid van de organisaties en zorgt ervoor dat de organisaties niet bij elkaar uit beeld verdwijnen.
- ☉ Organisaties hebben meer contact met elkaar. Niet alleen tijdens het signaleringsoverleg zelf, maar ook tussen de overleggen door hebben de deelnemers meer contact met elkaar. Zij bellen elkaar als zij vragen

¹³ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

¹⁴ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

¹⁵ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

hebben. Professionals van verschillende organisaties hebben elkaars mailadres en kennen de gezichten erbij. Het signaleringsoverleg heeft hierdoor een belangrijke netwerkfunctie.

De samenwerking tussen rechtshulpverleners en de gemeente:

- ③ De gemeente weet beter wat er bij de organisaties speelt in de praktijk; wat zijn vragen van inwoners en waar lopen organisaties tegenaan. De organisaties weten tegelijkertijd beter waar de gemeente mee bezig is. Sommige van de geagendeerde signalen geven deelnemers meteen aanleiding tot actie, andere signalen zijn vooral informatief. Zoals een deelnemer het verwoordt: 'Het is goed om te weten wat er speelt'.¹⁶
- ③ Weten wat er speelt bij elkaar creëert een beter inzicht in en wederzijds begrip voor elkaar. Dit draagt bij aan het onderlinge vertrouwen.
- ③ Rechtshulpverleners worden vaak als eerste geconfronteerd met onvoorziene of ongewenste effecten van regelgeving en beleid. Dat is informatief voor de gemeente als reflectie op haar beleid.
- ③ Andersom is een effect van het overleg dat agendapunten worden aangekaart door rechtshulpverleners als een verzoek om duidelijkheid over het gemeentelijke beleid, met het oog op de advisering aan hun cliënten, zo blijkt uit het eindverslag.¹⁷
- ③ Een klein deel van de agendapunten kan worden opgevat als signalering van een in de ogen van de rechtshulpverleners 'hardvochtige werkwijze van de gemeente richting inwoners'. Tijdens het overleg wordt de handelswijze in dit type zaken besproken en besproken hoe voortaan over dit type zaken eerder met elkaar in overleg te treden (om escalatie te voorkomen) en meer in het algemeen om misstanden over en weer te signaleren.¹⁸

2. Effecten voor rechtszoekenden

Het achterliggende doel van het signaleringsoverleg is het verbeteren van de toegang tot het recht en de kwaliteit van de rechtspleging in Utrecht. Er zijn nu (nog) geen grote effecten van de doorstart van het signaleringsoverleg voor de inwoner te onderscheiden. Het is wel aannemelijk dat de kortere lijnen tussen organisaties (d.m.v. individuele overleggen) ertoe kunnen leiden dat de kwaliteit van rechtshulp verbetert en dat zaken vaker op een andere manier worden opgelost dan de formele juridische route. Daarnaast krijgt de gemeente veel vragen over verduidelijking van beleid of een proces/ werkwijze, die binnen de gemeente wordt uitgezet. Indirect draagt dit ook bij aan een verbeterde toegang voor inwoners. Omdat organisaties elkaar kennen, benaderen ze elkaar gemakkelijker en eerder op casusniveau, zo blijkt uit het groepsgesprek. Het eindverslag¹⁹ onderschrijft dit: deelnemers hebben de indruk dat een betere samenwerking op termijn ook zal leiden tot een betere toegang tot het recht. Zij zien de verbeterde onderlinge verhoudingen als een belangrijke voorwaarde daartoe, betrokkenen weten elkaar immers beter te vinden. Een respondent licht toe:

¹⁶ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

¹⁷ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

¹⁹ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

“We hebben nu elkaars nummer. We kunnen beter doorverwijzen en worden niet meer van het kastje naar de muur gestuurd. Wat betreft geschilbeslechting ligt het lastiger, dat is abstracter. Maar het kan wel bijdragen aan minnelijke oplossingen, doordat we elkaar beter weten te vinden.”²⁰

Daarmee draagt het signaleringsoverleg bij aan betere ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners van de gemeente Utrecht, zoals beoogd in de initiatiefnota. De gemeente Utrecht heeft dan ook inmiddels besloten om het signaleringsoverleg voort te zetten in 2023.

Werkzame elementen

De goede ervaringen van het signaleringsoverleg worden toegeschreven aan een aantal factoren²¹:

- ③ Doelstelling van het overleg wordt breed gedeeld door deelnemers, er is een gevoel van urgentie, mede tegen de achtergrond van de kindertoeslagaffaire*.
- ③ Deelnemers voelen zich betrokken: deelnemers stellen zich welwillend op, nemen een constructieve houding aan en dragen op eigen initiatief agendapunten aan*. Een gedeelde verantwoordelijkheid zorgt voor een nuttige agenda en een levendig overleg.
- ③ Voldoende tijd bij deelnemers om in het overleg te steken en zaken uit te zoeken*.
- ③ Voldoende gezag en mandaat om hun beroepsgroep te vertegenwoordigen: de juiste mensen aan tafel die daadwerkelijk iets kunnen met de signalen in de organisatie. Bij de advocatuur is dit nog een aandachtspunt*.
- ③ Een vaste voorzitter en secretaris zorgt voor continuïteit*. Scherp voorzitterschap is belangrijk door goed door te vragen en een kritische vriend te kunnen zijn voor alle deelnemers, maar ook het doel voor ogen houden van het overleg. Bij voorkeur is de voorzitter iemand van de gemeente, omdat die het gemakkelijkst kan schakelen met alle deelnemers. Bovendien helt het als de voorzitter zelf niet inhoudelijk betrokken is bij het werkveld en geen belang heeft bij de bijeenkomst, anders dan alleen deze goed te leiden en voor te bereiden. Dan kan de voorzitter de volledige aandacht hebben voor het voorzitterschap. Een goede verslaglegging en het uitzetten van duidelijke actiepunten draagt ook bij aan het succes.
- ③ Er wordt opvolging gegeven aan hetgeen besproken wordt. Het geven van een terugkoppeling aan deelnemers is belangrijk en draagt bij aan de geloofwaardigheid van het overleg.
- ③ De dagelijkse praktijk (casuïstiek) als basis voor overstijgende onderwerpen, ter illustratie van algemene misstanden en niet om individuele belangen te behartigen werkt goed.
- ③ Aanwezigheid van de gemeente: in eerste instantie zou het overleg worden opgesplitst in twee delen. De eerste helft zou in het teken staan van samenwerking tussen rechtshulpverleners onderling, en de andere helft tussen rechtshulpverleners en de gemeente. Uiteindelijk is hiervan afgezien, omdat de aanwezigheid van de gemeente bij beide onderdelen als zeer nuttig werd ervaren.

²⁰ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

²¹ Factoren die ook naar voren komen in het eindverslag signaleringsoverleg, zijn aangegeven met een sterretje.

3.1.2 Kansen en risico's

Tijdens het groepsgesprek met de deelnemers van het signaleringsoverleg zijn de volgende kansen en risico's genoemd voor de voortzetting van het overleg.

Kansen

- ③ Agendapunten worden vaker aangedragen door de professionals dan door de gemeente. De gemeente stelt zich meer terughoudend op. Er ligt een kans voor de gemeente om meer en vaker agendapunten aan te dragen. De gemeente kan rechtshulpverleners vragen om te helpen bij het vormgeven van processen en het toetsen van beleid door input of feedback te vragen. Gebruik het overleg als inputgever aan de voorkant van nieuw of te wijzigen beleid. Een voorbeeld zou kunnen zijn om de energietoeslag te evalueren en hier lessen uit te trekken voor vergelijkbare situaties in de toekomst.
- ③ Vanuit de casuïstiek kan het gesprek nog meer gevoerd worden op overstijgend niveau: Welke problematiek signaleren we? Hoe kunnen dit soort situaties in de toekomst worden voorkomen? Het blijkt nog lastig om patronen te agenderen. Hier is een rol voor de voorzitter weggelegd. Het overleg kan nog meer gebruikt worden om trends te duiden en vanuit daar beleid te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld op basis van terugkerende casuïstiek, en door de casuïstiek te spiegelen en te vergelijken met ontwikkelingen en trends die te zien zijn in de klachtenprocedures die worden opgemerkt bij de inzet van premediation, of in de datadialoog²².
- ③ Organisaties zoals het UWV of het SVB kunnen mogelijk (periodiek) aansluiten bij het signaleringsoverleg. Of wellicht kan er aangesloten worden bij bestaande platforms van UWV en SVB die zich al bezighouden met het verbeteren van de (toegang) tot rechtshulp. Als dit gebeurt, is het extra belangrijk om onderwerpen op meta-niveau te bespreken. Dit vraagt om een goede voorbereiding. Deze bredere bijeenkomst kan bijvoorbeeld eens in de zoveel tijd plaatsvinden, in de vorm van een seminar of symposium.
- ③ Het signaleringsoverleg kan bijdragen aan een warme overdracht van inwoners van eerstelijns- naar tweedelijns hulp, als het de deelnemers in de eerste lijn meer zicht geeft op de tweede lijn. In de praktijk is de overdracht van inwoners soms lastig door onduidelijkheid over bijvoorbeeld de kosten voor een eerste gesprek bij een advocaat, of de (hoogte van de) eigen bijdrage voor een inwoner. Door dit soort praktische informatie uit te wisselen tijdens het signaleringsoverleg kan de doorverwijzing van inwoners verbeteren.
- ③ Er kan een nieuwsbrief worden opgezet, zodat breed gedeeld kan worden wat er in het signaleringsoverleg is besproken. Naast het verspreiden van kennis draagt dit ook bij aan de zichtbaarheid van het overleg. Zowel voor de medewerkers van de deelnemende organisaties, maar ook voor overige partners in het sociaal domein en veelvoorkomende wederpartijen zoals woningcorporaties, lokale vestigingen van landelijke organisaties zoals de Belastingdienst, de ING, een COA en een (straf-)rechtswinkel.

²² Datadialoog is een project waarbij de Raad van de Rechtsbijstand data genereert en daarover met de gemeente in gesprek gaat.

Risico's

- ③ Het is belangrijk dat er (nadere) afspraken worden gemaakt over praktische zaken als het agenderen van punten, de daarvoor aan te houden termijn (met het oog op het nodige uitzoekwerk), de frequentie en locatie van het signaleringsoverleg, de deelnemers, het voorzitterschap en de verslaglegging.²³
- ③ De deelname aan het signaleringsoverleg door de sociale advocatuur is nu persoonsafhankelijk; er is één vertegenwoordiger namens één organisatie in de sociale advocatuur, terwijl er meerdere aanbieders zijn in Utrecht. Vraag is hoe de sociale advocatuur als geheel goed betrokken bij, en vertegenwoordigd kan worden in het signaleringsoverleg. Iemand van de Orde van advocaten of de rechtbank kan mogelijk eenmalig aansluiten bij het signaleringsoverleg en meedenken over dit vraagstuk. Hierop vooruitlopend zijn een aantal suggesties gedaan:
 - De Orde van advocaten zou punten kunnen uitdelen voor netwerken. Advocaten moeten jaarlijks punten halen door bijvoorbeeld cursussen te volgen of te geven. Door punten te verbinden aan netwerken met andere organisaties, wordt samenwerking gestimuleerd.
 - De sociale advocatuur of juridisch medewerker kan mogelijk een vergoeding krijgen voor overleg met collega-organisaties.
- ③ Het succes van het overleg is grotendeels afhankelijk van de inzet en het enthousiasme van individuele deelnemers. Het vraagt van alle deelnemers discipline om de eigen collega's te betrekken en te bevragen op signalen ter bespreking in het overleg. Het is dan ook van belang om voor de toekomst goed na te denken hoe de betrokkenheid van collega-hulpverleners – ook naast de sociale advocatuur – zo goed mogelijk georganiseerd kan worden. Helpend kan zijn dat het signaleringsoverleg structureel wordt ingebed, zodat deelnemers gemakkelijker tijd kunnen vrijmaken om agendapunten op te halen en actiepunten uit te zetten. Daarnaast kan het helpen om de deelnemers van de verschillende organisaties aan te laten sluiten bij elkaars besprekingen, om zodoende de samenwerking van het signaleringsoverleg breder bekend te laten worden binnen de organisaties.

3.1.3 Geleerde lessen

1. Een signaleringsoverleg kan van meerwaarde zijn voor elke gemeente, zo geven respondenten aan. Per gemeente kan het verschillen wie moet aansluiten, omdat het pakket aan dienstverleners er per gemeente anders uitziet. Bijvoorbeeld niet alle gemeenten kennen sociaal raadslieden. Kijk dus goed welke dienstverleners een rol hebben in de gemeente en wie het beste zouden kunnen aansluiten.
2. Wees als gemeente niet terughoudend om een signaleringsoverleg te starten, want het heeft veel meerwaarde om uit te wisselen met partijen. Het geeft de mogelijkheid om knelpunten in de uitvoering vroegtijdig te signaleren en vragen of onduidelijkheden bij partijen, bijvoorbeeld over beleid, in een vroeg stadium te beantwoorden. Bovendien kan de uitwisseling input opleveren voor beleid. Zie dit als een meerwaarde waar in transparantie over uitgewisseld kan worden.
3. Stel gezamenlijk een doelstelling vast voor het overleg, zodat structureel kan worden geëvalueerd. De kern van het overleg moet zijn dat de inwoner terecht komt bij de juiste organisatie/ dienstverlener voor zijn of

²³ Mein, A. (14 september 2022). Eindverslag evaluatie proefproject 'Signaleringsoverleg Utrecht'. Hogeschool van Amsterdam.

haar juridische probleem, zo is aangegeven. De netwerkfunctie draagt bij aan het onnodig doorprocederen, omdat problemen van de burger door het signaleringsoverleg eerder worden opgepakt in plaats van gejuridiseerd.

4. Een landelijke ambassadeur kan het signaleringsoverleg onder de aandacht te brengen bij gemeenten. Op de lange termijn, als het overleg bij meerdere gemeenten is ingevoerd, kan er ook gekeken worden naar de structuur van een lokaal, regionaal en landelijk platform.

3.2 Routekaart

3.2.1 Resultaat: routekaart heeft meerwaarde voor inwoners, professionals en het voorveld

Respondenten geven aan dat een routekaart rechtsbijstand een goed idee is. Er zijn momenteel weinig andere manieren om als inwoner van Utrecht te weten te komen hoe en wat er op lokaal niveau beschikbaar is aan rechtsbijstand. De informatie is er wel, maar deze staat verspreid op bijvoorbeeld de website van de gemeente en in de Plusgids. Bovendien zijn bestaande landelijke routekaarten, zoals de rechtswijzer, specifiek en ingewikkeld voor inwoners, zo geven respondenten aan (zie onderstaand kader).

De rechtswijzer

De rechtswijzer²⁴ is een landelijke website die burgers adviseert en de weg wijst bij juridische problemen. De rechtswijzer is te specifiek voor inwoners, zo geven respondenten aan. Inwoners moeten veel details invullen en mensen haken hierdoor af, volgens respondenten.

De Plusgids

De Plusgids²⁵ is een gids van U-centraal die beschrijft welke voorzieningen er zijn rondom wonen, welzijn, zorg en financiën. Dit is een te uitgebreide gids voor inwoners, waardoor inwoners niet goed weten met welk probleem ze waar moeten zijn, zo geven respondenten aan. De Plusgids wordt wel gebruikt door professionals en verwijzers, zo is hun indruk.

De routekaart is volgens respondenten voornamelijk nuttig voor inwoners, professionals en vrijwilligers in het voorveld die buiten de juridische dienstverlening staan, en voor zorg- en welzijnsprofessionals.

Voor inwoners geldt dat de routekaart vooral behulpzaam is voor mensen die al weten dat zij een juridisch probleem hebben²⁶: zij kunnen een routekaart gebruiken om snel bij een juiste instantie terecht te komen. Dit geldt ook voor medewerkers in het voorveld en zorg- en welzijnsprofessionals: zij kunnen zien naar welke instantie ze een inwoner moeten toesturen. Bij het voorveld kun je denken aan buurtcentra, scholen, gezondheidscentra, bij inloopspreekuren, moskeeën, de kerk en de bibliotheek. Bovendien zou een routekaart

²⁴ <https://rechtwijzer.nl/>

²⁵ <https://www.ugids.nl/over-u-gids/bladerbare-plusgids/>

²⁶ Veel mensen weten niet dat zij een juridisch probleem hebben: de voordeur van het buurtteam helpt hierbij. Mensen hebben vaak een algemene vraag of een probleem en kloppen daarom aan bij het buurtteam. Bij het buurtteam worden ze vervolgens geholpen door sociaal raadslieden die hun hierbij kunnen helpen. Deze groep die niet weet dat ze een juridisch probleem hebben, zullen dan ook minder snel gebruik maken van de routekaart is de inschatting van professionals.

van meerwaarde kunnen zijn voor nieuwe medewerkers bij de gemeente. Een routekaart biedt hen een helder overzicht van welke gesubsidieerde rechtsbijstand beschikbaar is.

De routekaart is minder nuttig voor professionals die zelf werkzaam zijn in de juridische dienstverlening, zoals Sociaal Raadsleden en het Juridisch Loket, omdat zij zelf al goed bekend zijn met het (lokale) juridische landschap en hier zelf onderdeel van uitmaken.

Hoewel de meerwaarde van de routekaart wordt onderschreven door de geïnterviewden, is men nog kritisch op de bruikbaarheid van de ontwikkelde prototypes. In bijlage 6 staan de opgehaalde suggesties voor inhoudelijke verbeterpunten en suggesties voor de verspreiding van de routekaart.

Het resultaat van deze pilot is dat er twee definitieve prototypen lagen voor een sociaaljuridische routekaart. Na de oplevering van twee prototypes (zie bijlage 7), zijn deze door de gemeente getest onder een vertegenwoordiging van inwoners. Inmiddels heeft de gemeente op basis van deze test de keuze gemaakt voor routekaart 2 (zie bijlage 7). De routekaart wordt nog aangescherpt en uitgebreid, onder meer aan de hand van de feedback uit dit onderzoek, voordat deze definitief wordt gemaakt en wordt geïmplementeerd.

3.2.2 Randvoorwaarden

Respondenten hebben een aantal randvoorwaarden aangedragen die belangrijk zijn bij het implementeren en in gebruik nemen van de routekaart in Utrecht:

- ③ Een brede verspreiding: het is belangrijk dat de routekaart gevonden wordt.
- ③ Zorg dat professionals in het sociaal domein en zorg, en medewerkers/ vrijwilligers in het voorveld geïnformeerd zijn over de routekaart, zodat zij zo inwoners daar op kunnen wijzen in het contact dat zij hebben.
- ③ Zorgen dat de routekaart up-to-date blijft: regelgeving en bemensing veranderen continu, dus er moet snel worden ingespeeld op die veranderingen. Als er een verandering wordt doorgevoerd, zorg dan ook weer voor brede verspreiding van de nieuwe versie van de routekaart.
- ③ Monitoren of de routekaart toegevoegde waarde heeft en bij wie.

3.2.3 Geleerde lessen

De volgende geleerde lessen zijn aangedragen door respondenten:

1. Start met een probleemanalyse: kijk waar de behoefte zit en wat knelpunten zijn in de toegankelijkheid van rechtshulp voordat je een routekaart maakt. Besteed voldoende aandacht en tijd om het probleem scherp te krijgen.
2. Bepaal vooraf: wie is de doelgroep? Zijn dit inwoners of professionals? En hou rekening met verschillen binnen de doelgroep. Als dit inwoners zijn, op welke groep inwoners richt je je dan? En zoek vervolgens de balans: aan de ene kant wil je dat de routekaart zo duidelijk mogelijk is en niet te ingewikkeld, maar hij moet wel volledig zijn en niet te summier.
3. Betrek lokale aanbieders rechtsbescherming, sociaal domein en inwonersvertegenwoordiging bij de totstandkoming van de routekaart.

4. Zorg ervoor dat je op de routekaart laat zien wat er gebeurt als je contact opneemt met een instantie (zoals het buurtteam, of het Juridisch Loket). Dit kan voor mensen de drempel verlagen om contact op te nemen.
5. Maak op de routekaart duidelijk welke instanties kunnen helpen bij welke problemen. Doe dit ook aan de hand van voorbeelden.
6. Maak gebruik van de suggesties voor verspreiding zoals geopperd in gemeente Utrecht (zie bijlage 6).
7. Maak een routekaart niet te ingewikkeld. Inwoners hebben vaak de voorkeur voor steekwoorden en pictogrammen. Denk bij het opstellen van een routekaart zoveel mogelijk vanuit de inwoner!²⁷
8. Rechtszoekenden laten zich bij het zoeken naar een oplossing voor hun sociaaljuridische probleem niet leiden door juridisch-inhoudelijke criteria en overwegingen, bijvoorbeeld de indeling in een rechtsgebied of per rechtsvraag, maar door hun zelfredzaamheid, de samenhang met andere (sociaalmaatschappelijke) problemen en de urgentie van de problematiek.²⁸

3.3 Premediation

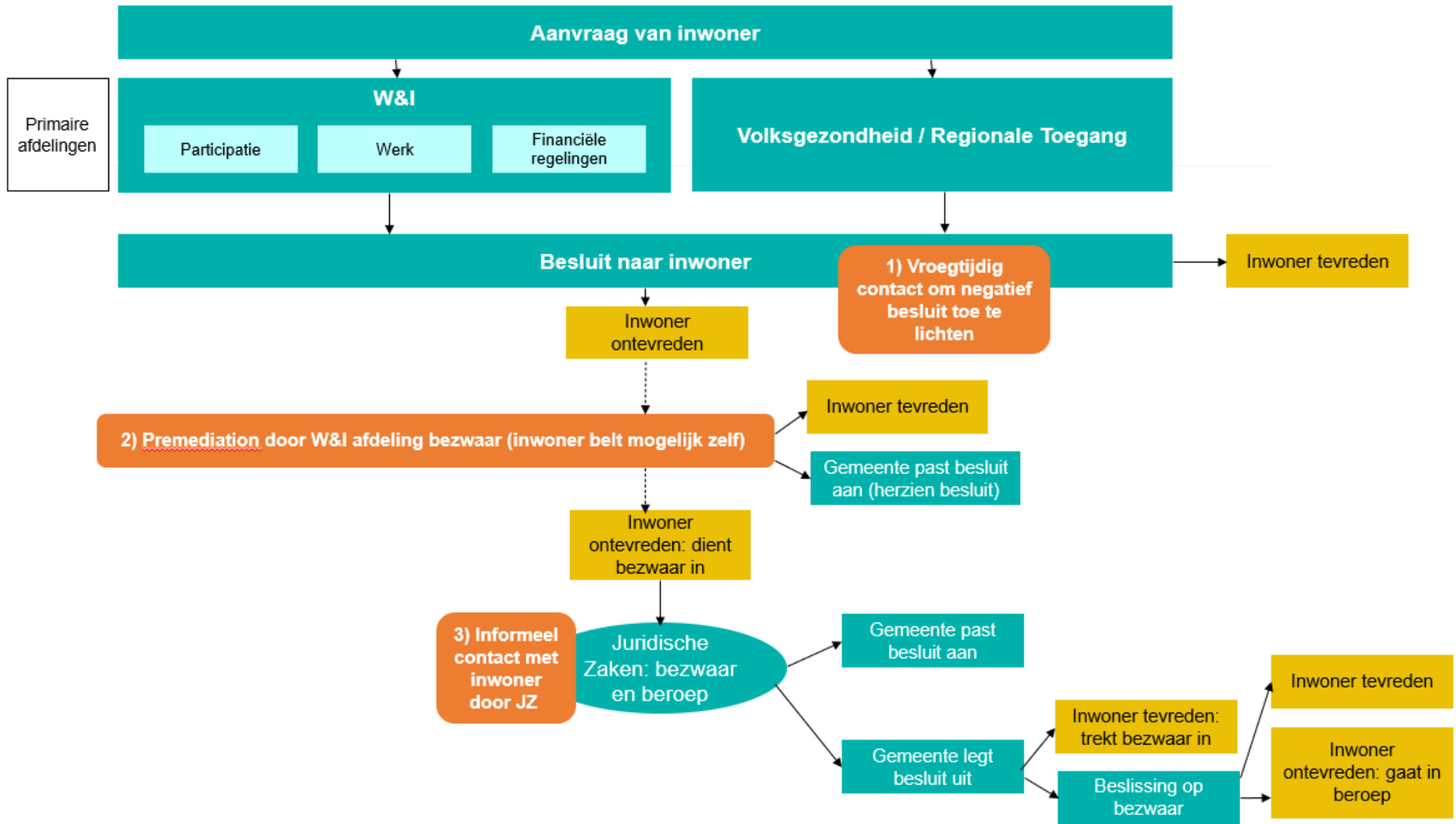
Gemeente Utrecht past premediation sinds 2011 toe op drie manieren (figuur 1):

1. Premediation: vroegtijdig contact door de primaire afdelingen. Primaire afdelingen zijn de afdelingen waar het besluit vandaan komt. Het rapport opgesteld door de primaire afdeling is de grondslag voor het besluit. De medewerker van de primaire afdeling neemt voorafgaand aan het nemen van een afwijkend besluit contact op met de inwoner om dit besluit uit te leggen. Dan volgt het daadwerkelijke besluit. Op deze manier heeft de gemeente op voorhand al de gelegenheid om een negatief besluit aan de inwoner toe te lichten. Genoemd wordt dat het doel van vroegtijdig contact is om als gemeente meer dienstverlenend te zijn aan de inwoner.
2. Premediation vóór de bezwaarfase: initiatief ligt bij de inwoner. Als de inwoner extra toelichting wenst te ontvangen op een genomen besluit, kan deze inwoner zich richten tot de afdeling Werk en Inkomen die het besluit heeft genomen. Hij/zij kan dit doen via een telefoonnummer of e-mailadres onderaan gemeld in het besluit. Dit wordt premediation genoemd. Soms wordt daardoor een besluit herzien, bijvoorbeeld omdat de inwoner tijdens het telefoongesprek extra informatie aanlevert, of omdat gezien wordt dat er een verkeerd besluit is genomen.
3. Premediation in de bezwaarfase: initiatief ligt bij de gemeente. Als de inwoner na de toelichting bij premediation het niet eens is met het besluit, kan de inwoner in bezwaar gaan. Dit bezwaar komt terecht bij de afdeling Bezwaar en Beroep van Juridische zaken. Deze afdeling behandelt alle bezwaarschriften in het sociaal domein, dus ook van de andere afdelingen. De medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep van Juridische zaken kunnen contact opnemen met de inwoner, met als doel samen te kijken of er een andere mogelijkheid is om het geschil op te lossen dan via het bezwaarschrift. Het informele contact in de bezwaarfase maakt momenteel geen onderdeel van de standaard werkwijze van de afdeling Bezwaar en Beroep van Juridische zaken.

²⁷ Lectoraat Legal Management. (8 september 2022). Ontwerp sociaaljuridische routekaart Utrecht – eindverslag. Hogeschool van Amsterdam.

²⁸ Lectoraat Legal Management. (8 september 2022). Ontwerp sociaaljuridische routekaart Utrecht – eindverslag. Hogeschool van Amsterdam.

Figuur 1. Procesflow Premediation (oranje vlakjes)



3.3.1 Resultaat: Premediation draagt bij aan een betere informatievoorziening

Alle drie de vormen van premediation dragen bij aan het doel van de initiatiefnota: inwoners krijgen meer inzicht in en betere informatie over het proces van aanvraag, beroep en besluitvorming, zo geven respondenten aan. Bij premediation vóór de bezwaarfase door W&I kunnen inwoners zelf bellen voor extra toelichting als zij daar behoefte aan hebben en zo meer inzicht krijgen. Ook premediation in de bezwaarfase kan veel uitmaken voor de informatievoorziening. Besluiten worden soms onduidelijk geformuleerd, zo geven medewerkers van Juridische Zaken aan. Een belletje vanuit de gemeente kan er dan voor zorgen dat voor inwoners de 'angel eruit wordt gehaald'. Op dat moment is informeel contact in de bezwaarfase vooral van meerwaarde door extra uitleg te geven en dienstverlenend te zijn aan de inwoner. Het maakt momenteel geen onderdeel uit van de werkwijze van Juridische Zaken, maar medewerkers zouden premediation vaker willen toepassen.

Medewerkers van afdeling W&I en JZ geven nadrukkelijk aan dat de inzet van premediation niet bijdraagt aan meer zeggenschap voor inwoners, De gemeente heeft zeggenschap over het proces van aanvraag, beroep en besluitvorming, en houdt dit ook als premediation wordt ingezet. De inzet van premediation leidt ook niet altijd tot een voor de inwoner gunstiger besluit. Het doel van premediation is hoofdzakelijk om als gemeente dienstverlenend te zijn aan inwoners. Of inwoners dit zelf ook zo ervaren is onbekend. Er is eerder een onderzoek gestart naar hoe inwoners premediation hebben ervaren, maar hier kreeg de gemeente geen respons op, zo geven respondenten aan.

Medewerkers van afdeling W&I geven aan dat de inzet van premediation waarschijnlijk leidt tot minder bezwaarschriften, doordat inwoners de afwijzing op hun aanvraag beter begrijpen na een toelichting vanuit de gemeente, en daardoor minder snel in bezwaar gaan. Dit verband is niet terug te zien in de jaarcijfers van gemeente Utrecht. De jaarcijfers over het aantal bezwaarschriften dat is ingediend bij de gemeente sinds 2011, laten vanaf 2014 een dalende trend zien. De laatste jaren is het aantal bezwaarschriften afgenomen van 912 in 2018 naar 855 op jaarbasis in 2021. Anderzijds is ook het aantal keer dat premediation is ingezet in deze periode afgenomen: van 1477 keer in 2018 naar 1050 keer in 2021, waarschijnlijk door werkdruk bij de afdeling W&I (zie bijlage 4). Bovendien geven respondenten nadrukkelijk aan dat de afname van het aantal bezwaarschriften niet een direct 1-op-1 gevolg is van de inzet van premediation. Er zijn veel andere factoren van invloed op de afname van het aantal bezwaarschriften. Te denken valt aan factoren als een afname van het aantal uitkeringsgerechtigden, een betere besluitvorming, maatschappelijke ontwikkelingen en hiermee veranderend beleid en nieuwe wet- en regelgeving (zoals recentelijk met de TOZO- en TONK-regeling, de toeslagenaffaire en de energietoeslag).

3.3.2 Randvoorwaarden

De werkwijze van premediation wordt als goed ervaren door de medewerkers van W&I. Een aantal randvoorwaarden zijn belangrijk om premediation effectief en duurzaam in te kunnen zetten in de toekomst, zo geven respondenten aan. Hierbij maken we een onderscheid in de volgende twee werkwijzen: premediation vóór de bezwaarfase door W&I of premediation in de bezwaarfase door Juridische Zaken.

Premediation door W&I:

- ③ Het is belangrijk dat het besluit op casusniveau goed wordt vastgelegd door de medewerkers van primaire afdelingen.

Informeel contact door JZ

- ③ Het is belangrijk dat de medewerkers van JZ op tijd het bezwaar in hun werkvoorraad ontvangen van de administratie van JZ, zodat ze de mogelijkheid hebben om contact op te nemen met de inwoner voordat de bezwaartermijn verloopt.
- ③ Het is belangrijk dat de medewerkers van Juridische Zaken voldoende tijd hebben voor het informele contact met de inwoner.

3.3.3 Geleerde lessen

De volgende geleerde lessen zijn aangedragen door respondenten:

1. Onderscheid welke verschillende vormen van de premediation ingezet (kunnen) worden: vroegtijdig contact, premediation voor de bezwaarfase en informeel contact in de bezwaarfase vanuit juridische zaken. Denk na over waar de verschillende vormen aan zouden moeten bijdragen (wat is het doel), zodat kan worden gemonitord waar de vormen van dienstverlening in de praktijk aan bijdragen. Stel dit vast per onderdeel en monitor de doelstellingen, zodat structureel kan worden geëvalueerd en er lessen kunnen worden getrokken uit de redenen waarom bezwaarschriften worden ingetrokken of besluiten worden herzien.
2. Een goede verslaglegging van het besluit door de primaire afdeling die ten grondslag ligt aan het besluit is belangrijk om premediation (zoals W&I dit doet voor de bezwaarfase) uit te voeren, zodat goed kan worden uitgelegd aan de inwoner waarom een bepaald besluit is genomen.
3. Zorg te allen tijde dat er voldoende duidelijkheid is voor de inwoner over het te volgen traject en de rechten (en plichten) van de burger.

4 Overkoepelend beeld

In dit hoofdstuk kijken we naar het effect van de drie onderdelen op de (toegang tot) rechtshulp in Utrecht. Hebben inspanningen geleid tot een verbetering? In het eerste deel van dit hoofdstuk zetten we onze conclusies uiteen. In het tweede deel gaan we in op wat de bevindingen betekenen voor de stelselherziening rechtsbijstand.

4.1 Effect van de drie onderdelen

De gemeente Utrecht beoogt met het signaleringsoverleg, de routekaart en de uitbreiding van premediation te zorgen voor²⁹:

1. Een **meer responsieve gemeente** specifiek gericht op bezwaar, beroep en geschil. Mensen krijgen meer inzicht in, en betere informatie en zeggenschap over, het proces van aanvraag, beroep en besluitvorming – om zo de ongelijke verhouding tussen inwoners en gemeente te verkleinen.
2. Een **goede, laagdrempelige toegang tot het recht voor mensen met een laag inkomen**.

Idealiter is er een nulmeting en een eenmeting voorhanden om eventuele verbeteringen inzichtelijk te maken. Dat is in dit onderzoek niet het geval: niet voor de (toegang tot) rechtshulp in gemeente Utrecht als geheel, en niet voor afzonderlijke aspecten. Op basis van dit onderzoek zijn wel aannemelijke uitspraken te doen over de impact van de pilots.

We concluderen dat gemeente Utrecht een stap dichterbij haar doel is dan een jaar geleden. De (her)invoering van het signaleringsoverleg en straks de implementatie van de routekaart zorgen ervoor dat inwoners betere toegang hebben tot rechtshulp. Tegelijkertijd zien we dat de gemeente Utrecht niet per se dichterbij haar doel is dan voorheen om meer responsief te zijn, doordat er geen verandering heeft plaatsgevonden in de wijze of de intensiteit waarmee premediation is ingezet. Wel kunnen we stellen dat de werkwijze van premediation bijdraagt aan het voorkomen van geschillen met de overheid en aan een betere dienstverlening vanuit de gemeente.

Voor borging van de drie onderdelen in Utrecht zijn de volgende punten aangedragen die van belang zijn:

1. Geld en capaciteit voor alle drie de onderdelen, in het bijzonder:
 - De routekaart vraagt om onderhoud om deze actueel te houden en om ICT-ondersteuning om te zorgen dat deze ook online beschikbaar komt.
 - De inzet van premediation vraagt tijd en training van medewerkers. En het vraagt doorlopend aandacht, omdat in de praktijk blijkt ook dat anders de inzet van premediation na verloop van tijd afneemt.

²⁹ Initiatiefnota 'Krijgen waar je recht op hebt'.

2. Commitment en eigenaarschap is belangrijk: zorg dat er commitment is binnen alle betrokken organisaties om de (nieuwe) werkwijze/instrumenten toe te passen. Een eigenaar of kartrekker per onderdeel kan dit stimuleren.
3. Zorg voor duidelijke governance voor sturing op proces.
4. Zorg dat de rechtsspraak zuiver blijft en dat er geen ongewenste effecten ontstaan door rechtshulpverleners en advocatuur te vroeg te betrekken (nog voordat een primair besluit de deur uitgaat). Dit risico kan zich eventueel voordoen als de samenwerking tussen rechtshulpverleners, advocatuur en de gemeente steeds nauwer wordt.

Kansen voor verdere verbetering van rechtshulp in Utrecht

We hebben respondenten gevraagd of zij kansen zien voor (verdere) verbetering van de rechtshulp in Utrecht. Zoals beschreven in paragraaf 3.1.3 worden kansen gezien om de inzet van het signaleringsoverleg te versterken, om zo de rechtshulp verder te verbeteren. Te denken valt dan aan het laten aansluiten van nieuwe partijen, het bespreken van trends en ontwikkelingen of het delen van de opbrengsten met een nieuwsbrief. Daarnaast is opgemerkt dat het belangrijk is om vooral ook te voorkomen dat een inwoner rechtshulp nodig heeft (preventie). Wij voegen daar nog aan toe dat ook het waarborgen van de kwaliteit van de beschikbare ondersteuning belangrijk is om te zorgen dat inwoners krijgen waar zij recht hebben.

4.2 Bruikbare instrumenten voor stelselherziening

In het licht van de stelselherziening Rechtsbijstand concluderen we dat het signaleringsoverleg, de routekaart en de inzet van premediation, alle drie bruikbare instrumenten of werkwijzen zijn die kunnen bijdragen aan:

- a) de verbetering van de toegang tot de rechtshulp voor inwoners zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners;
- b) het informeel oplossen, of voorkomen van (juridische) conflicten met inwoners (responsieve overheid);
- c) en het verbeteren van de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein ten behoeve van een betere toegang, een betere ondersteuning van de hulpvraag en het sneller en beter oplossen van problemen van inwoners.

In het onderstaande lichten we dit toe per instrument.

Signaleringsoverleg

Uit het onderzoek blijkt dat het signaleringsoverleg bijdraagt aan alle drie de doelen. Het overleg draagt eraan bij dat rechtshulpverleners in het sociaal en het juridisch domein elkaar kennen en meer wederzijds begrip hebben voor elkaar (doel c). Doordat gemeente en het juridisch domein elkaar hier treffen en er een plek is om de impact van 'hardvochtige procedures of werkwijzen van de gemeente' te bespreken op casus overstijgend niveau, daar lessen uit te trekken, en mogelijk beleid of proces aan te passen. Het overleg draagt indirect bij aan het voorkomen van misstanden en/of escalatie in geschillen tussen inwoner en gemeente (doel b), omdat de korte lijnen tussen organisaties ertoe kunnen leiden dat daardoor de kwaliteit van de rechtshulp verbetert en zaken vaker anders dan via de formele juridische route worden opgelost. Want organisaties benaderen elkaar

gemakkelijker ook op casusniveau door het signaleringsoverleg. Daarnaast is de verwachting dat het signaleringsoverleg ook bijdraagt aan een betere toegang tot het recht, omdat de organisaties in de eerste en tweede lijn nu gemakkelijker naar elkaar kunnen doorverwijzen, doordat ze elkaar kennen (doel a).

Routekaart

Een lokale routekaart kan in potentie bijdragen aan het verbeteren van de toegang tot rechtshulp voor inwoners (doel a), zo is aangegeven. De informatie die voor inwoners beschikbaar is over rechtshulp is in Utrecht - maar waarschijnlijk in meer gemeenten - versnipperd over verschillende websites en kanalen. De meerwaarde van de routekaart is dat deze de lezer een (totaal)overzicht geeft. Op basis van de bevindingen in Utrecht is het aannemelijk dat een routekaart vooral kan bijdragen aan een verbetering van de toegang tot rechtshulp als deze beschikbaar komt voor de volgende doelgroepen:

- ③ Inwoners die zich bewust zijn van dat ze een juridisch probleem hebben: inwoners die zich niet bewust zijn dat ze een juridisch probleem hebben, zullen zich eerder wenden tot het buurtteam en daar doorverwezen worden naar de sociaal raadslieden.
- ③ Professionals en vrijwilligers van organisaties in het voorveld werkzaam buiten de juridische dienstverlening, zoals buurtcentra, scholen, moskeeën, de kerk, en de bibliotheek. De routekaart kan hen helpen om inwoners bij wie zij een juridisch probleem signaleren, door te verwijzen.
- ③ Professionals werkzaam in de tweedelijnszorg (huisarts, bij gezondheidscentra, wijkverpleegkundigen). Zij kunnen met de routekaart inwoners bij wie zij een juridisch probleem signaleren, doorverwijzen.
- ③ Ook kan de routekaart eraan bijdragen dat nieuwe medewerkers van de gemeente een helder overzicht krijgen welke gesubsidieerde rechtsbijstand beschikbaar is voor inwoners. Dit kan er indirect aan bijdragen dat inwoners met een juridisch conflict eerder naar de juiste toegang worden verwezen.

De routekaart draagt niet bij aan het voorkomen van (juridische) conflicten met inwoners (doel b), zo is aangegeven door respondenten. De routekaart draagt naar verwachting ook niet bij aan het verbeteren van de samenwerking tussen (toegang tot het) het sociaal en juridisch domein (doel c).

Premediation

Tot slot de inzet van premediation. Respondenten geven aan dat zij verwachten dat premediation, in de vorm van vroegtijdig contact door de primaire afdeling die een beslissing neemt, en informeel contact door Juridische Zaken, bijdraagt aan het informeel oplossen of voorkomen van conflicten met inwoners (doel b). Zij geven daarnaast aan dat het een belangrijke manier is om als gemeente responsief te zijn bij bezwaar, beroep en geschil, doordat het inwoners inzicht geeft in (het proces van) besluitvorming.

De instrumenten kunnen in principe in iedere gemeente en onafhankelijk van elkaar worden toegepast, waarbij de wijze waarop maatwerk is. De in Utrecht geleerde lessen per instrument kunnen daarbij worden toegepast.

Bijlage 1: Documentatie

Signaleringsoverleg

- ③ Concept opzet Signaleringsoverleg 2.0 v220112 220113
- ③ Projectplan Signaleringsoverleg HvA AM
- ③ Verslag pilot Utrecht AM1409
- ③ Concept opzet Signaleringsoverleg 2.0 v211209 CP
- ③ Het voorkomen en oplossen van conflicten in het sociaal domein: wat werkt?
- ③ Voorkomen en beslechten van geschillen in het sociaal domein: mogelijke pilots
- ③ Opzet signaleringsoverleg 2.0 (met en zonder opmerkingen)
- ③ Tussenrapportage Voorkomen en beslechten van geschillen in het sociaal domein
- ③ Meerdere mails
- ③ Agenda's en verslagen signaleringsoverleg
- ③ Publicatie van Arnt over tussentijdse resultaten SO voor opdracht Raad van de rechtsbijstand

Routekaart

- ③ Eindverslag SJRK Utrecht AM0809
- ③ Nulmetingstand Divosa
- ③ Routekaart interviews
- ③ Diverse routekaarten en prototypes
- ③ Routekaart vervolplanning
- ③ Terugkoppeling onderzoeksleerkring mei
- ③ Meerdere mails

Premediation

- ③ Cijfers 2021
- ③ DB Vakteam Wenl met afgelopen jaar uitdraai 13052022
- ③ Overzicht bezwaar Wenl 2021 t.b.v. Julia (1)
- ③ Overzicht bezwaar Wenl 2021 t.b.v. Julia (2)
- ③ Interviewvragen
- ③ KWJROH – Vroegtijdig contact en premediation
- ③ Tijdlijn premediation + ingevulde antwoorden
- ③ Klachtenrapportage raadsbrief en jaarrapportage 2021
- ③ Klachtenrapportage 2020
- ③ Meerdere mails
- ③ Document: 'Welke gegevens zijn aanwezig m.b.t. premediation onderzoek'
- ③ Kopie van Cijfers Sociaal Domein
- ③ Losse aantekeningen van voorgaand onderzoek naar vroegtijdig contact en premediation door gemeente

Algemeen

- ③ Aanvraag Divosa def. 1 versie t.b.v. JL
- ③ Het startdocument voor pilots def_Significant
- ③ Informatiedocument Stelselvernieuwing Rechtsbijstand (002)
- ③ Initiatiefvoorstel krijgen waar je recht op hebt (4)
- ③ Memo voortgang krijgen waar je recht op hebt
- ③ Nota krijgen waar je recht op hebt (2)
- ③ Samenwerkingsovereenkomst Utrecht en Divosa
- ③ Strafvoorlegger, brief voortgang krijgen waar je recht op hebt
- ③ Verslag commissie mens en samenleving 2021-04-01
- ③ Raadsvragen door GroenLinks en D66 over rechtsbijstand
- ③ Concept Factsheets Divosa
- ③ Samenwerkingsovereenkomst Utrecht en Divosa
- ③ Onderzoek naar knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau
- ③ Bijlage: De verhalen van bewoners uit de wijk
- ③ Geleerde lessen
- ③ Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan
- ③ Tussenrapportage Voorkomen en beslechten van geschillen in het sociaal domein

Bijlage 2: Deelvragen onderzoek

A. Context Utrecht

1. Hoe is de toegang tot gesubsidieerde rechtsbijstand binnen de verschillende sociale domeinen georganiseerd (op hoofdlijnen)?
 - ☉ Wat zijn de doelen?
 - ☉ Welke (gemeentelijke) partijen hebben een rol?
 - ☉ Welke instrumenten en methoden worden toegepast?
2. Wat is de achtergrond van de pilot en wat zijn de ambitie en doelstellingen van gemeente Utrecht op het gebied van laagdrempelig bezwaar, beroep en rechtshulp bij geschillen met de gemeente?

B. Kwaliteitscheck op het onderzoek voor 2 onderdelen (*de routekaart en het signaleringsoverleg*)

3. Op welke wijze is het bijbehorend onderzoek uitgevoerd?
4. In hoeverre is het aannemelijk dat de onderzoeksresultaten betrouwbaar en valide zijn?
5. Welke informatie mist nog, die relevant is voor de gemeente en/of Divosa/Significant?

C. Uitvoering en effectiviteit van de 3 onderdelen (*per onderdeel: de routekaart en de inzet van pre-meditation en het signaleringsoverleg*)

6. Welke acties zijn uitgevoerd?
 - ☉ Met welke doel?
 - ☉ Wat kenmerkt de werkwijze?
 - ☉ Wat waren beoogde resultaten (prestatie-indicatoren)?
7. Hoe is het proces verlopen? Wat ging goed? Wat kon beter?
8. Wat zijn de resultaten (tot nu toe en voor zover bekend)?
 - ☉ Wat is de ervaring van inwoners?
 - ☉ Wat is de ervaring van professionals?

D. Overkoepelend beeld

9. In hoeverre dragen de routekaart en de inzet van premediation en het signaleringsoverleg bij aan:
 - ☉ verbetering van de toegang tot de rechtshulp voor inwoners?
 - ☉ het informeel oplossen, of voorkomen van (juridische) conflicten met inwoners?
 - ☉ verbetering van de samenwerking tussen (toegang tot het) het sociaal en juridisch domein?
10. In hoeverre versterken deze onderdelen elkaar, of werken ze elkaar tegen?
11. Wat zijn randvoorwaarden voor een effectieve en duurzame inzet? Wat zijn eventueel belemmerende factoren?
12. Zijn er kansen om (de toegang) tot rechtshulp voor inwoners van Utrecht verder te verbeteren? Zo ja, welke?

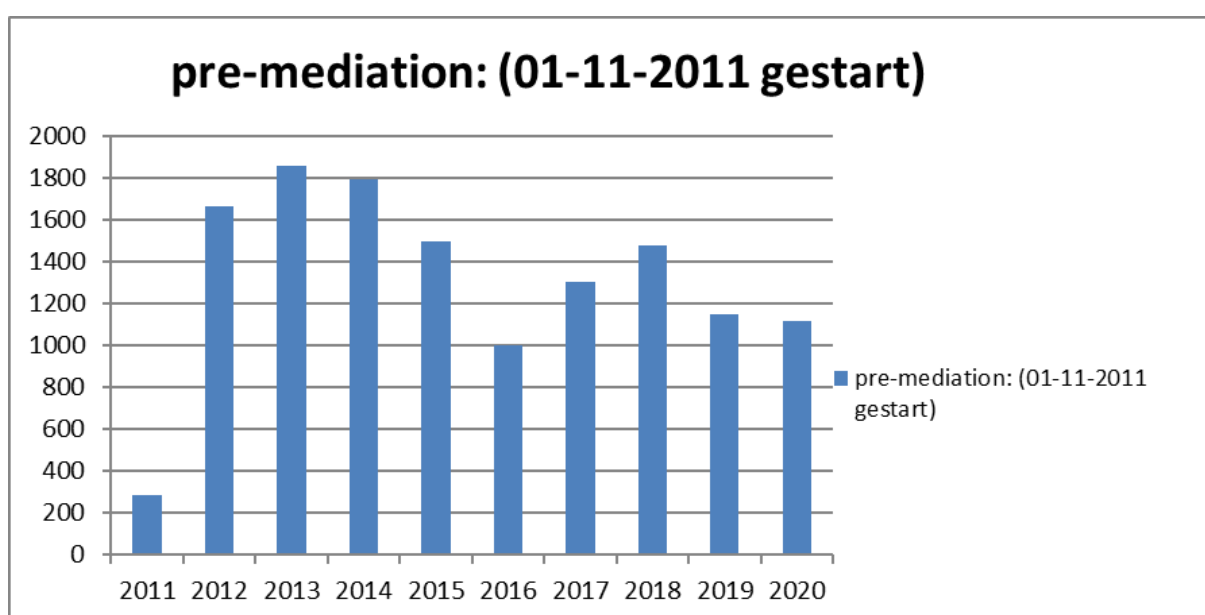
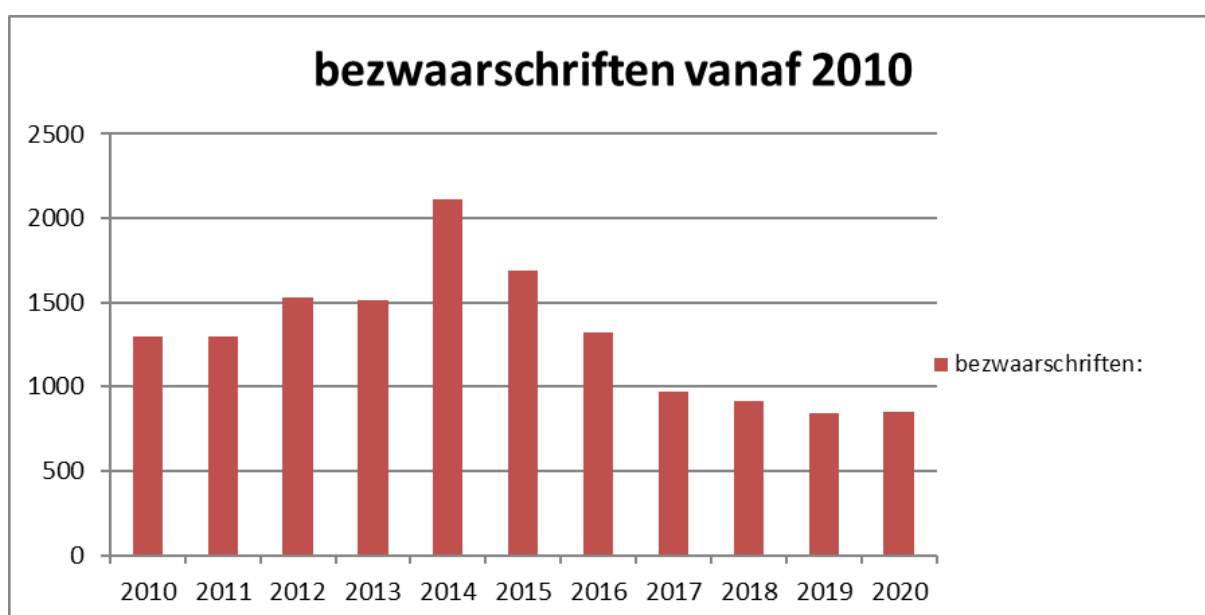
Bijlage 3: Respondenten

Premediation	<ul style="list-style-type: none"> ③ 3x Gemeente Utrecht, medewerker Bezwaarschriften bij afdeling Werk & Inkomen ③ 3x Gemeente Utrecht, medewerker afdeling Juridische Zaken: Bezwaar en Beroep
Signaleringsoverleg	<ul style="list-style-type: none"> ③ Gemeente Utrecht, senior Kwaliteit en Ontwikkeling ③ Gemeente Utrecht, clustermanager bezwaar en beroep ③ Sociaal Werk Nederland ③ Juridisch loket, juridisch medewerker ③ Gemeente Utrecht, juridisch adviseur ③ Sociaal advocaat (gast) ③ U centraal, medewerker Stadsteam Informatie & Advies / Wmo Klantondersteuner
Routekaart	<ul style="list-style-type: none"> ③ Koepelorganisaties ③ Cliëntenondersteuning Wmo ③ Coördinator Schuldhulpmaatje ③ Stichting Al Amal ③ Professionals ③ U centraal, medewerker Stadsteam Informatie & Advies / Wmo Klantondersteuner ③ U centraal, Coördinator Sociaal Raadsliden Utrecht/Stadsteam Informatie en Advies ③ Procesevaluatie ③ Gemeente Utrecht, senior Kwaliteit en Ontwikkeling ③ Gemeente Utrecht, juridische zaken
Duidingssessie	<ul style="list-style-type: none"> ③ Gemeente Utrecht, senior Kwaliteit en Ontwikkeling ③ Gemeente Utrecht, juridisch adviseur, praktijkgroep Algemeen ③ Gemeente Utrecht, afdelingsmanager binnen Werk en Inkomen ③ Gemeente Utrecht, juridische zaken

Bijlage 4: Cijfers

Aantal premediation trajecten en aantal bezwaarschriften door de jaren heen van afdeling W&I.

Jaar	Aantal bezwaar	Premediation	Bezwaar na PM
2018	912	1477	24%
2019	844	1148	24%
2020	853	1113	24%
2021	855	1050	21%
Q1`2022	241	241	19%



Aantal premediation contacten 2020 – 2021 van afdeling W&I

2020

Aantal premediation contacten	1113	
Besluiten gehandhaafd	669	60%
Hiervan in bezwaar	189	28%
Hiervan niet in bezwaar	480	72%
Besluiten herzien en info	444	40%
Hiervan in bezwaar	76	17%
Hiervan niet in bezwaar	368	83%
Totaal premediation in bewaar	265	24%
Totaal premediation niet in bewaar	848	76%

2021

Aantal premediation contacten	1050	
besluiten gehandhaafd	624	59%
hiervan in bezwaar	172	28%
hiervan niet in bezwaar	452	72%
besluiten herzien en info	426	41%
hiervan in bezwaar	51	12%
hiervan niet in bezwaar	375	88%
Totaal premediation in bewaar	223	21%
Totaal premediation niet in bewaar	827	79%

Aantal bezwaarschriften in totaal 2020 – 2021 van afdeling W&I

2020

Van 1/01 t/m 31/12 zijn er 853 bezwaarschriften ingediend te verdelen naar onderstaande soorten besluiten:	
Afwijzingen	379
Beëindigingen / Intrekkingen	52
Hoogte / Voorwaarden	128
Toekenningsdatum	43
Niet in behandeling nemen	34
Opschorting	11
Terugvordering	168
Overig	
Boete	18
Afstemming/Maatregel	20
Totaal	853

2021

Van 1/01 t/m 31/12 zijn er 855 bezwaarschriften ingediend te verdelen naar onderstaande besluiten:

Afwijzingen	281
Beëindigingen / Intrekkingen	55
Hoogte / Voorwaarden	112
Toekenningsdatum	20
Niet in behandeling nemen	28
Opschorting	16
Terugvordering	309
Overig	3
Boete	24
Afstemming/Maatregel	7
Totaal	855

Bijlage 5: Design thinking methode

Fase 1: Empathize

In deze fase verplaatsen de onderzoekers zich in het probleem van de rechtszoekenden. Er is in deze fase gesproken met zeven rechtshulpverleners, met twee vertegenwoordigers van de gemeente Utrecht en met een initiatiefnemer van de initiatiefnota.

Fase 2: Define

Vanuit de gesprekken in de eerste fase wordt gekomen tot een beeld van hoe rechtszoekenden zoeken naar passende hulp, maar ook tot meer inzicht in hoe de sociaaljuridische structuur in Utrecht geregeld is. Op basis van fase 1 en 2 is een eerste versie van de routekaart opgesteld.

Fase 3: Ideate

De eerste versie van de routekaart is voorgelegd aan zeven rechtszoekenden in de wachtkamer van het Financieel en Administratief Spreekuur van de buurtteams in Kanaleneiland en Overvecht en gaf inzicht in de voorkeur van rechtszoekenden.

Fase 4 en 5: Prototyping en testfase

Na de eerste test hebben vier studenten een nieuwe versie gemaakt aan de hand van de door de rechtszoekenden genoemde punten. In totaal hebben zij drie nieuwe versies gemaakt en steeds getest bij de rechtszoekenden op het genoemde spreekuur (in totaal 31 rechtszoekenden). Daarnaast heeft een van de studenten de laatste versie van het prototype getest bij drie moskeebezoekers en drie medestudenten. Door een gespecialiseerde vormgever van de Digital Society School van de Hogeschool van Amsterdam is de laatste versie verder verbeterd. Dit prototype is het definitieve prototype.

bron: Lectoraat Legal Management. (8 september 2022). Ontwerp sociaaljuridische routekaart Utrecht – eindverslag. Hogeschool van Amsterdam.

Bijlage 6: Opgehaalde inhoudelijke

verbeterpunten voor de routekaart

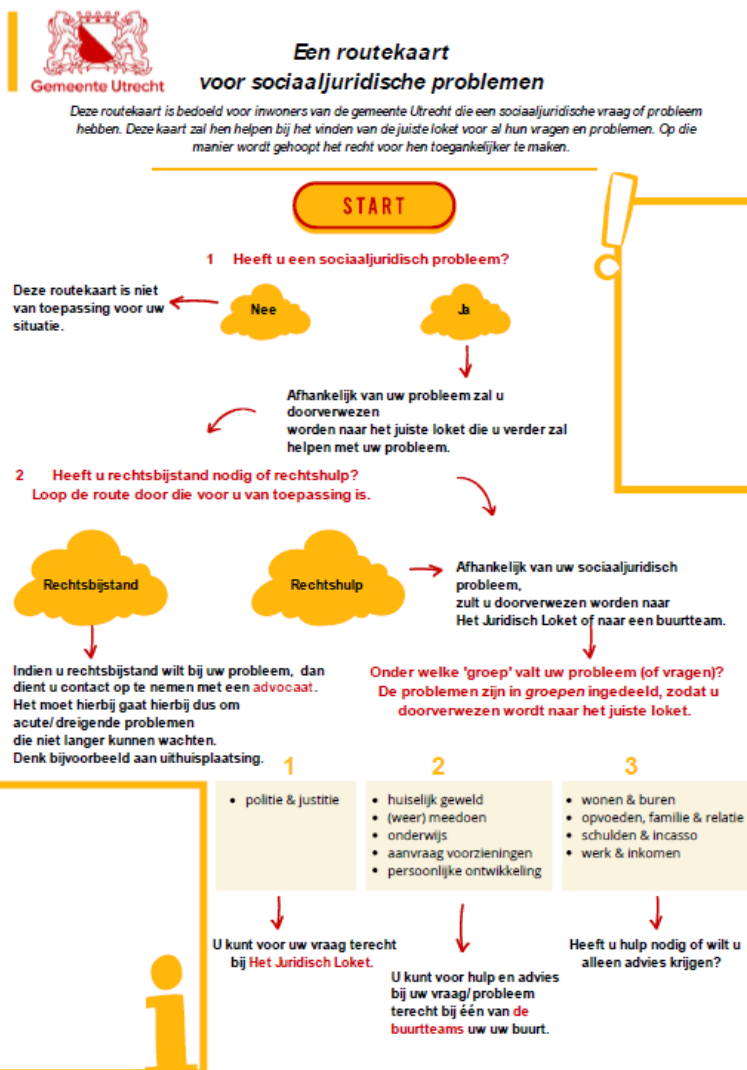
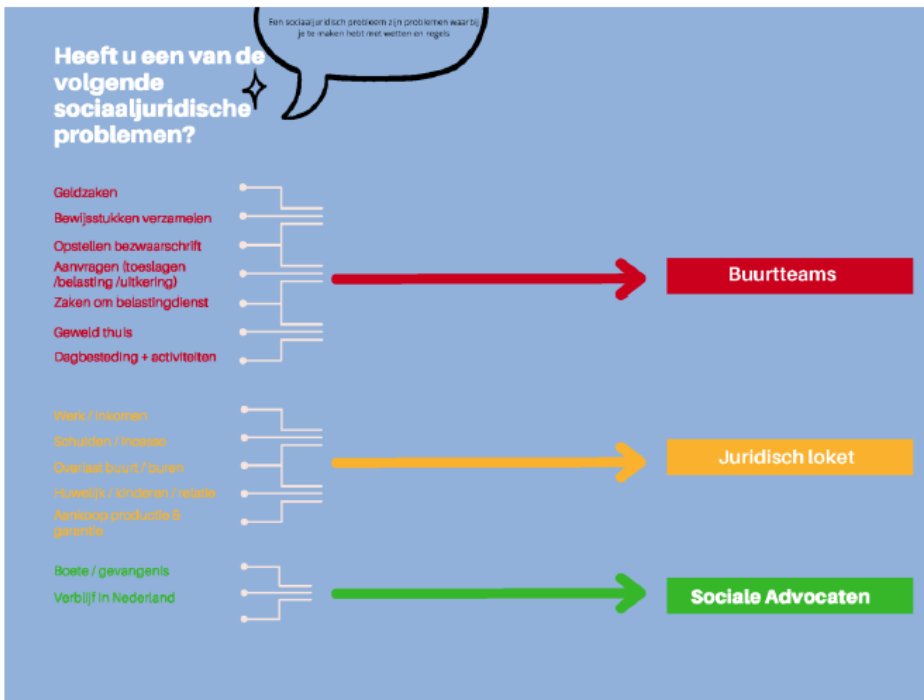
- ③ Voor veel inwoners zal de huidige routekaart te ingewikkeld zijn. Het is nog onduidelijk bij welke problematiek de instanties kunnen ondersteunen.
- ③ In de prototypen staan de sociaal raadslieden niet specifiek genoeg genoemd. Het is belangrijk dat wordt benoemd in de routekaart dat het buurtteam expertise kent van sociaal raadslieden. Daarbij bieden sociaal raadslieden ook advies voor een brede doelgroep, nu lijkt het alsof zij – als onderdeel van het buurtteam – alleen helpen bij vragen en het invullen van formulieren in versie 2.
- ③ Het is nog onduidelijk wanneer je naar een buurtteam gaat en wanneer naar een juridisch loket. Ook is het verschil tussen het juridisch loket en een advocaat onduidelijk. Er staat bovendien dat 'een advocaat helpt bij grote problemen' in versie 1. 'Grote problemen' is een vaag begrip en de aard van het probleem en de rol die een rechtsverlener moet innemen is veel bepalender dan de ernst van het probleem of het thema. Dit komt in de routekaarten nu onvoldoende naar voren.
- ③ Het zou van meerwaarde zijn als er op de routekaart staat wat er gebeurt als een inwoner contact opneemt met een van de organisaties. Veel mensen hebben een bepaald beeld bij een buurtteam, misschien wel een negatief beeld, omdat zij een buurtteam associëren met bijvoorbeeld een onder toezichtstelling (OTS). Mensen zijn dus vaak huiverig / argwanend bij een buurtteam, omdat het een verlengstuk is van de gemeente. Ook hebben mensen een bepaald beeld en eigen aannames bij andere organisaties die rechtshulp verlenen. Een routekaart zou juist kunnen helpen om die aannames bij te stellen en drempels weg te nemen voor mensen om contact op te nemen.
- ③ Werk met voorbeelden. Die geven wellicht een minder volledig beeld, maar motiveren wel mensen die normaal gesproken misschien niet zouden bellen omdat zij een drempel ervaren. Bijvoorbeeld: "je wordt ontslagen en je kan naar een buurtteam om bijstand te regelen en dan naar het juridisch loket om ondersteuning te krijgen bij het schrijven van een protestbrief. En als het dan nog steeds niet is gelukt, kun je naar een advocaat". Ook zou verwezen kunnen worden naar voorbeeldbrieven van het juridisch loket. Deze worden op het moment nog onvoldoende verspreid en zijn onvoldoende bekend bij inwoners.
- ③ Er is geen harde begrenzing tussen de verschillende rechtshulpverleners: er is overlap tussen wat verschillende partijen doen, zoals het juridisch loket, maar ook vrijwilligers in het voorveld. Dit maakt de routekaart dan ook een uitdaging, omdat verschillende partijen soms dezelfde soort zaken oppakken. In de huidige routekaarten zijn die grenzen te hard geïllustreerd.
- ③ Omdat er nu staat op de tweede pagina van de prototypes "Waar moet ik heen. Hieronder kunt u zien wie bij u in de buurt zit!" lijkt nabijheid een criterium te zijn voor het kiezen van een instantie, terwijl de aard van de problematiek eerder een criterium moet zijn.
- ③ Een lokale routekaart zou ook nog de instanties en partijen kunnen specificeren per wijk: elke wijk kent namelijk andere plaatsen om hulp te vinden.

Suggesties voor verspreiding routekaart

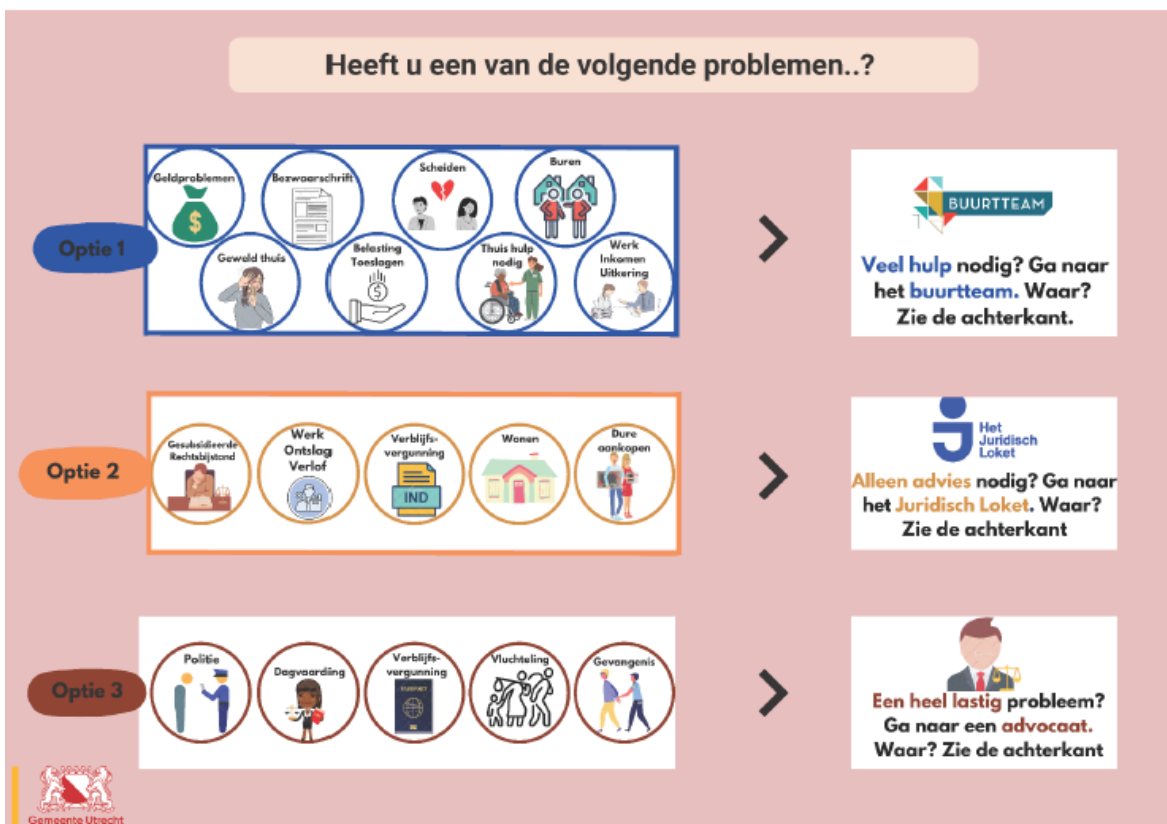
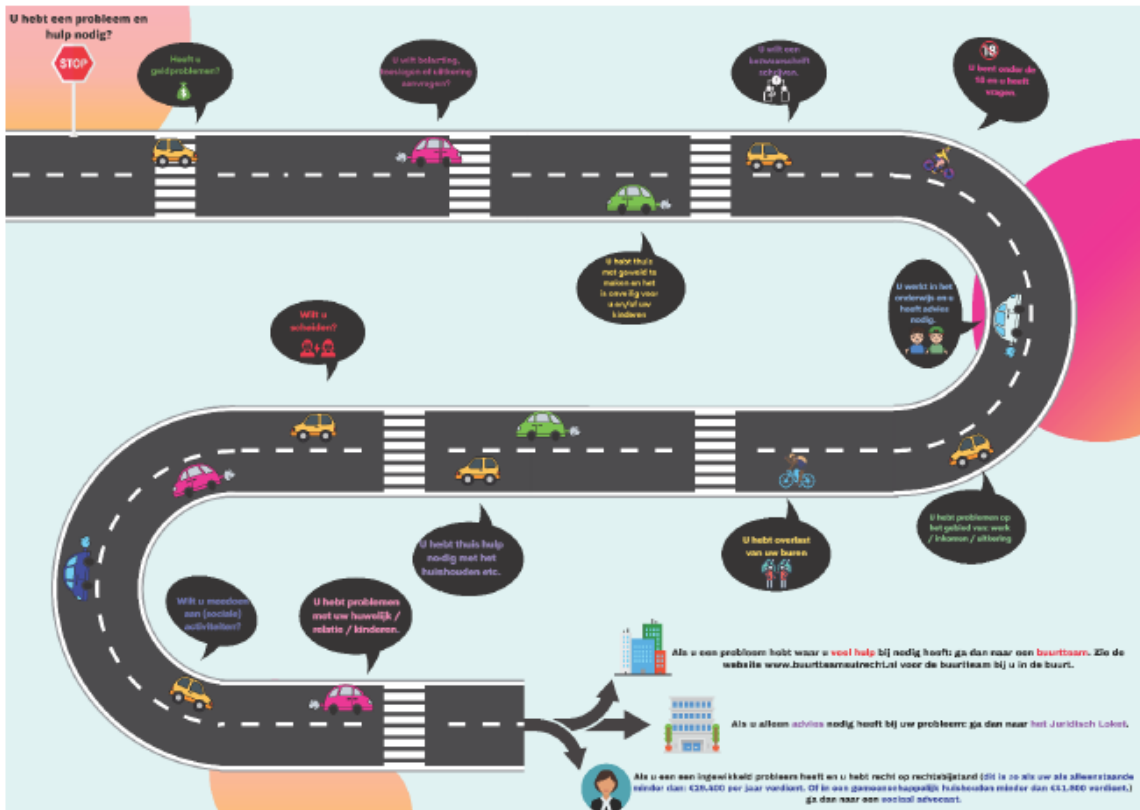
- ③ Veel inwoners zoeken hulp bij de gemeente, dus het is belangrijk dat de routekaart goed vindbaar is bij de gemeente. Bijvoorbeeld op de website onder 'juridisch probleem'. De gemeente Utrecht heeft een goede pagina over 'hulp bij geldvragen'. Hier zou een thema toegevoegd kunnen worden over rechtshulp of rechtsbijstand. Het heeft de voorkeur om aan te sluiten op bestaande websites en geen nieuwe websites op te richten.
- ③ De gemeente kan de routekaart ook een plek geven bij het schriftelijk besluit van de gemeente met een tekst zoals: "Kijk op deze pagina voor alle mogelijkheden voor vragen over deze beslissing of het in bezwaar gaan tegen deze beslissing."
- ③ Een goede Google-hit is belangrijk. Als er nu wordt gegoogeld 'gratis juridische hulp Utrecht' en mensen vinden geen sociaal raadsliden, is dit een gemiste kans.
- ③ Het is belangrijk dat vooral hulpverleners goed op de hoogte zijn van de routekaart en van alle mogelijkheden, omdat zij tenslotte in contact staan met de inwoners met juridische problemen. Zet dan ook voornamelijk in op verspreiding onder deze groep inwoners in plaats van alle inwoners van Utrecht. Een voorbeeld waar de routekaart goed verspreid kan worden, is de balie bij het contactcentrum van het UWV. Andere plekken waar de routekaart verspreid zou moeten worden, bevinden zich in het voorveld zoals eerder genoemd, denk aan buurtcentra/ wijkpunten, scholen, gezondheidscentra, bij inloosprekuren, moskeeën, de kerk, stichting 'durf te dromen' en de bibliotheek. Maar natuurlijk ook via buurtteams.
- ③ In aansluiting op voorgaand punt kun je rechtshulpverleners presentaties laten geven bij plekken als het UWV, zodat de medewerkers bij het UWV goed zicht hebben op welke instanties hun klanten kunnen helpen. Dus het is belangrijk dat verwijzers niet alleen de organisatie kennen met een telefoonnummer zoals nu op de routekaart staat, maar dat zij ook een gezicht hebben bij de organisaties.
- ③ Denk aan verspreiding via wijk-aan-wijkbladen, post via de gemeente, dagbladen en posters.

Bijlage 7: Ontwikkeling routekaart

Ronde 1



Ronde 2



Kies een buurtteam Optie 1

<ul style="list-style-type: none"> • Buurteam Binnenstad Lange Nieuwstraat 83 030 7400 510 • Buurteam De Meern De Dampelaar 1D 030 7400 518 • Buurteam Dichterswijk Rivierenwijk Noordzeestraat 20 030 7400 513 • Buurteam Hoograven Tolsteeg 't Goylaan 77 030 7400 512 • Buurteam Kanaleneiland Marco Pololaan 116 030 7400 514 • Buurteam Leidsche Rijn Burgemeester Verdoelaaan 17 030 7400 515 • Buurteam Lunetten Hondsrug 17 (Musiklent) 030 7400 511 • MBO Jeugdteam Jeugdteam.mbo@buurteamsotrecht.nl 	<ul style="list-style-type: none"> • Buurteam Noordoost Samuel van Houtenstraat 1 030 7400 508 • Buurteam Ondiep Pijlsweerd Pijlsweerd Balkstraat 31 030 7400 502 • Buurteam Oost Horneslaan 68a 030 7400 509 • Buurteam Overvecht Gorlensdreef 26 030 7400 505 • Buurteam Vleuten Burchspoor 16 030 7400 517 • Buurteam West Meikastreet 6 030 7400 501 • Buurteam Zullen Sim-Ludgenusstraat 261 030 7400 503 • Middelbare school team 030 7400 520
--	--

LET OP: bel het buurtteam voor het maken van een afspraak.
Meer informatie?
www.buurteamsotrecht.nl

Het Juridisch Loket Optie 2

U kunt langskomen tijdens het juridisch spreekuur:

- Maandag 09.00 - 11.00 uur
- Dinsdag 09.00 - 11.00 uur
- Donderdag 09.00 - 11.00 uur

U kunt bellen:
Telefoonnummer: 0900 8020

Het adres:
Cathar(nesingel) 56, 3511 GD Utrecht

- Gratis wifi
- Betaald parkeren
- Rolstoel/toegankelijkheid

Social advocaat Optie 3

U kunt niet zelf op zoek naar een sociaal advocaat:
Neem dan contact op met het Juridisch Loket. Het telefoonnummer is 0900 8020

U kunt wel zelf op zoek naar een sociaal advocaat:

1. Ga naar www.zoeknaadvocaat.nl
2. Klik op 'Z'.
3. Vul uw postcode of 'Utrecht' in.
4. Klik op 'verder'.
5. Klik op 'gefinancierde rechtsbijstand' en klik op 'verder'.
6. U kunt nu alle advocaten bij u in de buurt zien. Kies de advocaat die bij uw probleem past.

Ronde 3

Een routekaart voor sociaaljuridische problemen

Bekijk welke organisatie u verder helpt bij uw (juridische) hulpvraag of probleem

START



Waar moet ik heen?

Hieronder kunt u zien wie bij u in de buurt zit!

BUURTEAM
 buurtteamsutrecht.nl

1 Buurteam West Malakkastraat 6 (030) 7400 501	7 Buurteam Binnenstad Lange Nieuwstraat 83 (030) 7400 510
2 Buurteam Ondiep Pijlsweerd Balkstraat 31 (030) 7400 502	8 Buurteam Lunetten Hondsrug 17 (030) 7400 511
3 Buurteam Zuilen Sint-Ludgerusstraat 251 (030) 7400 503	9 Buurteam Hooggraven Tolsteeg 't Goylaan 77 (030) 7400 512
4 Buurteam Overvecht Gloriantdreef 25 (030) 7400 505	10 Buurteam Dichters- en Rivierenwijk Noordzeestraat 20 (030) 7400 513
5 Buurteam Noordoost Samuel van Houtenstraat 1 (030) 7400 508	11 Buurteam Kanaleneiland Beneluxlaan 2 (030) 7400 514
6 Buurteam Oost Homeruslaan 59a (030) 7400 509	12 Buurteam Leidsche Rijn Burgemeester Verderlaan 17 (030) 7400 515
	13 Buurteam De Meern De Dompelaar 1d (030) 7400 516

Het Juridisch Loket

Buurteam Binnenstad
Catharijnesingel 55, 3511 GD Utrecht

Openingstijden:
 Maandag: 09:00 - 11:00 uur
 Dinsdag: 09:00 - 11:00 uur
 Donderdag: 09:00 - 11:00 uur

0900 - 8020
(bellen kost € 0,10 per minuut)

juridischloket.nl

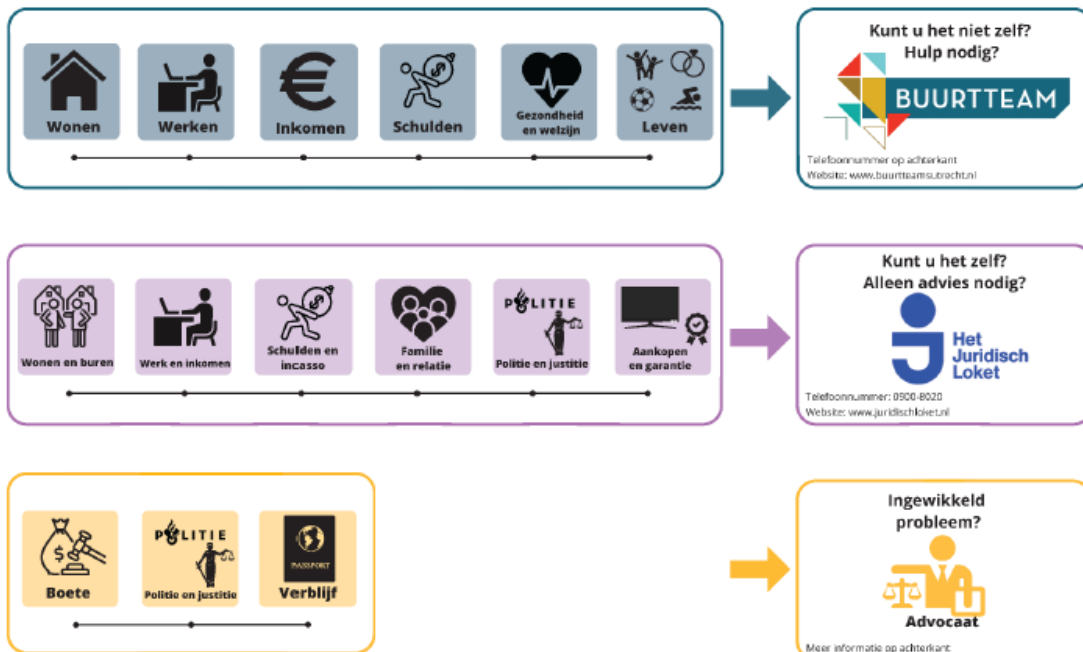
Advocaat

Heeft u een advocaat nodig? Kijk dan op www.zoekenadvocaat.nl voor welke advocaat bij u in de buurt zit.

zoekenadvocaat.nl

Een initiatief van  in samenwerking met  Hogeschool van Amsterdam

Heeft u een probleem op een van de onderstaande leefgebieden?



BUURTEAM

Buurteam De Meern De Dompelaar 1d 030 7400 510	Buurteam Noordoost Samuel van Houtenstraat 1 030 7400 508
Buurteam Vleuten Bairichtpoort 16 030 7400 517	7 Buurteam Binnenstad Lange Nieuwstraat 83 030 7400 510
Buurteam Leidsche Rijn Burg. Venderlaan 17 030 7400 515	8 Buurteam Dichters- en rivierenwijk Noordzeestraat 20 030 7400 513
Buurteam West Malakkastraat 6 030 7400 501	Buurteam Kanalenland Beneluxlaan 2 030 7400 514
Buurteam Ondiep Pijlweerd Balkstraat 31 030 7400 502	9 Buurteam Hoograven/Tolsteeg T. Goyken 77 030 7400 512
Buurteam Zullen St. Ludgerusstraat 251 030 7400 501	Buurteam Lunetten Hondbrug 17 030 7400 511
Buurteam Overvecht Gloriantdreef 25 030 7400 505	10 Buurteam Oost Homeruslaan 59a 030 7400 509

Elke dag bereikbaar van 09:00 uur tot 17:00 uur

Routekaart sociaal juridische problematiek



Inlooppreekuur
Maandag 09:00 uur - 11:00 uur
Dinsdag 09:00 uur - 11:00 uur
Woensdag 09:00 uur - 11:00 uur

Adres
Catharijngesingel 55
3511 GD Utrecht
Telefoonnummer
09:00-8:00

Website
<https://zoekleenadvocaat.advocaaten.de.nl>

Stappen
Stap 1. Zoek op onderwerp of zoek een advocaat
Stap 2. Vul uw plaatsnaam in
Stap 3. Kies voor gefinancierde rechtsbijstand
Stap 4. Kies een advocaat uit de lijst

Een initiatief van in samenwerking met

Definitieve prototypes routekaart

Prototype 1

Een routekaart voor sociaaljuridische problemen

Bekijk welke organisatie u verder helpt bij uw (juridische) hulpvraag of probleem

START

Formulieren invullen	Geldproblemen	Wonen/Huren	Huishoudelijk geweld	Overlast bureaus	Werk	Echtscheiding
----------------------	---------------	-------------	----------------------	------------------	------	---------------

Wie kan mij helpen?

Het Buurteam helpt u bijvoorbeeld bij vragen en het invullen van formulieren.

Advies en hulp van het Buurteam is gratis!

Wie kan mij advies geven?

Het Juridisch Loket geeft antwoorden en advies op vragen die u heeft. Zij helpen niet bij problemen.

Advies van het Juridisch Loket is gratis!

Geen oplossing voor uw vraag of probleem?

 Een advocaat

Als uw probleem of vraag niet is opgelost bij het Buurteam of het Juridisch Loket, dan kunt u een advocaat om hulp vragen. Een advocaat helpt ook bij problemen met Politie, Justitie en het CJIB.

Let op: de hulp van een advocaat kost geld! Voor mensen met een laag inkomen kan de hulp van een advocaat soms gratis zijn!

Waar moet ik heen?

Hieronder kunt u zien wie bij u in de buurt zit!



<p>1. Buurteam West Malakkastraat 5 (030) 7400 501</p> <p>2. Buurteam Ondiep Pijlswaerd Balkstraat 31 (030) 7400 502</p> <p>3. Buurteam Zullen Sint-Ludgerusstraat 251 (030) 7400 503</p> <p>4. Buurteam Overvecht Gloriantdreef 25 (030) 7400 505</p> <p>5. Buurteam Noordoost Samuel van Houtenstraat 1 (030) 7400 508</p> <p>6. Buurteam Oost Homeruslaan 59a (030) 7400 509</p> <p>7. Buurteam Binnenstaad Lange Nieuwstraat 83 (030) 7400 510</p>	<p>8. Buurteam Lunetten Hondsrug 17 (030) 7400 511</p> <p>9. Buurteam Hooggraven Tolsteeg † Goylaan 77 (030) 7400 512</p> <p>10. Buurteam Dichters -en Rivierenwijk Noordzeestraat 20 (030) 7400 513</p> <p>11. Buurteam Kanaleneiland Beneluxlaan 2 (030) 7400 514</p> <p>12. Buurteam Leidsche Rijn Burgemeester Verderlaan 17 (030) 7400 515</p> <p>13. Buurteam De Meern De Dompelaar 1d (030) 7400 516</p>
---	---





Buurteam Binnenstaad
Catharijnesingel 55, 3511GD Utrecht

Openingstijden

Maandag	09.00 - 11.00
Dinsdag	09.00 - 11.00
Donderdag	09.00 - 11.00

0900 - 8020
(bellen kost €0,10 per minuut)

juridischloket.nl



Advocaat
Heeft u een advocaat nodig? Kijk dan op www.zoekenadvocaat.nl voor welke advocaat bij u in de buurt zit.

zoekenadvocaat.nl

Een initiatief van  Hogeschool van Amsterdam

Prototype 2

Een routekaart voor sociaaljuridische problemen

Bekijk welke organisatie u verder helpt bij uw (juridische) hulpvraag of probleem

- 1** Bepaal welk probleem u heeft en bij welk instantie u terecht kan.
- 2** Zie aan de achterkant hoe u contact kan opnemen met de instantie.
- 3** Maak een afspraak, zodat u zo snel mogelijk geholpen kan worden!

! Twijfelt u? Dan kunt u contact opnemen met de buurtteams.




Formulieren invullen


Geldproblemen


Overlast


Werk en inkomen


Onderwijs


Dagbesteding


Huiselijk geweld


Wonen/Huren


Familie en relatie


Koop en verkoop


Conflicten


Politie en Justitie

DE
BUURTEAMS

De buurtteams helpen en adviseren bij problemen en vragen die gaan over:

HET
JURIDISCH
LOKET

Het Juridisch Loket adviseert bij problemen en vragen die gaan over:

DE
ADVOCAAAT

De advocaat helpt bij grote problemen die gaan over:

DSP-groep

RAPPORT — Recht toegankelijk voor iedereen

45



- | | |
|---|---|
| <p>1. Buurteam De Meern
De Dompelaar 1d
(030) 7400 516</p> <p>2. Buurteam Vleuten
Burchpoort 16
(030) 7400 517</p> <p>3. Buurteam Leidsche Rijn
Burgemeester Verderlaan 17
(030) 7400 515</p> <p>3. Buurteam West
Melekestraat 6
(030) 7400 501</p> <p>4. Buurteam Ondiep Pijlsvoerd
Bakstraat 51
(030) 7400 502</p> <p>4. Buurteam Zullen
Sint-Ludgerusstraat 251
(030) 7400 503</p> <p>5. Buurteam Overvecht
Stonandreef 25
(030) 7400 505</p> | <p>5. Buurteam Noordoost
Samuel van Houtenstraat 1
(030) 7400 508</p> <p>7. Buurteam Binnenstad
Lange Nieuwstraat 83
(030) 7400 510</p> <p>8. Buurteam Dichters -en Rivierenwijk
Noordzeestraat 20
(030) 7400 513</p> <p>8. Buurteam Kanaleneiland
Benekestraat 2
(030) 7400 514</p> <p>9. Buurteam Hooggraven Tolsteeg
't Goylaan 77
(030) 7400 512</p> <p>9. Buurteam Lunetten
Hondsbrug 17
(030) 7400 511</p> <p>10. Buurteam Oost
Homeruslaan 59a
(030) 7400 509</p> |
|---|---|

Elke dag bereikbaar van 09:00 uur tot 11:00 uur



Inloopsprekuren

Maandag	09:00 - 11:00
Dinsdag	09:00 - 11:00
Donderdag	09:00 - 11:00

Adres

Catharijnesingel 55, 3511GD Utrecht

Telefoonnummer

0900-8020



Website

<https://zoekkeenanadvocaat.advocatenerde.nl>

Stappen

- Stap 1: Zoek op onderwerp of zoek een advocaat
- Stap 2: Vul uw plaatsnaam in
- Stap 3: Kies voor gefinancierde rechtsbijstand
- Stap 4: Kies een advocaat uit de lijst

Waar moet ik heen?

Hier links kunt u zien wie bij u in de buurt zit!



Een initiatief van



Hogeschool van Amsterdam

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oevers in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.

