



VROEGTIJDIG EEN PASSENDE OPLOSSING

RAPPORTAGE EINDEVALUATIE

KLANT
AUTEUR(S)
KENMERK
DATUM
VERSIE

Gemeente Nijmegen
Merel Huisman en Bram Jenster
002953/sb/BJ
29 november 2022
1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond en aanleiding	3
1.2	Doelstelling	3
1.3	Onderzoeksaanpak	3
1.4	Leeswijzer	4
2	De pilot ‘Vroegtijdig een passende oplossing’	5
2.1	Aanleiding en invulling van de pilot	5
2.2	Doelstelling en beoogde werking	6
2.3	Invulling van de thema's van het landelijke onderzoek ‘Rechtshulp en het sociaal domein’	7
3	Resultaten van de pilot	9
3.1	Van de klanten die zijn onderzocht door de sociaal raadslieden is voor 90% bijzondere bijstand (voorlopig) toegekend of aangevraagd	9
3.2	Deze pilot voorkomt dat burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgeving	10
3.3	De unieke aanpak van deze pilot wordt positief ervaren door inwoners en draagt bij aan meer vertrouwen in de overheid	10
3.4	De pilot geeft inzicht in kenmerken van de doelgroep en risicofactoren waardoor klanten geraakt kunnen worden door dit probleem	11
4	Toegang tot recht in het sociaal domein	13
4.1	Kernbevindingen op toegang en samenwerking	13
4.2	Toegang tot rechtshulp	14
4.3	Samenwerking sociaal en juridisch domein	15
4.4	Responsieve overheid	16
5	Borging van de pilot	17
5.1	Benodigde randvoorwaarden en belemmerende factoren	17
5.2	De nieuwe werkwijze van de pilot krijgt een vaste plek in het bestaande werkproces	17
5.3	In een tweede netwerkbijeenkomst zijn afspraken gemaakt voor een structurele samenwerking met juridische en sociale partners	18

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

In november 2018 heeft de minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer de contouren geschetst voor de herziening van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand. De belangen van de rechtzoekende en een laagdrempelige, vroegtijdige en integrale oplossing van zijn of haar hulpvraag zijn bij de stelselherziening leidend. Het vernieuwde stelsel voor gesubsidieerde rechtshulp wordt per 1 januari 2026 ingevoerd¹ en draagt idealiter bij aan meer samenhang tussen rechtshulp en het gemeentelijke sociaal domein. Divosa heeft van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) subsidie gekregen om de uitvoering van twaalf gemeentelijke pilots op het snijvlak van het sociaal domein en het domein van de rechtsbijstand te faciliteren. Eén van deze pilots is de pilot 'vroegtijdig een passende oplossing' van de gemeente Nijmegen.

1.2 Doelstelling

Met de gemeentelijke pilots onder het project 'Rechtshulp en het sociaal domein' wordt beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselherziening, met name rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein. Hiervoor wordt gekeken naar drie thema's, namelijk de toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en responsieve overheid.

De gemeente Nijmegen heeft Significant Public gevraagd om de evaluatie van de pilot 'vroegtijdig een passende oplossing' uit te voeren. Het onderzoek heeft een aantal doelstellingen die goed aansluiten op de eerder genoemde thema's. Deze doelstellingen zijn:

- a. De pilot voorkomt dat burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgevingen. Doordat de gemeente deze burgers actief benadert en het probleem snel oplost door het verstrekken van bijzondere bijstand;
- b. De pilot geeft inzicht in de kenmerken/criteria van de doelgroep waarbij dit probleem speelt en draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen van de bijstandsgerechtigde burger in de overheid;
- c. De pilot brengt deze problematiek breed onder de aandacht. Dit is ook meteen een aanleiding om de samenwerking tussen juridische en sociale samenwerkingspartners binnen de gemeente te verbeteren.

De bevindingen uit het lokale onderzoek dragen bij aan het landelijke onderzoek waarin de werkzame bestanddelen, belemmerende factoren en benodigde randvoorwaarden om te komen tot goede toegang, samenwerking en responsieve overheid in kaart gebracht worden voor alle pilots. In hoofdstuk 2 gaan we verder in op de inhoud van de pilot zelf.

1.3 Onderzoeksaanpak

Gedurende de evaluatie van de pilot 'vroegtijdig een passende oplossing' zijn drie metingen uitgevoerd. Een nulmeting, een tussenmeting en een eindmeting. Het huidige rapport betreft de eindmeting van de pilot. Door middel van de nulmeting is de situatie voorafgaand aan de pilot, op het gebied van toegang tot rechtshulp en samenwerking tussen sociaal en juridisch domein, in kaart gebracht. In de tussenmeting is de voortgang in de pilot in kaart gebracht, waarbij is gekeken naar de voortgang in activiteiten en naar ervaringen. In deze eindmeting brengen we de behaalde resultaten op de gestelde doelstellingen in kaart. Ook kijken we welke inzichten de pilot geeft op de doelstellingen van het landelijk onderzoek.

¹ De invoeringsdatum is een jaar verzet en was eerst 1 januari 2025. In de zevende voortgangsbrief van de minister over de stelselherziening is deze nieuwe datum bekendgemaakt.

Binnen dit onderzoek zijn een aantal onderzoeksactiviteiten uitgevoerd. Deze luiden als volgt:

- a. **Theory of Change.** Met behulp van een *theory of change* heeft de projectgroep uitgewerkt hoe zij met de pilot de eerder genoemde doelstellingen willen realiseren (zie voor de uitwerking ook paragraaf 2.2). Hierbij werken zij uit hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten worden behaald en aan welke veranderingen deze vervolgens dienen bij te dragen. In de evaluatie gebruiken we de opgestelde *theory of change* als kapstok om te kijken in hoeverre de beoogde veranderingen ook gerealiseerd zijn. Hierbij onderscheidt de *theory of change* vijf stappen:
 - i. Input: beschikbare middelen;
 - ii. Throughput: werkzame elementen in termen van maatregelen en/of ondernomen activiteiten;
 - iii. Output: bereik en directe resultaten op geoperationaliseerde doelen;
 - iv. Outcome: veranderingen bij de bereikte doelgroep;
 - v. Impact: veranderingen in het systeem.
- b. **Interviews met de uitvoering.** Gedurende de evaluatie zijn interviews gehouden met de professionals die verantwoordelijk waren voor de uitvoering van de pilot. Hierin is besproken wat hun ervaringen waren met de problematiek, wat wel en niet werkte in de aanpak, wat de opbrengsten waren van de pilot, welke kenmerken ervoor zorgden dat klanten te maken kregen met deze problematiek, de mate waarin de samenwerking met juridische en sociale partners is verbeterd en wat belangrijke randvoorwaarden zijn om de pilot te doen slagen. Voor de eindmeting zijn drie interviews gehouden, één met een sociaal raadvrouw, één met de inkomensconsulent die de klanten belde voor deelname en één met de projectgroep.
- c. **Interviews met samenwerkingspartners.** Naast uitvoeringsprofessionals is ook gesproken met juridische en sociale samenwerkingspartners binnen de gemeenten. Met hen is besproken in hoeverre zij de problematiek herkennen en hoe zij klanten met deze problematiek kunnen toeleiden naar de sociaal raadslieden. Daarnaast is gesproken over de samenwerking en hoe de pilot deze heeft verbeterd. Voor de eindmeting zijn in totaal vijf interviews gehouden met het Juridisch Loket, de buurtteams, Bindkracht10, een bewindvoerder en de sociale advocatuur.
- d. **Gesprekken met klanten.** In dit onderzoek is een poging gedaan om burgers te spreken die door deze pilot zijn geholpen. Helaas bleek het lastig contact met hen te leggen. Uiteindelijk zijn twee klanten geïnterviewd waarvan één bewindvoerder.
- e. **Bijeenkomsten met samenwerkingspartners.** De projectgroep van de pilot heeft twee bijeenkomsten georganiseerd voor juridische en sociale samenwerkingspartners binnen de gemeente om de samenwerking te verbeteren. Wij hebben deze bijeenkomst begeleid en daardoor ook interessante informatie opgehaald.
- f. **Data-analyse.** De sociaal raadslieden en inkomensconsulent hebben gedurende de pilot een Excelbestand bijgehouden met daarin informatie over klanten die actief benaderd zijn en aanvullende bijstand hebben ontvangen als gevolg van deze pilot. Op dit bestand is een beknopte data-analyse uitgevoerd om zodanig iets te kunnen zeggen over de kenmerken van de doelgroep die te maken heeft met deze problematiek.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we een beeld van de pilotaanpak en zijn doelstellingen. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de pilot beschreven. In hoofdstuk 4 gaan we in op de inzichten die de pilot biedt voor het landelijke onderzoek 'Rechtshulp in het Sociale Domein'. Tot slot gaat hoofdstuk 5 in op de borging van de pilot en wat hiervoor nodig is.

2 De pilot ‘Vroegtijdig een passende oplossing’

2.1 Aanleiding en invulling van de pilot

Het probleem dat centraal staat in deze pilot is fiscaaltechnisch van aard. Bij mensen met een minimuminkomen, met een combinatie van inkomstenbronnen, spelen vaak diverse problemen. Een vorm van uitkering in combinatie met een uitkering Participatiewet (PW) levert fiscaal en op het gebied van toeslagen regelmatig complicaties op. Dit geldt ook bij een aanvullende uitkering PW op inkomen uit werk. Dit is aan de orde bij samenwonende of gehuwde partners die te maken hebben met de afbouw van de algemene heffingskorting minstverdienende partner (geboren na 1962). In de kern komt het erop neer dat mensen een netto-inkomen op minimumniveau hebben, maar een bruto-inkomen dat hoger ligt dan het minimum. Dat kan problemen opleveren met de inkomstenbelasting in de vorm van een naheffing van verschuldigde belasting. Vaker nog levert het terugvorderingen op van toeslagen. “Toeslagen” onderdeel van het ministerie van Financiën (voorheen Belastingdienst) hanteert bij de berekening van het recht op toeslagen immers het geregistreerde bruto-inkomen. Wanneer het bruto-inkomen maar iets boven het minimum uitkomt, kan dat al een verlies van toeslagen opleveren. De grootte van dit verlies verschilt per casus, maar varieert grofweg tussen de € 200 en € 1800. Mensen die moeten rondkomen van het minimum kunnen zich dat verlies, hoe klein of groot ook, niet permitteren.

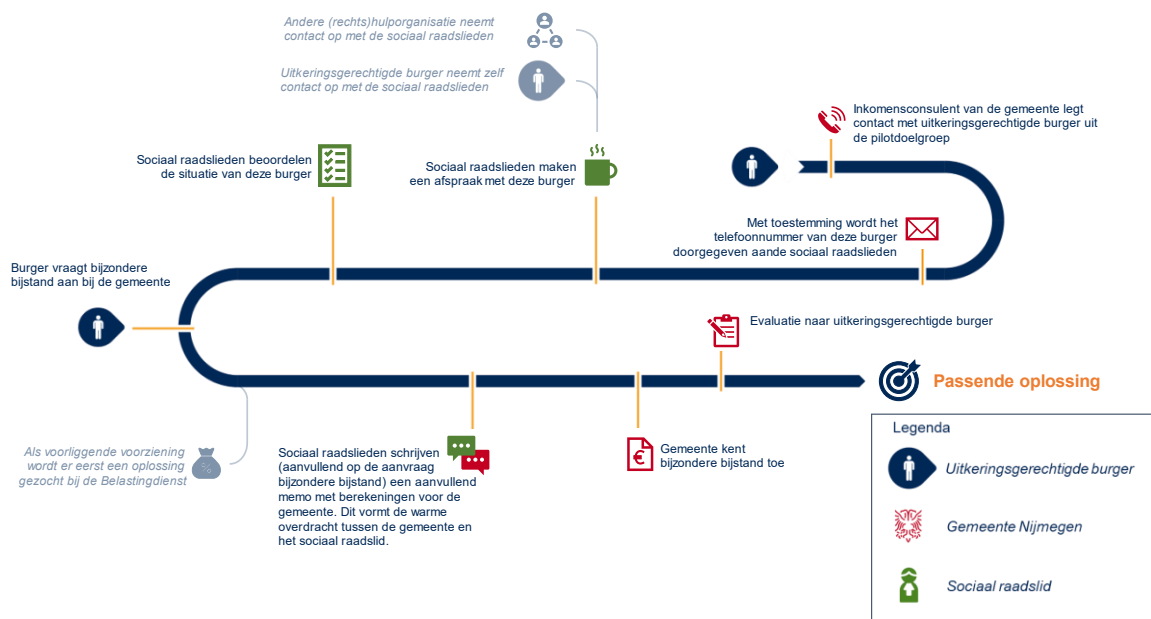
Financiële problemen vormen vaak de basis of werken als katalysator voor andere problemen. De financiële armslag wordt kleiner, er kunnen schulden ontstaan en die schulden kunnen weer leiden tot allerlei andere problemen. Wanneer er sprake is van multiproblematiek in een huishouden, maken financiële problemen daar meestal ook onderdeel van uit. Een goede, gezonde financiële uitgangspositie is daarom een waardevol onderdeel bij de aanpak of preventie van multiproblematiek.

Het hiervoor geschetste probleem is niet op te lossen via de “Toeslagen”, omdat de “Toeslagen” van het geregistreerde inkomen uitgaat. Daar wordt niet van afgeweken. Bezwaar maken bij de “Toeslagen” leidt daarom niet tot een oplossing. Er is hierdoor feitelijk sprake van een witte vlek, een weeffout tussen verschillende wetgevingen. De oplossing die gemeente Nijmegen nu inzet is bijzondere bijstand verstrekken, om zo te voorkomen dat mensen in de schulden raken. De sociaal raadslieden in Nijmegen en de gemeente zelf erkennen deze problematiek, maar acteren nu in feite reactief: alleen als de burger zich meldt met een probleem en een aanvraag bijzondere bijstand indient. Soms zijn burgers dan al verder in financiële problemen gekomen, met weer andere problematiek in het vooruitzicht. Het vertrouwen in de overheid wordt hierdoor aangetast en burgers raken verwickeld in problemen en procedures. Een proactieve opstelling van de gemeente ten aanzien van het probleem kan helpen om dit soort financiële problemen bij burgers te voorkomen. In deze pilot neemt de gemeente Nijmegen deze proactieve houding aan door klanten van de gemeente actief te benaderen en te helpen wanneer inwoners onbewust de dupe zijn van dit fiscaaltechnische probleem. Deze aanpak past goed bij een responsieve overheid, die informeert en samen met de burger problemen aanpakt en daarmee ook helpt het vertrouwen in diezelfde overheid te verbeteren/vergroten.

Deze aanpak ziet de gemeente Nijmegen als een goede kans om de samenwerking tussen juridische en sociale samenwerkingspartners in de gemeente te verbeteren. Ten eerste wil de projectgroep in deze pilot inventariseren in welke mate het juridisch werkveld de problematiek herkent, hoe zij ermee omgaan en of zij hiervoor ook oplossingen hebben. Op deze manier wil de projectgroep ook meteen bewustwording van dit probleem creëren, zodat het in de toekomst eerder kan worden voorkomen. Vervolgens is deze ingang gebruikt om de samenwerking onderling te verbeteren, zodat de sociale en juridische partners elkaar ook beter kunnen vinden op andere terreinen.

2.1.1 Aanpak weergegeven in een klantreis

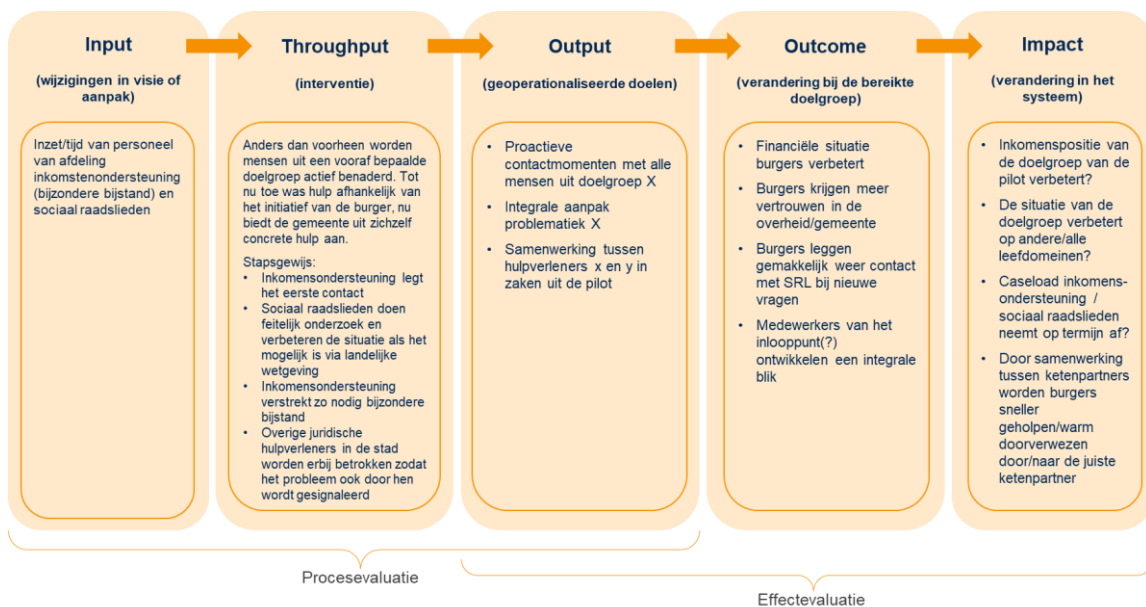
De primaire aanpak van deze pilot is zoals eerder benoemd het actief contact opnemen met klanten om hen vervolgens hulp aan te bieden bij de voorkoming van het eerder benoemde fiscaaltechnische probleem. Vanuit de systemen van de gemeente wordt een lijst uitgedraaid met klanten waar dit fiscaaltechnische probleem mogelijk aan de orde is. Een inkomensconsulent van de gemeente belt deze mensen met de vraag of sociaal raadslieden mogen onderzoeken of zij toeslagen missen. Wanneer de klant hier toestemming voor geeft nemen de sociaal raadslieden contact met de klant op voor een afspraak. Na deze afspraak beoordelen de sociaal raadslieden de situatie van de burger en bepalen zij of de klant in aanmerking komt voor bijzondere bijstand. Wanneer de klant hiervoor in aanmerking komt, schrijven de sociaal raadslieden een memo met daarin een berekening die de gemeente nodig heeft als argumentatie voor het verstrekken van bijzondere bijstand. De burger vraagt bijzondere bijstand aan en de sociaal raadsman/raadvrouw stuurt deze memo ter aanvulling naar de gemeente. Vervolgens kent de gemeente de bijzondere bijstand toe. Naar verwachting duurt dit proces gemiddeld ongeveer twee tot drie weken. Dit proces wordt schematisch weergegeven in het figuur 1.



Figuur 1. Klantreis vroegtijdig een passende oplossing

2.2 Doelstelling en beoogde werking

Het primaire doel van deze pilot is het voorkomen dat burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgevingen. Met behulp van een *theory of change* is uitgewerkt hoe de activiteiten van de pilot beogen bij te dragen aan deze doelstelling. De *theory of change* laat in stappen zien hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten (output) worden beoogd en aan welke veranderingen (outcome en impact) deze vervolgens naar verwachting bijdragen. In figuur 2 is de *theory of change* schematisch weergegeven. De beschikbare middelen vormen de input en de activiteiten de throughput.



Figuur 2. Theory of change voor de pilot vroegtijdig een passende oplossing

2.3 Invulling van de thema's van het landelijke onderzoek 'Rechtshulp en het sociaal domein'

Met de gemeentelijke pilots onder het project 'Rechtshulp en het sociaal domein' wordt beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselherziening, met name rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein. Hiervoor wordt gekeken naar drie thema's, namelijk de toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en de responsieve overheid. In tabel 1 zijn voor de drie thema's de doelstellingen van het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' en de pilot van de gemeente Nijmegen uitgewerkt.

Thema	Onderzoeksvraag landelijk project 'Rechtshulp en het sociaal domein'	Invulling pilot vroegtijdig een passende oplossing
Toegang tot rechtshulp	a. Hoe kan je als gemeente de toegang tot rechtshulp op lokaal niveau organiseren zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners?	De gemeente Nijmegen organiseert de toegang tot rechtshulp op een proactieve manier. Door persoonlijk contact te maken met de klant wordt het vertrouwen in de gemeente hersteld of verbeterd. Dit moet ervoor zorgen dat de klant zich in het vervolg minder geremd voelt om contact op te nemen met sociaal raadslieden of de gemeente.
Samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein	b. Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van het verbeteren van toegang voor inwoners? c. Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van betere ondersteuning van de hulpvraag van inwoners? d. Welke voordelen heeft het samenwerken tussen sociaal en juridisch domein voor de inwoner, is bijvoorbeeld zijn probleem sneller en beter opgelost?	De pilot brengt problematiek bij juridische en sociale partners onder de aandacht. Daarnaast verbetert de pilot de samenwerking tussen juridische en sociale samenwerkingspartners binnen de gemeente, door de organisatie van verschillende bijeenkomsten.

Responsieve overheid	<ul style="list-style-type: none">a. Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein juridische conflicten met inwoners voorkomen?b. Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein (juridische) conflicten informeel oplossen?	Deze pilot voorkomt dat burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgevingen. De gemeente benadert de burgers om de negatieve effecten van deze systeemfout te voorkomen/verhelpen.
----------------------	---	--

Tabel 1. Doelstellingen landelijk project 'Rechtshulp en het sociaal domein' en invulling hiervan door de pilot

3 Resultaten van de pilot

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van de pilot op de pilotdoelstelling. Deze doelstelling is: *“De pilot geeft inzicht in de kenmerken/ criteria van de doelgroep waarbij dit probleem speelt, draagt bij aan het vertrouwen van de bijstandsgerechtigde burger in de overheid en voorkomt dat deze burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgeving. Daarbij heeft de pilot ook als doel om de problematiek breed onder de aandacht te brengen. Dit is aanleiding tot versterking van de samenwerking tussen juridische en sociale partners om de toegang tot rechtshulp in zijn algemeenheid te verbeteren”*. We beschrijven in dit hoofdstuk de belangrijkste bevindingen rondom deze doelstelling.

3.1 Van de klanten die zijn onderzocht door de sociaal raadslieden is voor 90% bijzondere bijstand (voorlopig) toegekend of aangevraagd

Op basis van registratiedata van de inkomensconsulent en de sociaal raadslieden is een beknopte data-analyse binnen de pilot uitgevoerd. Tabel 2 toont deze resultaten in aantallen en bedragen. De peildatum van de gebruikte data is 1 november 2022. Tot 1 november zijn 137 klanten geselecteerd uit het bijstandsbestand van de gemeente. Het gaat hierbij om klanten die tussen de € 1 en € 800 aanvullende uitkering vanuit de Participatiewet ontvangen. Hiervan zijn 64 klanten benaderd door de inkomensconsulenten. 49 klanten zijn overgedragen aan de sociaal raadslieden. De sociaal raadslieden hebben in totaal 34 onderzoeken afgerond. Dit houdt in dat de sociaal raadslieden de situatie van deze klanten inzichtelijk hebben kunnen maken en dat deze klanten hiermee hebben ingestemd. Vanuit deze 34 afgeronde onderzoeken is ervoor 31 klanten inmiddels bijzondere bijstand voor meerdere jaren toegekend of aangevraagd voor het verlies van toeslagen en bij sommigen is er ook bijstand voor een aanslag inkomstenbelasting verstrekt.

Dit betekent dat voor ruim 90% van de klanten die zijn onderzocht door de sociaal raadslieden, bijzondere bijstand is toegekend of aangevraagd. De financiële situatie van deze inwoners is verbeterd, dankzij de pilot. Voor een klein deel van deze klanten is al een (voorlopige) toekenning voor 2022 gedaan, maar nog lang niet voor iedereen. De sociaal raadslieden weten bijna zeker dat de andere klanten ook in 2022 verlies hebben. De toegekende bedragen zullen voor deze 31 inwoners hoogstwaarschijnlijk dus nog hoger worden. Daarnaast zijn de sociaal raadslieden nog met tien onderzoeken bezig. De inkomensconsulenten hebben met elf klanten nog geen contact gekregen. Aan deze klanten is een briefje verstuurd met een korte uitleg van het probleem en met het verzoek contact op te nemen met de gemeente. Vier geselecteerde klanten blijken buiten de doelgroep te vallen. 73 klanten zijn (nog) niet benaderd door gebrek aan tijd.

Peildatum 1 november 2022	Aantal
Totaal aantal klanten geselecteerd	137
Totaal aantal klanten benaderd door inkomensconsulent	64
Geen contact gekregen	11
Valt buiten de doelgroep	4
Overgedragen aan sociaal raadslieden	49
Totaal aantal klanten overgedragen aan sociaal raadslieden	49
Totaal aantal afgeronde onderzoeken	
Totaal aantal afgeronde onderzoeken met toekenning	34
bijzondere bijstand	31
Totaal bedrag toekenning	€ 51.065
Totaal aantal lopende onderzoeken	10
Totaal aantal klanten dat geen onderzoek wil	3
Geen contact gekregen	2
Totaal aantal klanten nog niet benaderd door inkomensconsulent	73

Tabel 2. Resultaten van de pilot in aantallen

3.2 Deze pilot voorkomt dat burgers in financiële problemen komen door een systeemfout tussen verschillende wetgeving

Met deze pilot wordt door de gemeente proactief contact gezocht met burgers die 'onterecht' terugvorderingen van de toeslagen door de "Toeslagen" of de aanslag inkomstenbelasting hebben ontvangen. Het vraagt overtuigingskracht en tijd van de inkomensconsulent om inwoners mee te laten doen aan dit onderzoek, omdat het een ingewikkeld fiscaaltechnisch probleem is om uit te leggen. Door duidelijk te maken dat de inwoner er alleen maar 'beter' van kan worden, lukt het vaak wel om de burgers door te leiden naar de sociaal raadslieden. Het gemis aan toeslag verschilt per casus, maar varieert grofweg tussen de € 200 en € 1800. De doelgroep, mensen die moeten rondkomen van het minimum, kan zich dat verlies, hoe klein of groot ook, niet permitteren. Deze terugvorderingen kunnen leiden tot schuldenproblematiek. Zo speelde er bij één van de deelnemers een (dreigende) uithuiszetting. Doordat de gemeente bijzondere bijstand inzet om deze inwoners te compenseren, kunnen (toekomstige) financiële problemen voorkomen worden.

Tabel 2 toont dat in totaal € 51.065 is toegekend aan 31 inwoners. De toegekende bedragen lopen zeer uiteen per deelnemer van € 122 tot € 3.933. In de *theory of change* benoemde de gemeente Nijmegen de doelstelling om de financiële situatie van inwoners te verbeteren. De eerder getoonde cijfers laten zien dat de financiële situatie bij een aantal burgers is verbeterd. Wij kunnen dus concluderen dat deze doelstelling is bereikt.

3.3 De unieke aanpak van deze pilot wordt positief ervaren door inwoners en draagt bij aan meer vertrouwen in de overheid

Klanten die benaderd worden voor dit probleem zijn blij verrast dat de gemeente Nijmegen zich proactief opstelt. Veel van hen zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid om bijzondere bijstand aan te vragen om de terugvorderingen van de "Toeslagen" te compenseren. In het begin reageren inwoners vaak wat afwachtend op de inkomensconsulent, maar daarna zijn zij verbaasd, verwonderd en blij. Dat de gemeente proactief laat uitzoeken of inwoners geld moeten terugkrijgen en dat de gemeente dit bedrag vervolgens ook uitbetaalt, wordt gezien als een verrassing. Klanten geven aan dat ze zich geholpen en gezien voelen door de gemeente. Dit helpt het vertrouwen in de overheid te herstellen en/of versterken. Daarnaast ontvangt een deel van de doelgroep zodanig weinig aanvullende bijstand, dat zij vaak niet bewust zijn van hun recht op inkomensondersteuning. Hierdoor hebben zij weinig contact met de gemeente.

Wanneer de inkomensconsulent in telefonisch contact komt met de klant, maakt zij extra gebruik van dit zeldzame contactmoment door waar nodig aanvullende informatie en hulp te verlenen, zoals informatie over de energietoeslag en andere voorzieningen voor minima.

“Heel prettig dat de gemeente uit zichzelf belde, ik was hierdoor verrast en wist helemaal niet dat ze dit deden. Ik kijk hierdoor positiever naar de sociaal raadslieden en de gemeente” – Deelnemer pilot

“Belt de gemeente echt dat we meer geld kunnen krijgen?” – Deelnemer pilot

“Vond het heel attent dat de gemeente vanuit zichzelf belde en aangaven dat er misschien iemand mee kon kijken met de toeslagen. Dit geeft wel vertrouwen dat ook zij (de gemeente) willen dat het allemaal goed gaat” – Deelnemer pilot

De *theory of change* die de gemeente Nijmegen heeft opgesteld bij aanvang van deze pilot, beschreef de uitkomst dat burgers als gevolg van deze pilot meer vertrouwen krijgen in de overheid/gemeente. De interviews die wij hebben afgenomen met burgers geven het signaal af dat het vertrouwen wel degelijk is verbeterd. Het bleek echter een grote uitdaging om voldoende burgers die geholpen zijn door de gemeente te spreken. Daarom kunnen wij hier geen harde conclusies over trekken. Wel werd dit beeld ook bevestigd in de interviews met de inkomensconsulenten en sociaal raadslieden.

3.4 De pilot geeft inzicht in kenmerken van de doelgroep en risicofactoren waardoor klanten geraakt kunnen worden door dit probleem

Uit de behandelde casuïstiek hebben de sociaal raadslieden een goed beeld gekregen van wat de kenmerken zijn van de doelgroep. Dit zijn vooral kenmerken die te maken hebben met de wetgeving. Het gaat om de volgende kenmerken:

- a. Burgers met een minimuminkomen;
- b. Burgers met een vorm van uitkering in combinatie met een PW-uitkering of inkomen uit werk in combinatie met een PW-uitkering;
- c. Samenwonend of gehuwd zijn;
- d. Geboren na 1962 (dit heeft te maken met de leeftijdsgrens voor de afbouw van de algemene heffingskorting minstverdienende partner).

De sociaal raadslieden signaleren geen andere kenmerken van de doelgroep, zoals opleidingsniveau of recht op rechtsbijstand. Het is lastig op voorhand te bepalen of iemand last heeft van de combinatie van inkomsten, omdat er veel andere factoren meespelen zoals:

- a. Hoogte van de PW-uitkering;
- b. Leeftijd van de klant;
- c. Of de klant kinderen heeft;
- d. Leeftijd van deze eventuele kinderen;
- e. Woont de klant met medebewoners (bijvoorbeeld een inwonende moeder)?
- f. Hoogte van de huur.

Al deze factoren hebben invloed op de uitkomst van het onderzoek en hoogte van de mogelijk gemiste toeslagen. Elke situatie is uniek, wat deze problematiek complex maakt. De enige oplossing is individueel onderzoeken. We kunnen wel concluderen dat bij een combinatie van inkomsten, de kans op het gemis van toeslagen groot is. Daarnaast lijkt een Wajonguitkering een extra risicofactor, waarbij het gemiste bedrag aan toeslagen zeer hoog is. Dit komt doordat een deel van de Wajonguitkering niet gekort wordt (jonggehandicaptenkorting). De netto aanvullende bijstand is daardoor hoger en de bruto bijstand eveneens. Deze doelgroep is zich hier vaak totaal niet bewust van, dus accepteren zij de situatie. Dit maakt dat deze kwetsbare doelgroep netto minder te besteden heeft dan bijvoorbeeld een echtpaar dat uitsluitend bijstand ontvangt. Bij een Wajonguitkering in combinatie met een PW-uitkering moeten dus alarmbellen afgaan bij de gemeente.

4 Toegang tot recht in het sociaal domein

In dit hoofdstuk gaan we in op de inzichten die de pilot 'Vroegtijdig een passende oplossing' biedt voor het landelijk project 'Rechtshulp en het sociaal domein'. Hierbij gaat het om ervaringen die nuttig zijn voor het nieuwe stelsel van gesubsidieerde rechtshulp. We beginnen het hoofdstuk met de belangrijkste bevindingen en diepen die uit in de paragrafen die volgen. Dit doen we aan de hand van de thema's die centraalstaan in het programma Rechtshulp en sociaal domein van Divosa, en de daarvoor geïdentificeerde indicatoren:

- a. **Toegang rechtshulp:** laagdrempelig, prettig, tijdig, onafhankelijk, duidelijk;
- b. **Samenwerking sociaal en juridisch domein:** effectieve probleemoplossing, integraal, ondersteunend en gebruik sociale kaart;
De indicator inschakelen/gebruik omgeving (kwetsbare) burger is in deze pilot niet van toepassing.
- c. **Responsieve overheid:** preventief werken/vroegsignalering.

We hebben aandacht voor de invulling van de thema's in de pilot, de werkzame bestanddelen, belemmerende factoren en kansen en uitdagingen. We sluiten het hoofdstuk af met randvoorwaarden voor effectieve voortzetting en wat nodig is voor borging van de ontwikkelde werkwijze.

4.1 Kernbevindingen op toegang en samenwerking

In het kader van het programma Rechtshulp en het sociaal domein zijn drie onderzoeksvragen opgesteld:

1. In welke mate draagt de werkwijze van de pilot bij aan een betere toegang tot recht?
2. In welke mate en op welke wijze zorgt de pilot voor een betere samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein?
3. Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein deze weeffout tussen wetgeving informeel en proactief oplossen (responsieve overheid)?

De belangrijkste bevindingen uit de pilot op de thema's uit het landelijke project zijn:

- a. Toegang tot rechtshulp
 - i. De toegang tot rechtshulp is in deze pilot verbeterd; omdat de gemeente en sociaal raadslieden proactief contact opnemen met de klant is deelname aan deze pilot laagdrempelig.
 - ii. De bekendheid van de dienstverlening van sociaal raadslieden is toegenomen onder inwoners. Inwoners weten de sociaal raadslieden na de pilot met andere vragen makkelijker te vinden.
- b. Samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein
 - i. Samenwerkingspartners, zowel juridisch als sociaal, zien de meerwaarde in van het versterken van de samenwerking tussen alle partners onderling met als doel betere hulpverlening aan de inwoner.
 - ii. De samenwerking tussen juridische en sociale partners is geborgd in een structureel netwerkoverleg.
- c. Responsieve overheid
 - i. Door het oppakken van een proactieve rol kan de gemeente een responsieve houding aannemen en inzetten op het voorkomen van financiële problemen.

In onderstaande paragrafen onderbouwen we deze bevindingen en bespreken we in het kader van de pilot de werkzame elementen, belemmerende factoren en randvoorwaarden.

4.2 Toegang tot rechtshulp

4.2.1 De toegang tot rechtshulp is voor de inwoners in deze pilot verbeterd

De pilot zet in op het verbeteren van de toegang tot rechtshulp. In onderstaande paragraaf beschrijven we aan de hand van de vijf indicatoren: laagdrempelig, prettig, tijdig, onafhankelijk en duidelijk hoe de toegang voor de deelnemers uit de pilot is verbeterd.

Laagdrempelig

De toegang tot deze pilot is zeer laagdrempelig. Inwoners hoeven zelf geen initiatief te nemen om zich aan te melden voor de pilot. De gemeente benadert de doelgroep zelf actief en zoekt het eerste contact. Dit wordt telefonisch gedaan door de inkomensconsulent van de gemeente. Als de inwoner goedkeuring geeft voor deelname aan de pilot worden zijn/haar contactgegevens verstrekt aan de sociaal raadslieden. De sociaal raadslieden nemen vervolgens ook proactief contact op met de klant. Deelname aan de pilot en daarmee de toegang tot sociaal raadslieden is dus zeer laagdrempelig voor de inwoner. Daarnaast zijn de sociaal raadslieden ook toegankelijker geworden voor andere rechtshulpvragen. De inkomensconsulent wijst de klant naast de pilot ook op alle mogelijkheden voor minimaalvoorzieningen. Hiervoor moet de klant zelf wel een aanvraag doen, mochten ze hier gebruik van willen maken.

Prettig

Klanten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente en sociaal raadslieden. Burgers zijn blij dat er proactief contact met hen wordt opgenomen. In het begin kan er sprake zijn van voorzichtigheid, en moeten inwoners overtuigd worden over het nut van deze aanpak. Daarnaast voelen inwoners zich gehoord en serieus genomen. Deze klanten hebben behoefte aan aandacht en dit wordt in deze pilot gegeven. Ook is er ruimte voor aanvullende vragen, dat wordt ook als prettig ervaren door de deelnemers.

Tijdig

De doorlooptijd is langer dan verwacht aan het begin van de pilot. Verwachte doorlooptijd na overdracht van de inkomensconsulent was drie weken, in de praktijk was dit een stuk langer. De reden hiervoor is dat het meer onderzoekswerk is voor de sociaal raadslieden, omdat de casuïstiek ingewikkelder is dan gedacht. Nadat het onderzoek is afgerond door de sociaal raadslieden volgt wel spoedig uitbetaling door de gemeente.

Onafhankelijk

Voor juridische hulp is onafhankelijkheid één van de kernwaarden. In het kader van het programma 'Rechtshulp en het sociaal domein' draait onafhankelijkheid er ook om dat de rechtshulp is gericht op het belang van de burger. De sociaal raadslieden opereren altijd onafhankelijk van de gemeente, dus ook voor het onderzoek in deze pilot. De klant ervaart het onderzoek ook als prettig, omdat het uitgevoerd wordt door een partij die zich onafhankelijk opstelt: de sociaal raadslieden. Rondom onafhankelijkheid van de hulp en specifiek deze vorm van ondersteuning speelt ook een uitdaging. In de huidige opzet is medewerking van de gemeente vereist, omdat zij de contactgegevens heeft van de inwoners. Sociaal raadslieden kunnen deze aanpak dus niet volledig onafhankelijk van de gemeente uitvoeren.

Duidelijk

De klant is zich (meestal) niet bewust van dit probleem. Inhoudelijk begrijpen de meeste klanten dit probleem ook niet, omdat het fiscaal technisch erg gecompliceerd is. Wel zijn de (meeste) klanten blij met de uitkomst en is de afhandeling hiervan duidelijk. Daarnaast zien de sociaal raadslieden ook dat deze klanten hen vervolgens makkelijker weten te vinden bij een vervolgvraag. De pilot heeft dus bijgedragen aan het beter bekendmaken van de dienstverlening van sociaal raadslieden en hiermee de toegankelijkheid tot rechtshulp verbeterd.

4.3 Samenwerking sociaal en juridisch domein

De samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein moet volgens de doelstellingen van het overkoepelende Divosa-programma bijdragen aan een effectieve probleemoplossing, is integraal en ondersteunend en maakt gebruik van de beschikbare sociale kaart. De pilot is een aanleiding voor het versterken van de samenwerking tussen juridische en sociale partners om de toegang tot rechtshulp in zijn algemeenheid te verbeteren. In onderstaande paragraaf beschrijven we deze samenwerking aan de hand van de overkoepelende doelstelling.

4.3.1 *Samenwerkingspartners, zowel juridisch als sociaal, zien de meerwaarde in van het versterken van de samenwerking tussen alle partners onderling voor effectieve en integrale hulp aan de inwoner*

Effectieve probleemoplossing

De samenwerking tussen de sociaal raadslieden en de gemeente heeft ervoor gezorgd dat bijzondere bijstand ingezet wordt als middel om inwoners te helpen. Zonder deze pilot was bijzondere bijstand niet ingezet om dit probleem aan te pakken en waren deze inwoners (onterecht) geld misgelopen. Het gaat hierbij om een kwetsbare doelgroep, die moeilijk zicht heeft op de totale inkomsten, doordat dit uit meerdere bronnen bestaat. Door deze aanpak is hiermee mogelijk het beginpunt van schulden voorkomen. De werkwijze van de pilot is geen duurzame oplossing voor dit probleem, want de wetgeving blijft hetzelfde. De klanten zijn wel blij met de oplossing voor dit probleem. Het projectteam heeft nagedacht over het inbedden van deze werkwijze in het reguliere werkproces, zodat nieuwe aanvullende bijstandsklanten gelijk doorverwezen worden naar de sociaal raadslieden. Verdere uitwerking hiervan is beschreven in hoofdstuk 5.

Integraal

De pilot lost het volledige probleem voor de inwoner op, zonder ongewenste neveneffecten. De inwoner kan er alleen op vooruit gaan. Kanttekening hierbij is dat de gemeente eigenlijk niet verantwoordelijk is om dit probleem op te lossen en dat de aanpak geen duurzame oplossing is. Het probleem ligt op het niveau van de rijksoverheid en is een voorbeeld van ministeries die wetgeving onvoldoende op elkaar afstemmen. De burger is hier de dupe van en daarom moet dit probleem breder onder de aandacht gebracht worden bij de betrokken ministeries. De inzet van bijzondere bijstand is namelijk een keuze van deze gemeente, maar is niet de standaard werkwijze in de rest van Nederland. Inmiddels heeft de Centrale Raad van Beroep zich uitgesproken over de vraag of een gemeente het verlies van toeslagen moet compenseren ([ECLI:NL:CRVB:2022:1952](#)). De Centrale Raad oordeelt dat de gemeente Arnhem extra bijstand dient te verstrekken aan een echtpaar ter compensatie van het niet ontvangen van het maximale toeslagenbedrag. Overigens is de Raad van mening dat ter compensatie geen bijzondere maar algemene bijstand moet worden verstrekt. Daarnaast is er door de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LORS) en Sociaal Werk Nederland een brief opgesteld naar minister Schouten om dit probleem landelijk onder de aandacht te brengen (zie bijlage 1).

Het aanpakken van multiproblematiek was niet één van de hoofddoelstellingen van deze pilot. Klanten zijn wel actief geweest op minimavoorzieningen waar zij wellicht gebruik van kunnen maken. Vragen over deze voorzieningen worden gelijk beantwoord door de inkomensconsulent. Burgers moeten vervolgens zelf deze voorzieningen aanvragen. Daarnaast weten de sociale en juridische partners elkaar beter te vinden dankzij deze pilot. De buurtteams hebben een presentatie gegeven tijdens de laatste netwerkbijeenkomst. Hiermee wordt beoogd om meer warme doorverwijzingen te realiseren en hiermee multiproblematiek te voorkomen. Zie de paragraaf 'gebruik sociale kaart' en hoofdstuk 5 voor meer informatie over de intensivering van het contact met andere partijen.

Ondersteunend

De burger had absoluut niet alleen dezelfde uitkomst kunnen realiseren. Het geïdentificeerde probleem is ingewikkeld en de aanpak vraagt specialistische kennis. Deze specialistische kennis is voornamelijk beschikbaar bij de sociaal raadslieden. De toegevoegde waarde van de aanpak van de pilot voor de burger is dus hoog. Dat de specialistische kennis vooral beschikbaar is bij sociaal raadslieden maakt de aanpak wel kwetsbaar.

Gebruik sociale kaart

Deze pilot was ook de aanleiding om samenwerkingspartners (zie paragraaf 5.2) uit de regio bij elkaar te brengen. Samenwerkingspartners, zowel juridisch als sociaal, zien de meerwaarde in van het versterken van de samenwerking tussen alle partners onderling. Zij hebben behoefte aan deskundigheidsbevordering, uitwisseling van contacten, goede ideeën en het signaleren van problematiek, zoals in deze pilot centraal staat. Alle partijen vinden het moeilijk om in de waan van de dag tijd vrij te maken voor samenwerking. Dankzij deze pilot is de samenwerking aangehaald en versneld in gang gezet. De pilot verspreidt zich als een olievlek onder verschillende juridische en sociale partners. Vanuit voornamelijk de sociale partners worden nieuwe klanten aangemeld bij de sociaal raadslieden om te bekijken of deze klanten ook recht hebben op een compensatie vanuit de bijzondere bijstand. In het kader van de pilot zijn twee netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor alle juridische en sociale partners. De invulling hiervan en het structurele vervolg wordt beschreven in paragraaf 5.2.

4.4 Responsieve overheid

De pilot beoogt maatwerk te leveren voor de burgers die met deze complexe en voor hen vaak ook ondoorgroendelijke problematiek te maken krijgen. Het hoofddoel van de pilot is een proactieve houding van de overheid door responsief op te treden na het ontdekken van een weeffout tussen verschillende wetgevingen. De pilot is daarmee in één woord samen te vatten als responsief.

4.4.1 Door het oppakken van een proactieve rol kan de gemeente een responsieve houding aannemen ten aanzien van het voorkomen van financiële problemen

Ver voorafgaand aan deze pilot waren sociaal raadslieden al bekend met het probleem waar toeslagen onterecht werden ingetrokken door de "Toeslagen". Sociaal raadslieden konden enkel burgers helpen wanneer zij dit toevallig tegenkwamen wanneer zij een klant voor een andere vraag ondersteunden. De pilot heeft mogelijk gemaakt dat sociaal raadslieden op een proactieve manier burgers kunnen benaderen voor ondersteuning bij dit probleem. Burgers worden actief benaderd en geholpen om het probleem snel op te lossen, door het verstrekken van bijzondere bijstand. Dit ter voorkoming van (verdere) financiële problemen met bijkomende problematiek in het vooruitzicht. Op deze manier beoogt de pilot maatwerk te leveren voor de burgers die met deze complexe en voor hen vaak ondoorgroendelijke problematiek te maken krijgen. Inwoners telefonisch contacteren was de beste manier van contact leggen met de potentiële klanten. Dit vraagt tijd en overtuigingskracht van de inkomensconsulent. Het vraagt overtuigingskracht, omdat het een ingewikkeld fiscaaltechnisch probleem is om uit te leggen aan inwoners. Ook vraagt het tijd van de inkomensconsulent, omdat mensen vaak nog andere vragen hebben of gewoon hun verhaal kwijt willen. Klanten die benaderd worden voor dit probleem zijn blij verrast dat de gemeente Nijmegen zich proactief opstelt. Veel van hen zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid om bijzondere bijstand in te zetten om de terugvorderingen van de "Toeslagen" te compenseren. Klanten geven aan dat ze zich geholpen en gezien voelen door de gemeente. Dit helpt het vertrouwen in de overheid te herstellen of versterken.

Daarnaast ervaren klanten de hulp van de raadslieden als prettig en onafhankelijk. Nadat sociaal raadslieden hun onderzoek afronden, betalen de consulenten bijzondere bijstand snel uit en nemen over wat de sociaal raadslieden voorstellen. Hierdoor krijgen de deelnemers van de pilot een positiever beeld van de gemeente en wordt het vertrouwen in de overheid (iets) hersteld.

De borging van de pilot voor nieuwe klanten (verdere beschrijving in hoofdstuk 5) is proactief ingestoken, waarmee dit probleem bij nieuwe klanten hopelijk voorkomen wordt. Er zijn afspraken gemaakt met inkomensconsulenten van de gemeente, waardoor burgers met een samenloop van inkomsten in de toekomst ook aangemeld worden bij sociaal raadslieden voor nader onderzoek naar de toeslagen. Deze aanpak past bij een responsieve overheid, die informeert en samen met de burger problemen aanpakt en daarmee ook helpt het vertrouwen in diezelfde overheid te vergroten.

5 Borging van de pilot

Voorafgaand aan dit hoofdstuk hebben we de resultaten van de pilot 'Vroegtijdig een passende oplossing' besproken. We hebben hierbij gekeken naar wat de pilot oplevert voor de burger. In dit hoofdstuk gaan we verder in op deze punten met een blik op de toekomst. We beschrijven de benodigde randvoorwaarden om deze pilot te continueren of toe te passen in andere gemeenten en wat hierin belemmerende factoren zijn. Hierbij beschrijven we hoe de gemeente Nijmegen de werkwijze van de pilot gaat voortzetten na afloop van deze pilot. De verdere samenwerking met juridische en sociale partners is hier een onderdeel van.

5.1 Benodigde randvoorwaarden en belemmerende factoren

De aanpak van de pilot werkt goed en levert een positieve uitkomst voor de burger op. Capaciteit is een aandachtspunt voor zowel de inkomensconsulenten als de sociaal raadslieden. Voor de inkomensconsulenten geldt dat zij tijd nodig hebben om de inwoner te overtuigen, maar ook om een luisterend oor te bieden voor andere vragen. De hoge werkdruk bij de inkomensconsulenten (o.a. door de energietoeslag) is een belemmerende factor en zorgt ervoor dat de prioriteit gegeven aan de pilot afneemt. Als een andere gemeente deze aanpak wil implementeren is het noodzakelijk om hiervoor capaciteit vrij te maken.

Voor de sociaal raadslieden geldt dat ook zij de inwoner (en soms de bewindvoerder) moeten overtuigen om hen mee te laten kijken in diens toeslagen. Ook kost het onderzoek de sociaal raadslieden meer tijd dan vooraf was ingeschat. Om dit onderzoek goed uit te voeren is specialistische kennis over wet- en regelgeving nodig die vooral de sociaal raadslieden hebben. Dat maakt deze aanpak wel kwetsbaar en lastig om breder uit te rollen. Voor juridische en sociale partners blijft het lastig om dit probleem te signaleren, vanwege een gebrek aan deze specialistische kennis.

De inzet van bijzondere bijstand is een cruciale randvoorwaarde in deze aanpak en is een bewuste keuze van de gemeente Nijmegen. De inzet van bijzondere bijstand om terugvorderingen van de "Toeslagen" te compenseren is niet de standaard werkwijze in de rest van Nederland. Dit vormt een aandachtspunt voor de rechtsgelijkheid van alle inwoners in Nederland. Medewerking van de gemeente is een cruciale randvoorwaarde, wil de aanpak in andere regio's of in heel Nederland worden toegepast. De gemeente kan de doelgroep in beeld brengen en het eerste contact leggen.

5.2 De nieuwe werkwijze van de pilot krijgt een vaste plek in het bestaande werkproces

Het nabellen van burgers kost meer tijd dan eerder verwacht, daarom is het de sociaal raadslieden niet gelukt om alle lijsten af te werken. Zij zijn van plan om alle overgebleven klanten te benaderen, ook na afloop van deze pilot. Echter blijft de medewerking van de gemeente cruciaal, aangezien alleen zij gerechtigd zijn om de klanten ongevraagd te bellen. Dit komt door de AVG. De projectleider vanuit de sociaal raadslieden heeft met de teamleider van de afdeling Zorg en Inkomen in december een overleg om te bespreken hoe zij deze pilot gaan voortzetten. Ook de afdeling Zorg en Inkomen kampt met forse tekorten, waardoor de voortzetting van de pilot uitdagend kan zijn. Daarom is het van belang dat de projectleider en manager een goede strategie bedenken om de voortzetting van de pilot te doen slagen. Eén voorstel die zij gaan bespreken is om het bellen van de klanten bij een andere medewerker te beleggen. Voorheen voerde een senior inkomensconsulent deze werkzaamheden uit. Echter gaat het hier om een redelijk simpele taak, waardoor dit in het vervolg door een junior, nieuwe medewerker, administratief medewerker of een stagiair kan worden uitgevoerd. Tevens moet de lijst van klanten die in 2022 zijn ingestroomd geactualiseerd worden. Deze actualisatie zorgt waarschijnlijk voor een grotere lijst en dus meer werk.

Als structurele boring van de succesvolle werkwijze van de pilot wordt het bureau nieuwe klanten betrokken. Het idee is dat de medewerkers van het bureau nieuwe klanten een inwoner die voor het eerst een aanvullende uitkering aanvraagt actief doorverwijzen naar de sociaal raadslieden. De sociaal raadslieden voeren dan de toeslagencheck uit en voorkomen financiële problematiek. Op deze manier krijgen nieuwe klanten gelijk toegang tot de werkwijze van de pilot en wanneer dat nodig is aanvullende bijstand. Daarnaast worden alle inkomensconsulenten bijgepraat en op dit probleem geattendeerd. Ook zij kunnen op deze manier een toeleiding naar sociaal raadslieden zijn. Op deze manier zouden alle gevallen gevonden en afgevangen moeten zijn. Wel achten wij het verstandig om de doelgroep goed af te kaderen. De gemeente kan voor de medewerkers van het bureau nieuwe klanten een checklist maken waardoor zij sneller kunnen beoordelen of iemand doorverwezen moet worden naar de sociaal raadslieden. Op deze checklist kan de projectgroep *red flags* beschrijven zoals het hebben van een Wajonguitkering of inkomen uit meerdere bronnen.

5.3 In een tweede netwerkbijeenkomst zijn afspraken gemaakt voor een structurele samenwerking met juridische en sociale partners

Op 19 mei 2022 is er een netwerkbijeenkomst georganiseerd, waarbij juridische partners gezamenlijk hebben nagedacht over het versterken van de samenwerking in de gemeente. Deze bijeenkomst is druk bezocht en er werd enthousiast nagedacht over mogelijkheden om elkaars organisaties beter te vinden. De behoefte van samenwerking loopt wel uiteen. Vanuit de sociale partners is er ongemak om aan te sluiten bij een 'juridisch' overleg. De gemeente heeft op 10 november 2022 een tweede netwerkbijeenkomst georganiseerd met juridische en sociale partners (sociaal raadslieden, manager afdeling zorg en inkomen, afdeling juridische zaken, 3M advocaten, het Juridisch Loket, buurtteams, stichting BWN, Bindkracht10 en Quadrans bewindvoering) waarin zij gezamenlijk afspraken hebben gemaakt over de toekomstige samenwerking. Deze bijeenkomst bleek een vruchtbaar overleg voor een duurzame relatie tussen juridische en sociale samenwerkingspartners binnen Nijmegen. Iedereen zag de meerwaarde van dit soort bijeenkomsten in en is gemotiveerd om in de toekomst hieraan deel te nemen. Om ervoor te zorgen dat de bijeenkomsten ook in de toekomst aansluiten op de behoefte hebben de aanwezigen in een brainstorm nagedacht over de invulling van toekomstige bijeenkomsten. Hieruit zijn verschillende doelen opgehaald:

- a. Het opzetten van een duurzame samenwerking tussen organisaties die niet persoonsafhankelijk is;
- b. Elkaar beter leren kennen, inzicht verkrijgen in elkaars werkzaamheden en daardoor elkaar beter weten te vinden;
- c. Het delen van kennis;
- d. Signaleren van structurele problemen waar meerdere organisaties tegenaan lopen en deze signalen neerleggen bij bijvoorbeeld de gemeente.

Ook hebben de aanwezigen gezamenlijk nagedacht over wie de verantwoordelijkheid draagt voor de organisatie van deze bijeenkomsten. Al vrij snel kwamen zij tot de conclusie dat deze verantwoordelijkheid bij Chantal Hulzen (Sociaal Raadvrouw en tevens projectleider van deze pilot) moet liggen, aangezien dit goed past binnen haar takenpakket. Voor het eerste doel "*Het opzetten van een duurzame samenwerking die niet persoonsafhankelijk is maar organisatieafhankelijk*" heeft de Sociaal Raadvrouw al een oplossing bedacht. Door de bijeenkomsten eens per halfjaar op een vast moment (in de eerste week van juni en de eerste week van november) te laten plaatsvinden, ontstaat meer continuïteit en wordt het dus gemakkelijker om dit intern over te dragen. De organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor deze overdracht. Daarnaast is een netwerkkaart opgesteld met alle contactgegevens en gedeeld met alle betrokken, zo kan iedereen elkaar ook makkelijker vinden. Over de verdere inhoudelijke invulling gaat de Sociaal Raadvrouw gezamenlijk met de manager van team Zorg en Inkomen om tafel.