



**EINDEVALUATIE PILOT  
STARTPUNT SCHEIDEN  
WIJK BIJ DUURSTEDE  
DIVOSA RECHTSHULP EN  
SOCIAAL DOMEIN**

**KLANT**  
**AUTEUR(S)**  
**DATUM**  
**VERSIE**

Gemeente Wijk bij Duurstede  
Suzanne Kluft en Nienke Bilo  
29 november 2022  
Definitief

Foto door *Nokdie*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Achtergrond en aanleiding	3
1.2	Doelstelling van het onderzoek	3
1.3	Onderzoeksaanpak	4
1.4	Leeswijzer	4
<b>2</b>	<b>Pilot Startpunt Scheiden</b>	<b>5</b>
2.1	Aanleiding en invulling van de pilot	5
2.2	Context scheiden in Wijk bij Duurstede	5
2.3	Theory of change: doelstellingen en beoogde werking van de pilot	8
2.4	Aansluiting op Divosa thema's Rechtshulp en sociaal domein	9
<b>3</b>	<b>Klantreizen</b>	<b>10</b>
3.1	Klantreis voor de pilot	10
3.2	Klantreis Startpunt Scheiden	10
<b>4</b>	<b>Resultaten van de pilot</b>	<b>12</b>
4.1	De opzet van het Startpunt Scheiden binnen Stichting Binding is volgens plan verlopen	12
4.2	Het Startpunt wordt goed gevonden door inwoners	13
<b>5</b>	<b>Rechtshulp en sociaal domein</b>	<b>17</b>
5.1	Laagdrempelige toegang tot rechtshulp	17
5.2	Samenwerking sociaal en juridisch domein	17
5.3	Responsieve overheid	18
<b>6</b>	<b>Werkzame elementen, borging en opschaling</b>	<b>19</b>
6.1	Succesfactoren en randvoorwaarden voor werkzame elementen in de pilot	19
6.2	Succesfactoren en randvoorwaarden bij borging en opschaling	19

---

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en aanleiding

In november van 2018 heeft de minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer de contouren geschetst voor de vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. De belangen van de rechtzoekende en een laagdrempelige, vroegtijdige en integrale oplossing van zijn of haar hulpvraag zijn leidend voor deze stelselvernieuwing. Het vernieuwde stelsel voor gesubsidieerde rechtshulp wordt per 1 januari 2026 ingevoerd.<sup>1</sup> Eén van de doelen daarbij is om meer samenhang te creëren tussen rechtshulp en het gemeentelijke sociaal domein. Divosa heeft van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) subsidie gekregen om de uitvoering van gemeentelijke pilots op het snijvlak van het sociaal domein en het domein van de rechtsbijstand te faciliteren. Eind 2021 zijn in negen gemeenten pilots van start gegaan binnen het programma Rechtshulp en sociaal domein.

Eén van deze pilots is het Startpunt Scheiden in de gemeente Wijk bij Duurstede. Significant Public is door de gemeente gevraagd de monitoring en evaluatie van deze pilot uit te voeren. In dit kader heeft Significant Public in januari van 2022 een nulmeting uitgevoerd en in de zomer van 2022 een tussenmeting om de stand van zaken op te maken. Het onderhavige rapport betreft de eindevaluatie van de pilot. De pilots binnen het programma van Divosa hebben na deze eindmeting nog de kans om de pilot te verlengen tot en met halverwege 2023, om zich te richten op borging en/of bredere implementatie van de aanpak.

## 1.2 Doelstelling van het onderzoek

De hoofdvraag voor het evaluatieonderzoek voor de gemeente Wijk bij Duurstede is:

*In hoeverre en hoe draagt het Startpunt Scheiden bij aan het voorkomen en de-escaleren van de gezinsproblematiek die zich voordoet in de casussen behandeld in de pilot?*

Deze vraag sluit aan bij de doelstelling van de pilot, die verder is uitgewerkt in hoofdstuk 2. Voor het onderzoek zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Hoe verschilt de nieuwe werkwijze in de pilot van de ondersteuning die burgers anders zouden ontvangen? Welke organisaties/afdelingen zijn hierbij betrokken en op welke manier?
2. Wat is de uitkomst in zaken die onderdeel waren van de pilot?
3. Wat zijn de ervaringen van professionals en van burgers met de werkwijze in de pilot?
4. Hoe is de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verlopen in de pilot? Is deze (volgens betrokkenen) van meerwaarde geweest?
5. In hoeverre weten mensen uit de doelgroep het startpunt scheiden te vinden? (indien mogelijk: ten opzichte van de totale doelgroep van mensen die scheiden in de pilotperiode?)
6. Draagt de aanpak van de pilot bij aan een meer laagdrempelige toegang tot rechtshulp voor de doelgroep van de pilot? In hoeverre worden mensen doorverwezen naar (gesubsidieerde) rechtshulp vanuit het startpunt?
7. In hoeverre speelt er multiproblematiek in de casussen die in het kader van de pilot behandeld zijn en in scheidingscasussen van voor de pilot? Hoe houdt in dergelijke gevallen de scheiding of relatiebreuk verband met andere (multi)problematiek (in ieder geval op het gebied van inkomen, schulden, wonen, juridische problemen en leerplicht)?
8. Hoeveel tijd hebben de betrokken partijen (gemiddeld) besteed per casus gedurende de pilot? Kan de inzet van jeugdhulp in complexe scheidingscasussen (deels) vervangen worden door inzet van jongerenwerk?
9. Wat zijn succesfactoren en knelpunten in de uitvoering van de pilot startpunt scheiden?

---

<sup>1</sup> De invoeringsdatum is een jaar verzet en was eerst 1 januari 2025. In de 7<sup>e</sup> voortgangsbrief van de minister over de stelselherziening is deze nieuwe datum bekendgemaakt.

---

Met de pilots in het programma Rechtshulp en sociaal domein wordt beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselvernieuwing, met name rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein. Om deze reden wordt naast de beantwoording van de bovenstaande onderzoeksvragen ook gekeken naar de drie thema's die centraal staan in het landelijke project van Divosa, namelijk:

- a. laagdrempelige toegang tot rechtshulp;
- b. de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein;
- c. responsieve overheid.

In dit evaluatieonderzoek wordt gekeken naar welke lessen geleerd kunnen worden met betrekking tot laagdrempelige toegang, samenwerking en responsieve overheid. Hiervoor kijken we naar werkzame bestanddelen, belemmerende factoren en benodigde randvoorwaarden.

### 1.3 Onderzoeksaanpak

Gedurende de evaluatie van het Startpunt Scheiden zijn drie metingen uitgevoerd. Een nulmeting in januari 2022, een tussenmeting in de zomer van 2022 en een eindmeting in het najaar van 2022. 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. In deze eindmeting zijn de behaalde resultaten op de gestelde doelen in kaart gebracht en is gekeken welke inzichten de pilot geeft op de doelstellingen van het landelijk onderzoek.

De volgende onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd tijdens de monitoring en (eind)evaluatie:

- a. **Dataverzameling:** bij Stichting Binding is een uitdraai gemaakt van de casussen die in het afgelopen jaar behandeld zijn door het Startpunt Scheiden. Hierbij zijn een aantal kenmerken per casus weergegeven die we ook presenteren in het rapport.
- b. **Interviews Stichting Binding:** er zijn voor deze eindevaluatie interviews gehouden met medewerkers van verschillende teams binnen Stichting Binding, die elk vanuit hun rol te maken hebben met het Startpunt Scheiden. We hebben gesproken met:
  - i. De procesregisseur van het Startpunt Scheiden;
  - ii. De algemeen directeur van Stichting Binding;
  - iii. Coördinator van team Welzijn;
  - iv. Coördinator van team Jeugd;
  - v. Een Sociaal Raadslid.

In de tussenmeting is ook gesproken met het Juridisch Loket en twee advocaten die betrokken zijn bij het Startpunt, alsook de coördinator van het team Volwassenen. De interviews hebben we in overleg met de projectleider afgestemd op de richting die de pilot gedurende het jaar is opgegaan.

- c. **Interviews met klanten van het Startpunt Scheiden:** er is met twee inwoners gesproken die ondersteuning van het Startpunt hebben gekregen omdat zij een vraag rondom scheiden hadden (of hebben). Met hen is gesproken over hoe zij zijn geholpen en hoe zij dit hebben ervaren.
- d. **Klantreizen:** op basis van de gevoerde gesprekken met de medewerkers van Stichting Binding en de inwoners is in kaart gebracht welke route inwoners doorlopen als zij met een vraag bij het Startpunt komen.

### 1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 starten we met een korte toelichting op de pilot, doelstellingen daarbij en de context waarbinnen deze is opgezet in Wijk bij Duurstede. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 3 in op de reis die inwoners afleggen als zij ondersteuning ontvangen vanuit het Startpunt Scheiden. In hoofdstuk 4 en 5 worden de resultaten van de pilot en hoe deze relateren aan de thema's uit het overkoepelende programma toegelicht. We sluiten de rapportage in hoofdstuk 6 af met een aantal punten die van belang zijn voor de borging van de pilot lokaal, maar ook voor de opschaling van de aanpak in regionale context of op andere plaatsen in het land.

---

## 2 Pilot Startpunt Scheiden

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de opzet van het Startpunt Scheiden en de doelstellingen van de pilot. We beginnen met een beschrijving, waarbij we ingaan op de aanleiding en invulling van de pilot. Vervolgens gaan we in op de daarbij geformuleerde doelstellingen en hoe met de pilot wordt beoogd hieraan bij te dragen. We sluiten af met de manier waarop de pilot aansluit bij de thema's die centraal staan in het programma Rechtshulp en het sociaal domein, zijnde de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en een responsieve overheid.

### 2.1 Aanleiding en invulling van de pilot

Nadat het initiatief voor de pilot door de gemeente Wijk bij Duurstede was genomen, is het Startpunt Scheiden ondergebracht bij de uitvoeringsorganisatie van het sociaal domein in deze gemeente, Stichting Binding. De pilot heeft officieel een plek gekregen bij het team Welzijn. Er is bewust gekozen om de pilot in te bedden in het voorliggende veld. Bij aanvang werd beoogd om bij het Startpunt Sociaal Raadsliden, algemeen maatschappelijk werk, het Juridisch Loket en de lokale advocatuur aan te haken. Daarnaast werd ook beoogd de aansluiting te zoeken met een breed aantal organisaties die relateren aan de verschillende leefdomeinen, zoals scholen, huisartsen, praktijk ondersteuners van huisartsen en overige eerstelijnszorg. Het Startpunt beoogde partners die een scheiding overwegen van informatie te voorzien, door te verwijzen naar benodigde ondersteuning en van een vertrouwenspersoon te voorzien. Door ondersteuning en informatie te bieden aan het begin van het scheidingsproces beoogde de pilot escalatie van problemen in gezinnen te voorkomen.<sup>2</sup>

Omdat scheidingsproblematiek ten grondslag ligt aan veel casussen bij Stichting Binding, met name die terecht komen bij Jeugdhulpverlening, is de pilot tot stand gekomen. De pilot richt zich in het bijzonder op het voorkomen van complexe scheidingen. Het is van belang om een duidelijke definitie te hanteren van complex. Zo kan blijken of de casussen die in de pilot zijn gestroomd ook daadwerkelijk het type casussen zijn waar de pilot op gericht is. Een casus wordt in de pilot als complex gezien wanneer er sprake is van multiproblematiek, ofwel dat er sprake is van problematiek op meerdere leefdomeinen, aanvullend op het juridische proces van de scheiding zelf (of het uit elkaar gaan). De leefdomeinen waar aan gedacht kan worden, en die op basis van de nulmeting vaker voor blijken te komen, zijn wonen, inkomen, veiligheid (thuis en tussen ouders onderling) en de ontwikkeling van eventuele kinderen uit het gezin (veelal op school). De casussen omtrent scheidingen waar de (vooral) jeugdhulpmedewerkers van Stichting Binding voor de pilot mee te maken kregen, waren overwegend langlopende, complexe casussen.

In de volgende paragrafen schetsen we de context van scheidingen in Wijk bij Duurstede. Dit biedt de relevante achtergrond waartegen de pilot heeft plaatsgevonden.

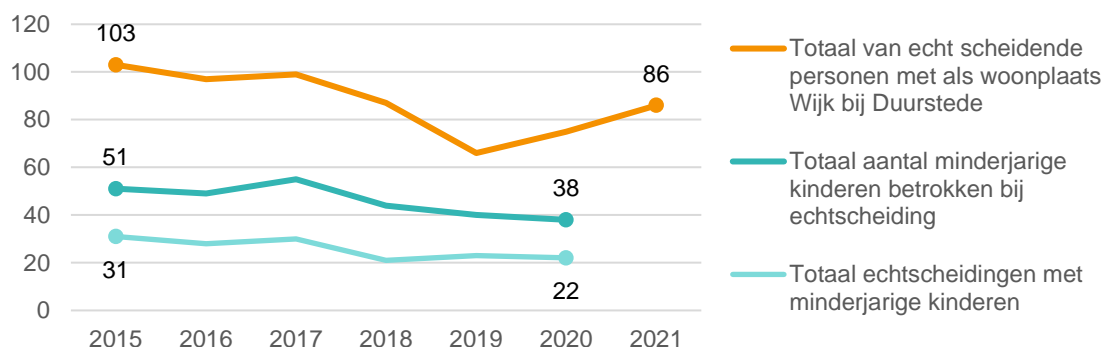
### 2.2 Context scheiden in Wijk bij Duurstede

In figuur 1 is de ontwikkeling van het aantal scheidende personen (exclusief ontbinden geregistreerd partnerschap) en bij echtscheiding betrokken kinderen in de gemeente Wijk bij Duurstede weergegeven. Hierin is in de periode van 2015 tot en met 2019 een dalende trend zichtbaar. In 2020 en 2021 is het aantal scheidende personen weer toegenomen, maar het aantal betrokken kinderen verder afgenomen. Voor 2021 zijn nog geen cijfers beschikbaar over het aantal betrokken kinderen bij het CBS. In 2020 en 2021 zijn respectievelijk 75 en 86 mensen met als woonplaats Wijk bij Duurstede gescheiden. Het kan zijn dat een ex-partner al in een andere gemeente staat ingeschreven op het moment

---

<sup>2</sup> Er hoeft niet per se sprake te zijn van een scheiding. Casussen kunnen ook een relatiebreuk betreffen. Voor het gemak spreken wij in deze rapportage voornamelijk van scheidingszaken.

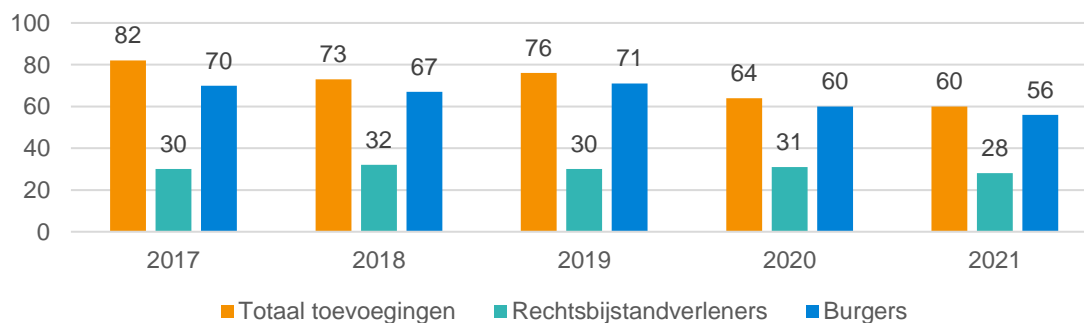
dat de scheiding officieel wordt, waardoor dit een oneven aantal kan zijn. In 2020 waren in totaal 38 minderjarige kinderen woonachtig in Wijk bij Duurstede bij een scheiding betrokken. Het ging hierbij om 22 echtscheidingen.



Figuur 1. Aantal scheidende personen en bij echtscheiding betrokken kinderen in de gemeente Wijk bij Duurstede (CBS Statline, 2022; CBS Jeugdmonitor, 2021)

### 2.2.1 Gefinancierde rechtsbijstand bij scheidingen

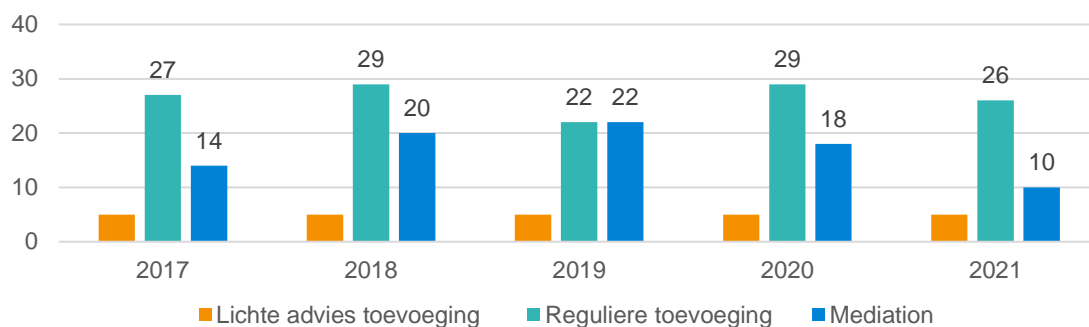
Op basis van de cijfers van de Raad voor Rechtsbijstand kan inzichtelijk gemaakt worden hoe vaak inwoners van de gemeente Wijk bij Duurstede bij scheidingen en scheidingsgerelateerde juridische zaken gebruikmaken van gefinancierde rechtsbijstand. In figuur 2 is weergegeven hoeveel toevoegingen<sup>3</sup> zijn afgegeven over de periode 2017 tot en met 2021 aan inwoners voor echtscheidings- en scheidingsgerelateerde zaken. Ook is in de figuur weergegeven om hoeveel unieke inwoners en rechtsbijstandverleners (advocaten of mediators) het ging bij deze toevoegingen. In 2021 zijn er in de gemeente 60 toevoegingen afgegeven voor de dienstverlening van 28 rechtsbijstandverleners aan 56 inwoners. Dit zijn minder toevoegingen, betrokken rechtsbijstandverleners en inwoners dan in de jaren daarvoor.



Figuur 2. Aantal echtscheidings- en scheidingsgerelateerde toevoegingen, betrokken burgers en advocaten (Raad voor Rechtsbijstand, 2022)

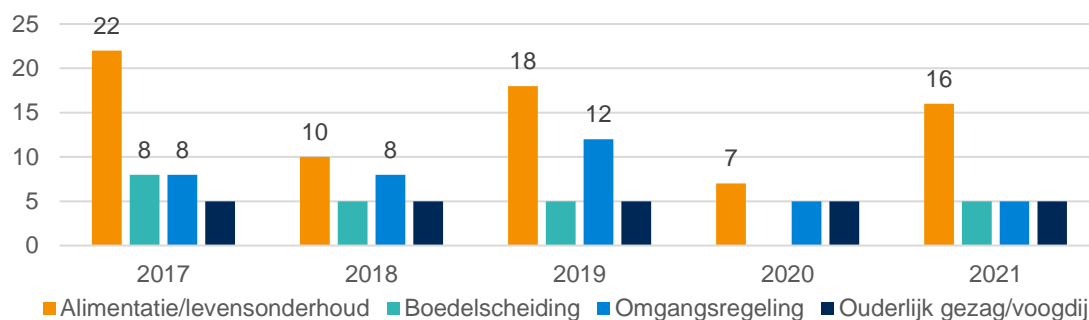
In figuur 3 zijn het aantal afgegeven toevoegingen specifiek voor echtscheiding, beëindiging van samenwonen en mediation in de gemeente weergegeven, naar verschillende soorten toevoeging. Hierin is een vrij constante ontwikkeling te zien van het aantal toevoegingen dat is afgegeven voor relatiebeëindiging in Wijk bij Duurstede. In 2019 ligt dit iets lager. Dat jaar waren ook het aantal scheidingen in de gemeente lager (zoals te zien in figuur 1). Lichte advies toevoegingen worden weinig afgegeven, met ieder jaar vijf of minder. In mediation is eerst een stijging in aantallen tussen 2017 en 2019 en vervolgens een daling te zien vanaf 2019.

<sup>3</sup> Van een toevoeging is sprake als mensen gesubsidieerde rechtsbijstand of gesubsidieerde mediation ontvangen. De Raad voor Rechtsbijstand betaalt bij een toevoeging (een deel van) de kosten van de rechtshulp. Mensen komen in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van hun inkomen.

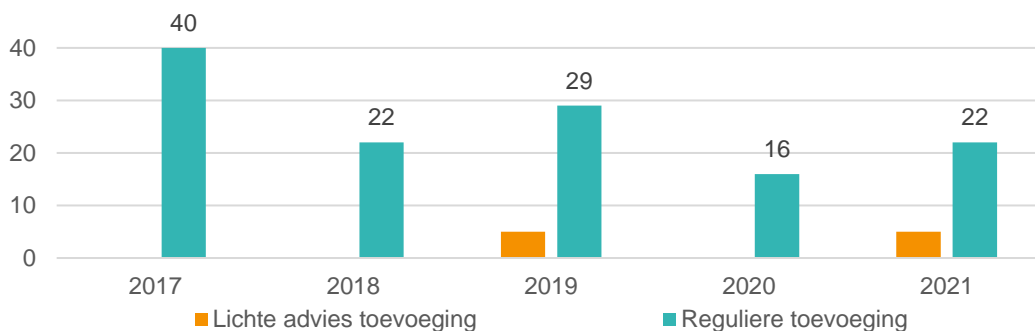


Figuur 3. Aantal toevoegingen voor echtscheiding, beëindiging samenwonen en mediation in de gemeente Wijk bij Duurstede (Raad voor Rechtsbijstand, 2022)<sup>4</sup>

In figuur 4 en figuur 5 worden de toevoegingen weergegeven die toegekend zijn voor onderwerpen die relateren aan een echtscheiding. Het grootste aantal relateert ieder jaar aan alimentatie of levensonderhoud. Ook toevoegingen voor omgangsregelingen komen vaker voor. In het overgrote deel van de gevallen betreffen dit reguliere toevoegingen.



Figuur 4. Aantal toevoegingen gerelateerd aan echtscheiding in de gemeente Wijk bij Duurstede, uitgesplitst naar categorie (Raad voor Rechtsbijstand, 2022)<sup>5</sup>



Figuur 5. Toevoegingen gerelateerd aan echtscheiding in de gemeente Wijk bij Duurstede, uitgesplitst naar soort (Raad voor Rechtsbijstand, 2022)<sup>6</sup>

Er zijn geen specifieke cijfers over het aantal complexe scheidingen bekend. Met cijfers van de Raad voor Rechtsbijstand kan op basis van de afgegeven toevoegingen<sup>7</sup> wel inzichtelijk gemaakt worden bij hoeveel burgers

<sup>4</sup> Aantallen onder de vijf wordt afgerond tot vijf omwille van privacy.

<sup>5</sup> Aantallen onder de vijf wordt afgerond tot vijf omwille van privacy.

<sup>6</sup> Aantallen onder de vijf wordt afgerond tot vijf omwille van privacy.

<sup>7</sup> Van een toevoeging is sprake als mensen gesubsidieerde rechtsbijstand of gesubsidieerde mediation ontvangen. De Raad voor Rechtsbijstand betaalt bij een toevoeging (een deel van) de kosten van de rechtshulp. Mensen komen in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand op basis van hun inkomen.

waarvoor een echtscheidings(gerelateerde) toevoeging is afgegeven, ook niet-scheidingsgerelateerde toevoegingen zijn afgegeven in dezelfde periode. Dit geeft een indicatie van mogelijke multiproblematiek in een situatie. In tabel 1 is hiervan een overzicht opgenomen. Het gaat hier om toevoegingen op een ander rechtsgebied die in dezelfde periode als een scheidingstoevoeging zijn afgegeven. De waarden verwijzen hier niet naar unieke burgers, maar sommen enkel het aantal keren op dat een echtscheiding met een toevoeging op een ander gebied is voorgevallen in hetzelfde jaar. De groep overig bestaat uit een restgroep van sub-rechtsgebieden, bestaande uit bijvoorbeeld ambtenarenrecht, erfrecht, milieurecht, restgroep privaas, Wet tijdelijk huisverbod en wonen.

(Sub)rechtsgebied	Aantal afgegeven toevoegingen (2017-2021)
<b>Straf(gerelateerd)</b>	18
<b>Betalingsproblemen</b>	13
<b>Overig</b>	49
<b>Arbeid/ontslagrecht</b>	5

Tabel 1. Aantal afgegeven toevoegingen waar gelijktijdig een scheidings- of scheidingsrelateerde toevoeging is afgegeven (Raad voor Rechtsbijstand, 2022)

### 2.3 Theory of change: doelstellingen en beoogde werking van de pilot

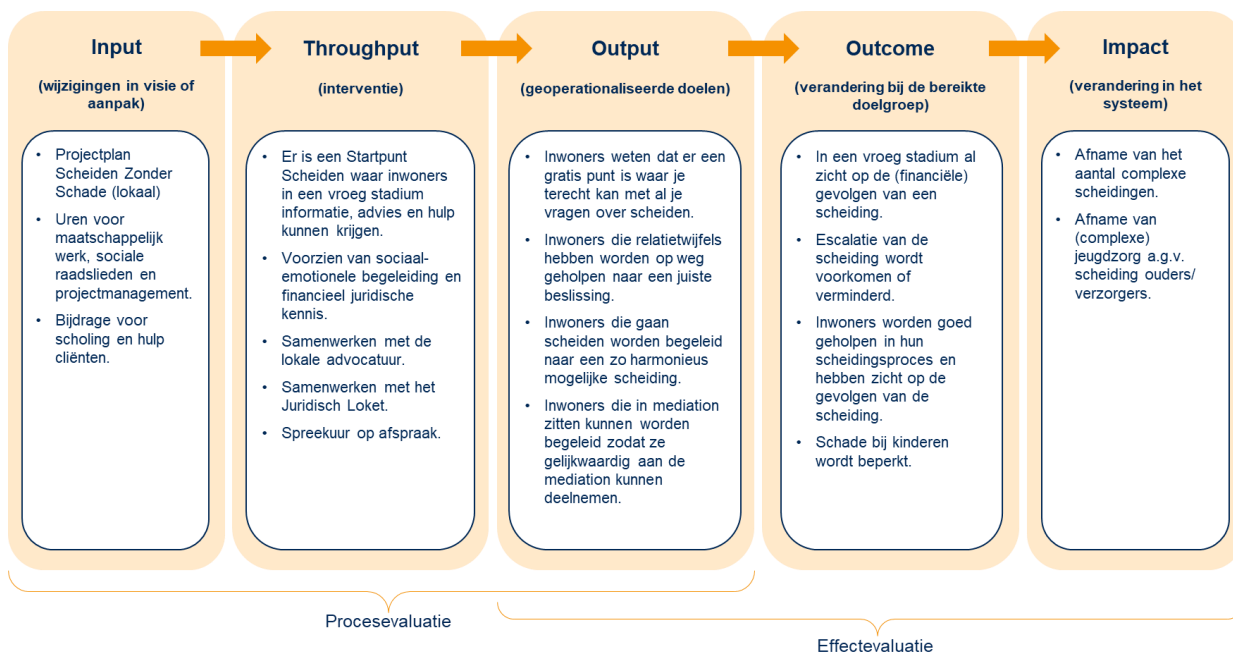
Met het Startpunt Scheiden wordt beoogd door ondersteuning en informatie te bieden aan het begin van het scheidingsproces, escalatie van problemen in een gezin te voorkomen. In het projectplan van de pilot waren de volgende doelen geformuleerd:<sup>8</sup>

- a. Voorkomen van vechtscheidingen;
- b. Verminderen van relatiebreuken (Is uit elkaar gaan wel de oplossing voor het probleem?);
- c. Voorkomen of beperken van (langdurige) schade bij kinderen;
- d. Zorgen dat kinderen mee blijven doen (bijvoorbeeld na inkomensterugval ouders);
- e. Voorkomen van de inzet van het gedwongen kader;
- f. Zorgen dat inwoners goed nadenken en met de juiste informatie een keuze maken over uit elkaar gaan;
- g. Voorkomen van conflictsituaties in de omgangsregeling met de kinderen;
- h. Voorkomen van onnodige juridische procedures;
- i. Bijdragen aan een goed en uitvoerbaar ouderschapsplan.

Met behulp van een *Theory of Change* is uitgewerkt hoe met de activiteiten van de pilot wordt beoogd bij te dragen aan deze doelstellingen. Het model laat in stappen zien hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten worden bereikt en aan welke veranderingen deze vervolgens naar verwachting bijdragen. In figuur 6 is de *Theory of Change* voor het Startpunt Scheiden schematisch weergegeven. De wijzigingen in de aanpak onder de pilot vormen de *input*. De interventies vormen de *throughput*. Directe resultaten, hoe het Startpunt vorm heeft gekregen, noemen we de *output*. Als de pilot het gewenste effect heeft, leidt dit tot een bepaalde verandering bij de doelgroep, ofwel de *outcome* van de pilot. De *impact* is de verandering die de *outcome* vervolgens teweeg brengt in het bredere systeem. In een pilot van een jaar waarin een gedragsverandering beoogd wordt is het niet mogelijk *impact* te meten.

<sup>8</sup> Gemeente Wijk bij Duurstede, Concept projectplan Scheiden zonder schade.





Figuur 6. Theory of change voor de pilot Startpunt Scheiden.

## 2.4 Aansluiting op Divosa thema's Rechtshulp en sociaal domein

Zoals gezegd wordt met de gemeentelijke pilots onder het programma Rechtshulp en het sociaal domein beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselvernieuwing. Hierbij wordt gekeken naar drie thema's, zijnde laagdrempelige toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en responsieve overheid. In tabel 2 is voor deze drie thema's uitgewerkt hoe het Startpunt Scheiden hierop aansluit.

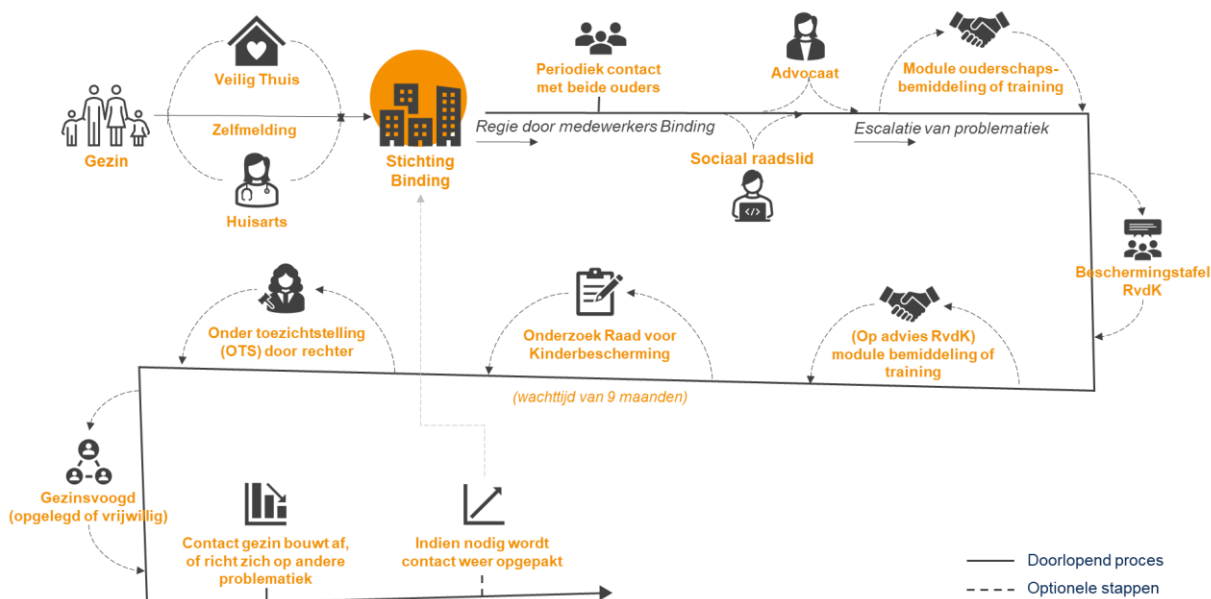
Thema	Onderzoeksvraag overkoepelend programma Rechtshulp en het sociaal domein	Invulling binnen het Startpunt	Indicatoren per thema
<b>Laagdrempelige toegang tot rechtshulp</b>	Hoe kan je als gemeente de toegang tot rechtshulp op lokaal niveau organiseren zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners?	Het Startpunt is ondergebracht bij de uitvoeringsorganisatie van het sociaal domein, Stichting Binding. Alle informatie, advies en hulp gegeven door het Startpunt is gratis. Inwoners kunnen direct contact opnemen met het Startpunt en van daaruit doorverwezen worden naar rechtshulp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laagdrempelig</li> <li>• Prettig</li> <li>• Tijdig</li> <li>• Onafhankelijk</li> <li>• Duidelijk</li> </ul>
<b>Samenwerking sociaal en juridisch domein</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van het verbeteren van toegang voor inwoners?</li> <li>Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van betere ondersteuning van de hulpvraag van inwoners?</li> <li>Welke voordelen heeft het samenwerken tussen sociaal en juridisch domein voor de inwoner, bijvoorbeeld zijn probleem sneller en beter opgelost?</li> </ol>	In het Startpunt wordt samengewerkt met Sociaal Raadslieden, algemeen maatschappelijk werk, jeugdhulp en de lokale advocatuur. Ook wordt er aansluiting gezocht met een breed aantal organisaties uit het sociaal domein. Het Startpunt biedt gezinnen in een scheidingssituatie informatie over andere vormen van hulpverlening en verwijst door naar benodigde ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve probleemoplossing</li> <li>• Integraal</li> <li>• Ondersteunend</li> <li>• Inschakelen omgeving inwoner</li> <li>• Gebruik sociale kaart</li> </ul>
<b>Responsieve overheid</b>	Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein (juridische) conflicten informeel oplossen?	Door vanuit het Startpunt ondersteuning en informatie te bieden aan het begin van het scheidingsproces wordt beoogd escalatie van problemen in gezinnen te voorkomen.	Preventie en vroegsignalering

Tabel 2. Doelstellingen vanuit het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' en de invulling van de thema's binnen Het Startpunt Scheiden

# 3 Klantreizen

Op basis van de interviews en de stukken over de pilot hebben we een klantreis gemaakt van de situatie voor de pilot en de situatie in de pilot.

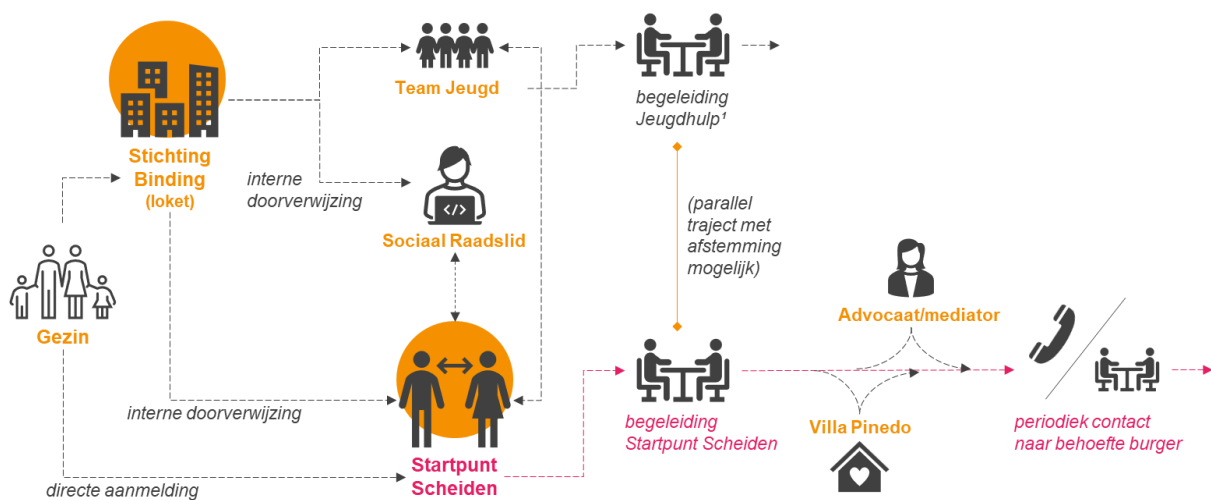
## 3.1 Klantreis voor de pilot



Figuur 7. Klantreis complexe scheiding – situatie voor de pilot

Deze klantreis geeft vooral weer hoe het proces nu verloopt als een complexe scheiding binnenkomt bij jeugdhulpverlening. Andere vormen van ondersteuning specifiek gericht op scheidingszaken waren er niet voor de pilot. Dit is dus vooral een weergave van het type zaken dat de pilot beoogt te voorkomen.

## 3.2 Klantreis Startpunt Scheiden



<sup>1</sup> Hierop volgt in principe het traject uit de voorgaande klantreis.

Figuur 8. Klantreis complexe scheiding na invoering van het Startpunt Scheiden

---

De klantreis van inwoners in de pilot met het Startpunt Scheiden laat zien dat inwoners op verschillende manieren bij het Startpunt terecht kunnen komen, maar zich ook direct aan kunnen melden. Parallel kan er ook een traject lopen bij Jeugd. De intensiteit van de ondersteuning vanuit het Startpunt is grotendeels maatwerk en verschilt dus ook per casus. De dienstverlening van het Startpunt lichten we verder toe in hoofdstuk 4.

---

## 4 Resultaten van de pilot

In dit hoofdstuk gaan we in op de manier waarop het Startpunt Scheiden praktisch vorm heeft gekregen en welke directe resultaten hiermee bereikt zijn (output niveau). We gaan in op de manier waarop het Startpunt er praktisch uit is komen te zien, de instroom van casussen en de ondersteuning die daarin is gegeven.

### 4.1 De opzet van het Startpunt Scheiden binnen Stichting Binding is volgens plan verlopen

In januari 2022 is de pilot gelanceerd met het live gaan van de Startpunt Scheiden website en uitgaande communicatie over de nieuwe vorm van dienstverlening. Het Startpunt heeft een eigen emailadres en telefoonnummer dat inwoners kunnen gebruiken om contact op te nemen met het Startpunt Scheiden. In de tweede helft van het jaar is er een reclamecampagne geweest in Wijk bij Duurstede voor de dienstverlening van het Startpunt, om de bekendheid van het Startpunt te vergroten. Er zijn bijvoorbeeld reclameborden geplaatst in woonwijken en in het gebouw van de gemeente stond groot het Startpunt Scheiden vermeld. Er stonden advertenties in lokale krantjes en een interview over het Startpunt in een landelijke krant. Er is een filmpje gemaakt over het Startpunt dat getoond wordt in de wachtruimte van huisartsen. Ook wordt er een online campagne met gerichte advertenties op websites zoals Facebook gevoerd. De campagne is georganiseerd door de projectleider van de pilot van de gemeente Wijk bij Duurstede.

Inwoners kunnen zichzelf aanmelden bij het Startpunt als zij hier informatie over hebben gevonden of doorverwezen worden door andere hulp- of zorgverleners binnen Binding (met name het loket, Jeugd of een Sociaal Raadslid). Er is één medewerker aangesteld als procesregisseur van het Startpunt Scheiden, die al bij Binding werkzaam was binnen het team Volwassenen. Inwoners kunnen een fysieke afspraak maken of bellen of mailen met vragen. Afhankelijk van de hulpvraag vinden er één of meerdere afspraken plaats. In principe geeft de inwoner aan wanneer er behoefte is aan een (nieuw) contactmoment. Binnen Binding kunnen casussen vanuit het Startpunt ook doorverwezen worden naar andere afdelingen (vooral naar een Sociaal Raadslid).

Buiten Binding waren al snel twee (familierecht) advocaten/mediators uit Wijk bij Duurstede aangesloten. Een derde advocaat heeft inmiddels aangegeven ook betrokken te willen worden bij de pilot. Casussen kunnen naar hen worden doorverwezen en ook kunnen zij benaderd worden met vragen (en andersom). Er is hiernaast contact gezocht met enkele partijen om mogelijke samenwerking te verkennen. Met het Juridisch Loket is overlegd over mogelijke aansluiting bij de pilot. Zij kunnen benaderd worden met vragen of doorverwijzingen maar er werd geen grote rol gezien binnen de pilot, omdat de Sociaal Raadslieden voorzien in de vraag naar juridische expertise. Vanuit het Juridisch Loket wordt ook in het algemeen juist veel doorverwezen naar het bureau van de Sociaal Raadslieden in Wijk bij Duurstede. Samenwerking met huisartsen is tot nu toe in een tweetal casussen aan de orde geweest. Het voornemen is er om aan te sluiten bij een overleg van lokale huisartsen om een toelichting te geven op het Startpunt en verdere samenwerking te verkennen.

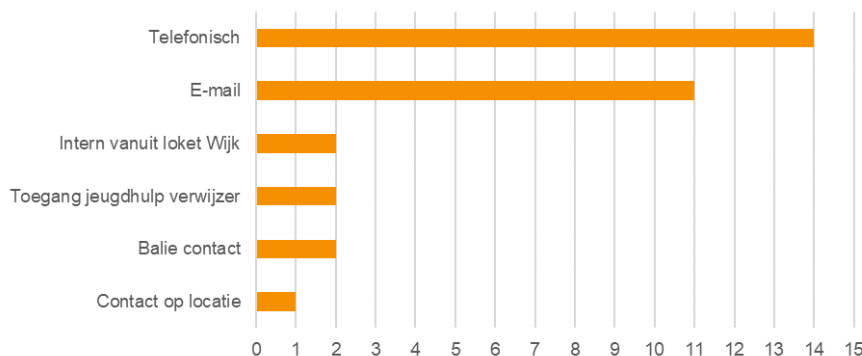
#### 4.1.1 De plek en rol van het Startpunt binnen de organisatie zorgde voor discussie

In de tussenmeting van de pilot in juni 2022, constateerden we dat er discussie had plaatsgevonden over de inbedding van het Startpunt Scheiden. Omdat het Startpunt bedoeld is om zo vroeg mogelijk betrokken te zijn bij gezinnen waarin mogelijk problemen of multiproblematiek ontstaat in het kader van een scheiding, is het Startpunt officieel onder Welzijn geplaatst (in het voorliggende veld). Maar omdat de problematiek in deze casussen dicht tegen het jeugddomein aanligt en bij escalatie overlapt met het werkveld van de jeugdhulpverlening, had het Startpunt volgens enkele betrokkenen ook daar belegd kunnen worden. Hoewel er ten tijde van de eindmeting breed draagvlak blijkt te zijn in de organisatie, inclusief team Jeugd, lijkt er wel een zekere afstand te zijn tussen beide. Er leven nu niet zozeer vragen over de plek

van het Startpunt binnen Binding, maar de rolverdeling tussen Jeugd en het Startpunt roept wel wat vragen op, zeker in casussen waarin beide betrokken zijn. Hier gaan wij onder 4.2.3 en hoofdstuk 5 verder op in.

## 4.2 Het Startpunt wordt goed gevonden door inwoners

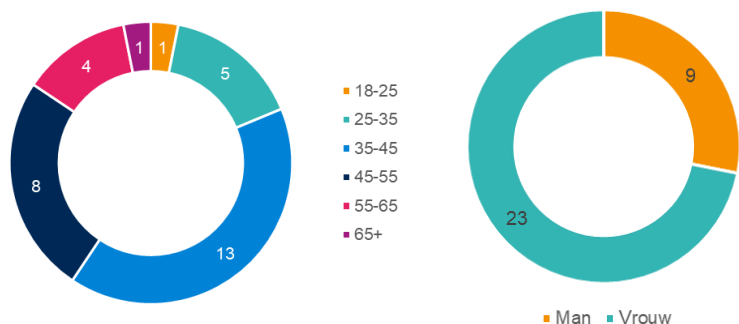
Van januari tot en met de eerste week van november heeft het Startpunt 32 casussen binnen gekregen. In een groot deel van deze casussen meldden de inwoners zichzelf (direct) bij het Startpunt. Figuur 9 geeft de manier weer waarop de inwoners bij het Startpunt zijn gekomen. Een klein deel heeft eerst algemeen contact opgenomen met Stichting Binding (Intern vanuit loket Wijk, Balie contact en Contact op locatie). Twee inwoners zijn doorverwezen vanuit de toegang tot jeugdhulp. De procesregisseur van het Startpunt geeft eveneens aan dat zij ziet dat men het Startpunt goed (direct) kan vinden en dat de reclame campagne waarschijnlijk heeft bijgedragen aan de toegenomen bekendheid van het Startpunt. Ook via-via worden mensen gewezen op het Startpunt en mond-op-mond reclame speelt een rol. Eén inwoner geeft eveneens aan het Startpunt te hebben aangeraden aan een bekende, die zich vervolgens heeft aangemeld en inmiddels ondersteuning ontvangt.



Figuur 9. Manier van instroom inwoners bij het Startpunt Scheiden

### 4.2.1 De doelgroep bestaat voor een groter deel uit vrouwen; wonen en financiën blijven belangrijke aspecten van de hulpvragen

In de registratie van Stichting Binding wordt bijgehouden hoe oud de inwoner is die contact heeft gezocht en of dit een man of vrouw betreft. De verdeling in leeftijd van de cliënten van het Startpunt en de man/vrouw-verdeling is weergegeven in Figuur 10. De meeste inwoners vallen in de categorieën 35-45 jaar en 45-55 jaar. Aanmeldingen betroffen voor een groter deel vrouwen. Dit beeld geeft alleen niet weer wanneer er sprake was van een stel dat samen contact heeft gezocht met het Startpunt. De procesregisseur geeft aan een ontwikkeling gezien te hebben in deze aanmeldingen. De doelgroep die ondersteuning van het Startpunt heeft gekregen het afgelopen jaar, bestond aan het begin van de pilot voor een groot deel uit vrouwen, die ook vaak los van hun (ex-)partner op zoek waren naar ondersteuning. Tegen het einde van de pilot was een toename te zien in stellen die zich samen melden bij het Startpunt.



Figuur 10. Verdeling leeftijd klanten Startpunt Scheiden en verdeling man/vrouw

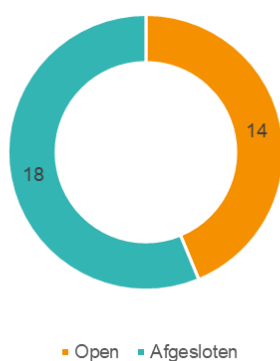
Uit de interviews komt naar voren dat de hulpvragen waar inwoners voor komen grotendeels relateren aan wonen, financiën en de kinderen. Maar ook vooral de algehele situatie die is ontstaan door een scheiding, die voor veel onrust en stress kan zorgen. Omdat er (voor minstens één van beide ex-partners) woonruimte nodig is in bijna alle scheidingen speelt dit vaak een rol in de problemen die de inwoners ervaren. De huidige krapte op de woningmarkt speelt hierin ook een rol. Financiële hulpvragen kunnen sterk gerelateerd zijn aan het vinden van een woning, maar kunnen ook relateren aan de kosten die een scheiding met zich mee brengt. Gedragsproblemen van kinderen en de veiligheid van kinderen komen ook terug in een deel van de casussen.

#### Voorbeeld uit een casus van het Startpunt Scheiden

*Een vrouw is al een aantal jaar gescheiden en heeft een moeilijke relatie met haar ex-partner. Er loopt een traject bij jeugdhulpverlening. Deze vrouw maakt zich zorgen om de veiligheid van haar kinderen, maar merkt dat zij haar zorgen en punt niet goed overgebracht krijgt in dit traject. Ze voelt zich niet gehoord. Een medewerker van Jeugd verwijst haar door naar het Startpunt Scheiden. De ondersteuning van de procesregisseur heeft deze vrouw geholpen om grip te krijgen op haar situatie en geeft haar het gevoel dat zij gehoord wordt. Zij kan beter omgaan met de situatie en ze kan zich beter uitdrukken in de gesprekken over haar kinderen. Ook heeft de ondersteuning haar geholpen om zelf de situatie te verwerken.*

#### 4.2.2 De ondersteuning is maatwerk en vooral gericht op zelfredzaamheid en het equiperen van ouders of ex-partners

De mate en vorm van ondersteuning door het Startpunt is sterk afhankelijk van de behoefte van de inwoner. Het kan zijn dat de vraag een simpele is, of één waar het Startpunt geen structurele ondersteuning bij kan bieden. Zoals over het praktische verloop van een scheiding of een vraag over (of naar) een woning. Het Startpunt is niet bedoeld of uitgerust om voor inwoners een woning te vinden. Waar het Startpunt wel ondersteuning kan bieden, verschilt ook de frequentie en intensiteit van de ondersteuning. Figuur 11 geeft de verdeling weer van casussen die al afgesloten zijn en welke nog open staan. De afgesloten casussen betreffen veelal het eerstgenoemde type hulpvraag.



Figuur 11. Verdeling casussen naar open of afgesloten

De ondersteuning van stellen of (individuele) inwoners richt zich op het krijgen van grip op hun situatie. En hen daarbij ook kritisch te laten kijken naar de rol zij zelf daarin hebben. In de scheiding kunnen mensen het gevoel hebben dat zij geen controle hebben, zij niet gehoord worden of dat zij geen opties meer hebben. Twee inwoners geven aan dat de ondersteuning die zij hebben gekregen hen daarbij geholpen heeft. Door effectiever hun boodschap over te kunnen brengen of anders te kijken naar mogelijke oplossingen. De ondersteuning is erop gericht inwoners aan te zetten tot actie en niet om problemen voor hen op te lossen. Ook zijn de inwoners aan zet om (na misschien de eerste paar afspraken) aan te geven wanneer zij behoefte hebben aan een afspraak of contact. De gesproken inwoners zijn tevreden met de frequentie van contact die zij hebben gehad, maar kunnen zich voorstellen dat er in ernstigere situaties meer een vinger aan de pols gehouden moet worden wil de ondersteuning effectief zijn.

---

#### 4.2.3 Doorverwijzing en samenwerking met andere partijen verloopt goed, maar kan nog intensiever

Interne doorverwijzing naar het Startpunt vindt met name plaats vanuit team Jeugd of door een Sociaal Raadslid van Stichting Binding. Doorverwijzing vanuit het Startpunt vindt het meest plaats naar een Sociaal Raadslid en de advocatuur. Het Sociaal Raadslid kan vooral inzicht bieden in de juridische en financiële aspecten rondom een scheiding. Met het Sociaal Raadslid vinden soms gezamenlijke gesprekken plaats, maar ondersteuning vanuit beide vormen van hulpverlening kan ook parallel plaatsvinden. Tussen het Startpunt en het Sociaal Raadslid zijn de lijnen kort en kan er makkelijk afgestemd worden. De samenwerking verloopt goed, al is voldoende tijd belangrijk wil de samenwerking intensief en contact spoedig blijven.

Zoals eerder beschreven zijn er een tweetal (en binnenkort drietal) lokale familierecht advocaten aangesloten bij de pilot. Vanuit het Startpunt wordt vooral naar deze advocaten doorverwezen voor mediation, verdere samenwerking in casussen vindt niet plaats. De procesregisseur geeft ofwel de contactgegevens door aan één of beide ex-partners zodat zij contact op kunnen nemen, of schrijft in overleg met de inwoners zelf een email met daarin de hulpvraag van de ex-partners uitgelegd, met hen in de cc. Een dergelijke warme overdracht kan ervoor zorgen dat inwoners niet tussentijds afzien van mediation.

In een aantal casussen die dit jaar bij het startpunt hebben gelopen, vond of vind parallel ondersteuning plaats vanuit team Jeugd binnen Binding. Bijvoorbeeld omdat één van beide ouders een aparte of aanvullende ondersteuningsbehoefte had naast het traject dat (voornamelijk) gericht is op hun kinderen. Vooralsnog werden deze casussen doorverwezen vanuit Jeugd naar het Startpunt en nog niet andersom. In deze casussen wordt afgestemd tussen het Startpunt en de medewerkers van Jeugd. Hierin is het volgens de betrokkenen nog wel zoeken wie precies wat doet en hoe de onderlinge verhoudingen liggen. Trajecten van Jeugd draaien om de kinderen en daarom zijn per definitie beide ouders betrokken. Ondersteuning vanuit het Startpunt is op dit moment grotendeels maatwerk en kan ook gericht zijn op één van de (ex-)partners. Omdat beide vormen van ondersteuning wel vanuit Binding geboden worden, kan dit voor enige onduidelijkheid zorgen, ook richting inwoners. Op dit moment wordt er per casus een werkwijze gevonden en afgestemd met inwoners die met beide hulpverleners te maken hebben.

Hiernaast is er ook contact tussen de procesregisseur van het Startpunt en Jongerenwerk van de gemeente. Bijvoorbeeld met de vraag om aandacht te besteden aan kinderen uit een bepaalde casus. Er vindt momenteel ook overleg plaats tussen Stichting Binding en Villa Pinedo over hun aanbod. Als de samenwerking wordt aangegaan met Villa Pinedo kan het Startpunt ook ouders verwijzen naar trainingen of workshops, of wijzen op het aanbod van buddy's voor kinderen. Zoals genoemd is er enige afstemming geweest met huisartsen in een tweetal casussen en gaat het Startpunt zich nog voorstellen in een vast overleg van lokale huisartsen. De ervaringen met de afstemming uit de casussen die zich hebben voorgedaan, kunnen zo meegenomen worden in de kennismaking.

##### **Voorbeeld uit een casus van het Startpunt Scheiden**

*Een vrouw en haar man gaan scheiden. Er komt veel op de vrouw af, de scheiding zorgt voor veel stress en een gebrek aan overzicht. Zij kwam via-via bij het Startpunt Scheiden terecht. Zij heeft veel aan de ondersteuning vanuit het Startpunt. Vooral het stuk emotionele ondersteuning ervaart zij als prettig. Het heeft haar geholpen om orde in de chaos van de scheiding te brengen. Ook heeft het haar geholpen om anders aan te kijken tegen bepaalde opties. Een optie die zij eerder niet zou hebben overwogen, maar op korte termijn wel een oplossing bood, is zij dankzij de gesprekken bij het Startpunt toch als een mogelijkheid gaan zien. De ondersteuning heeft haar daarmee aangezet tot actie.*

---

#### 4.2.4 *Voorkomen van escalatie is moeilijk vast te stellen, maar de pilot biedt hiervoor goede aanknopingspunten*

Eén van de belangrijkste doelen van de pilot is het voorkomen van escalatie in scheidingszaken. Na één jaar is het nog niet vast te stellen of daarvan sprake is in de casussen behandeld binnen de pilot. In sommige casussen is de scheiding bovendien al geëscaleerd als deze bij het Startpunt terecht komt. De procesregisseur geeft aan dat de casussen die binnenkomen inmiddels wel grotendeels casussen betreffen waarin stellen net besloten hebben uit elkaar te gaan. Dit is een indicatie dat de beoogde doelgroep bereikt wordt met het Startpunt, waarbij escalatie (in ieder geval in theorie) nog te voorkomen is. Eén inwoner geeft aan dat het Startpunt Scheiden heeft bijgedragen aan het voorkomen van escalatie in de scheiding. In deze situatie heeft de ondersteuning van het Startpunt geholpen om een creatieve oplossing te overwegen wat een nieuwe woning betreft, waardoor beide ex-partners niet meer samen hoeven te wonen. Dit heeft er naar het idee van deze inwoner aan bijgedragen dat de situatie niet uit de hand is gelopen.



---

## 5 Rechtshulp en sociaal domein

In dit hoofdstuk reflecteren we op de thema's van laagdrempelige toegang tot rechtshulp, samenwerking tussen sociaal en juridisch domein en responsieve overheid, en hoe het Startpunt Scheiden hieraan kan bijdragen. Deze uitkomsten relateren daarmee aan de resultaten van de pilot op *outcome* niveau. De onderstaande box geeft een overzicht van de indicatoren op de drie overkoepelende thema's, waar de pilot in Wijk bij Duurstede aan relateert.

**Laagdrempelige toegang:** laagdrempelig, prettig, tijdig, onafhankelijk en duidelijk

**Samenwerking sociaal en juridisch domein:** effectieve probleemoplossing, integraal, ondersteunend, inschakelen omgeving inwoner, gebruik sociale kaart

**Responsieve overheid:** preventie en vroegsignalering

### 5.1 Laagdrempelige toegang tot rechtshulp

Het Startpunt wordt goed gevonden. Inwoners melden zich vaak direct bij het Startpunt. Dit geeft de indicatie dat inwoners het Startpunt vinden die nog geen andere ondersteuning ontvangen, dus dat met het Startpunt 'nieuwe' mensen worden bereikt. Omdat het Startpunt inwoners beoogt te bereiken voordat een scheiding escaleert en daarmee ook andere problemen beoogt te voorkomen, lijkt het Startpunt dus de juiste doelgroep te bereiken. Het feit dat mensen direct contact op kunnen nemen draagt bij aan de laagdrempeligheid, alsook het feit dat de ondersteuning gratis is. Bijvoorbeeld de kosten van mediation door een advocaat kunnen al afschrikwekkend zijn.

Het Startpunt biedt hiernaast een manier om bij een Sociaal Raadslid of mediation uit te komen en vormt dus een laagdrempelige manier van toegang tot rechtshulp, zeker voor mensen die wellicht niet bekend zijn met de Sociaal Raadslieden. Het Startpunt of een Sociaal Raadslid kan ook wijzen op de mogelijkheid van gesubsidieerde rechtsbijstand als de kosten van een advocaat of mediator een drempel vormt voor mensen.

### 5.2 Samenwerking sociaal en juridisch domein

De samenwerking tussen sociaal en juridisch domein binnen de pilot vindt vooral plaats tussen een Sociaal Raadslid en de procesregisseur van het Startpunt. Beide zijn werkzaam bij Stichting Binding (op locatie) waardoor zij korte lijnen kunnen onderhouden. Beide partijen zijn dan ook tevreden met deze samenwerking, al is de intensiteit hiervan deels afhankelijk van drukte in hun werk. Voor inwoners kan het ook prettig zijn om snel een afspraak te hebben met een Sociaal Raadslid of deze samen met de procesregisseur van het Startpunt te hebben. Omdat financiële vragen en onzekerheid bijna altijd een rol spelen bij een scheiding is de betrokkenheid van een Sociaal Raadslid van grote meerwaarde. Zij kunnen overzicht creëren en ondersteunen bij de stappen die gezet moeten worden om iemand een goede start te geven als zij op zichzelf verder gaan. Deze ondersteuning kan veel stress voorkomen of wegnemen.

Naar de advocatuur of mediators vindt vooral doorverwijzing of een warme overdracht plaats, afhankelijk van de situatie. Verdere samenwerking in casussen vindt vooralsnog niet plaats. Een voordeel dat een mediator noemt van doorverwijzing via het Startpunt Scheiden, is dat ex-partners al advies kunnen krijgen over mediation voordat zij bij de mediator terecht komen. Vooral wanneer één van beide partners hierover informatie wil inwinnen en daarover contact opneemt met de mediator, kan het lastig zijn om daarna met beide partijen te beginnen aan een mediation traject. Het Startpunt kan initiële informatie geven over mediation of wellicht nog vragen stellen aan een mediator, waarna beide ex-partners vervolgens tegelijkertijd met de mediator kennis kunnen maken.

---

De samenwerking met het team Jeugd binnen Binding is ook van groot belang in het kader van een integrale aanpak van casussen en voor effectieve probleemoplossing. Problemen die draaien om de (omgang met) kinderen of situaties waar kinderen zelf problematiek ontwikkelen komen in complexe scheidingen vaak voor. De casussen waarin ondersteuning vanuit het Startpunt wordt geboden aan één van beide ouders, naast een traject dat (al) loopt bij Jeugd, verlopen in principe goed. Echter is hier per casus wel verschil in te zien. In sommige gevallen wordt er veel onderling afgestemd, waar dit in andere casussen sporadischer of beperkter is. Er wordt per casus gaandeweg een werkvorm voor de samenwerking gevonden. Het is voor beide Startpunt en Jeugd nog niet altijd duidelijk wanneer de ondersteuning van het Startpunt ingeschakeld wordt en wanneer die van Jeugd. Waar is precies de ondersteuning anders of aanvullend? Zijn er bepaalde hulpvragen of problemen waarbij een standaard werkwijze of standaard afspraken gewenst zijn?

De gesproken inwoners ervaren het contact met het Startpunt als erg ondersteunend. De insteek van de ondersteuning is grotendeels gericht op zelfredzaamheid door kennisdeling en het aanleren van gesprekstechnieken. Inwoners krijgen vooral handvatten mee om zichzelf te redden in de situatie waarin zij zich bevinden. Inwoners krijgen het idee dat zij meer grip hebben op de situatie en een groot deel van de meerwaarde zit volgens de betrokken partijen ook in het verminderen van de stress die inwoners ervaren. Dit kan zorgen voor verbetering op bijna alle aspecten van een casus.

### 5.3 Responsieve overheid

Het Startpunt ziet wat betreft het thema van responsieve overheid vooral op de indicatoren van preventie en vroegsignalering. Zoals eerder benoemd lijkt het Startpunt de juiste doelgroep te bereiken, waar preventie van een vecht- of complexe scheiding nog mogelijk is. Het is moeilijk te bepalen wat er in een casus was gebeurd zonder de ondersteuning van het Startpunt. Betrokkenen binnen Binding geven wel aan dat de behoefte voor de dienstverlening van het Startpunt zeker nog aanwezig is. Geëscaleerde scheidingen is een type problematiek dat verschillende hulpverleners nog regelmatig tegenkomen in de praktijk en zeer actueel blijft.

In termen van het contact dat er vanuit het Startpunt wordt onderhouden, is het nog wat zoeken in hoeverre de procesregisseur hierin proactief optreedt (of moet optreden). Op dit moment wordt er maatwerk geleverd per casus, maar is de inwoner in principe leidend voor de frequentie en intensiteit van het contact. De gesproken inwoners geven aan dat zij tevreden waren met de mate van contact, maar dat zij zich ook voor kunnen stellen dat wanneer een casus nog wat ernstiger is dan die van hen, dat een vinger aan de pols vanuit het Startpunt mogelijk wel nodig zou zijn. De procesregisseur geeft eveneens aan dat zij soms twijfelt hoe ver zij als uitvoerder van het Startpunt moet gaan in de geboden ondersteuning. Omdat uitvoering van het Startpunt nu bij één medewerker is belegd, moet er ook een afweging gemaakt worden in de tijd die per casus besteed wordt.

---

## 6 Werkzame elementen, borging en opschaling

We sluiten dit rapport af met een korte reflectie op de randvoorwaarden die gelden, wil de pilotaanpak de beoogde resultaten opleveren en wat dan ook succesfactoren waren in de pilot in Wijk bij Duurstede. Ook voor de borging en opschaling van de aanpak binnen Stichting Binding zijn een aantal randvoorwaarden te benoemen. De inzichten uit dit hoofdstuk zijn daarmee ook relevant voor andere gemeenten die een soortgelijke aanpak overwegen.

### 6.1 Succesfactoren en randvoorwaarden voor werkzame elementen in de pilot

- a. Een succesfactor in de onderhavige pilot en een belangrijke voorwaarde voor het bereiken van de juiste doelgroep is het creëren van **voldoende bekendheid met het Startpunt Scheiden**. Dit is een belangrijke randvoorwaarde wil escalatie voorkomen kunnen worden. Je wil een doelgroep bereiken die uit elkaar gaat, maar nog niet sociale of juridische ondersteuning ontvangt voor reeds geëscaleerde problemen.
  - i. Enerzijds doelen we daarmee op bekendheid onder de bevolking van de relevante gemeente, wat in deze pilot bereikt is met een reclamecampagne en op de locatie van de gemeente, borden in woonwijken en advertenties in lokale krantjes.
  - ii. Anderzijds relateert dit ook aan bekendheid binnen de gemeente en Stichting Binding, zodat ook inwoners die met hun hulpvragen bij een algemeen loket komen effectief kunnen doorverwijzen naar het Startpunt. Omdat Stichting Binding een (relatief) klein team kent, waarbij alle sociale hulpverleners dicht op elkaar werken zijn medewerkers intern op de hoogte van het Startpunt.
- b. Belangrijk is hiernaast dat er **voldoende draagvlak is in de organisatie** voor de opzet van een Startpunt Scheiden. Gezien de ernstige en relatief vaak voorkomende problematiek omtrent scheiden, is het draagvlak en de behoefte voor deze vorm van dienstverlening bij alle betrokkenen aanwezig. De pilot is vormgegeven op initiatief van de gemeente Wijk bij Duurstede en er bestonden bij Binding vervolgens uiteenlopende meningen over de beste plek binnen de organisatie om het Startpunt in te bedden. Maar toen was de opzet van de pilot al bepaald. De uitvoering en alle betrokken afdelingen binnen Binding intensiever betrekken aan de voorkant van de pilot had deze discussie op een later moment wellicht kunnen voorkomen.
- c. Een belangrijke voorwaarde is dat er **voldoende capaciteit beschikbaar** is om een Startpunt Scheiden mee te bemannen, waarbij de beschikbare medewerkers ook over de juiste vaardigheden beschikken. Een procesregisseur moet bijvoorbeeld niet met een paar uur per week een Startpunt runnen naast een reguliere functie. In Wijk bij Duurstede wordt nu aan deze randvoorwaarde voldaan. Alleen is de beschikbare capaciteit ook niet ruim. Mocht de bekendheid van het Startpunt en daarmee de instroom toenemen, kan de toegankelijkheid verminderd worden, als dit leidt tot lange wachttijden. Of de dienstverlening zou minder integraal kunnen worden omdat er minder tijd per casus beschikbaar is, waardoor waarschijnlijk minder maatwerk mogelijk is.

### 6.2 Succesfactoren en randvoorwaarden bij borging en opschaling

- a. Een punt van aandacht in de borging en eventueel opschaling van het Startpunt Scheiden is het **verduidelijken van de dienstverlening van het Startpunt** en hoe de rolverdeling en de samenwerking (met name met Jeugd) eruit ziet in casussen van complexe scheidingen. Het is goed om stil te staan bij de doelstellingen en de kracht van het Startpunt, om op basis daarvan te komen tot de kern van de dienstverlening. Dit kan dan scherp geformuleerd en met concrete voorbeelden intern en extern gecommuniceerd worden om duidelijkheid te creëren. Daarnaast zou dit handvatten bieden voor de inrichting van het Startpunt op langere termijn.

- 
- i. Deze randvoorwaarde ziet enerzijds los op het Startpunt: met de beperkte capaciteit en tijd die er is, waar wordt vanuit het Startpunt met name op ingezet? Als er meer zaken gaan lopen, wanneer in het proces en in welke soorten gevallen of bij welke problematiek verwijst je dan (eerder) door?
  - ii. Anderzijds kan verduidelijking van de positie van het Startpunt in relatie tot het team Jeugd bevorderlijk zijn. Deze verduidelijking zou met name gericht kunnen zijn op de vraag: hoe is de dienstverlening van het Startpunt en team Jeugd aanvullend aan elkaar? In welke gevallen zetten we welke hulpverlening in? Wanneer beide? Duidelijkheid hierover kan de samenwerking ten goede komen en daarmee wellicht de meerwaarde van beide versterken. Een set van concrete basisafspraken over afstemming of het delen van informatie kan ook houvast bieden in die casussen waar het Startpunt en Jeugd betrokken zijn, of in ieder geval de toezegging om daar per casus afspraken over te maken.
- b. Voor inbedding en opschaling van de aanpak uit de pilot in Wijk bij Duurstede is het tot slot van belang om ook **structureel voldoende capaciteit beschikbaar te hebben**. Op dit moment hangt het Startpunt Scheiden op één persoon. Dit maakt de ondersteuning vanuit het Startpunt erg kwetsbaar. Zorgen dat er minstens twee medewerkers werken in het Startpunt die elkaar kunnen vervangen is hiervoor mogelijk een oplossing. Op langere termijn zou het ook denkbaar zijn dat er vanuit meerdere disciplines binnen Binding medewerkers ondersteuning uit hoofde van het Startpunt verzorgen. Die zouden dan ook onderling overleg en casusbesprekingen kunnen houden. Dit type overleg vindt al plaats binnen Binding, maar zou ook specifiek gericht op scheidingszaken georganiseerd kunnen worden. Nieuwe procesregisseurs zouden goed geëquipeerd moeten worden om bijvoorbeeld dezelfde gesprekstechnieken aan inwoners te kunnen aanleren. Ook moeten zij goed vanuit de insteek van preventie en de-escalatie in het voorliggende veld kunnen werken. Het onderzoek naar de pilot bood niet genoeg inzicht in de rol die Jongerenwerk speelt om hier uitspraken over te doen,<sup>9</sup> maar het zou interessant zijn om verder uit te zoeken of professionals met deze achtergrond nauwer betrokken kunnen worden in het Startpunt. Bijvoorbeeld in een preventieve rol specifiek richting de kinderen van ouders die uit elkaar (overwegen te) gaan en zich melden bij het Startpunt. Ook de inzet van Villa Pinedo in zaken die bij het Startpunt lopen kan wellicht een mooie aanvulling worden in de preventie van complexe scheidingen, waarvoor de gemeente en Stichting Binding geen structurele capaciteit hoeven in te regelen.
- c. Als de ondersteuning van het Startpunt Scheiden gericht blijft op de **zelfredzaamheid van inwoners**, om hen vooral te ondersteunen bij het zelf doen, is het van belang dat er voldoende materialen beschikbaar zijn om die kennis aan hen over te brengen. Te denken valt aan laagdrempelige trainingen over hun rol in bepaalde situaties en gesprekstechnieken. Ook bij de opzet van nieuwe Startpunten kan dit van belang zijn, welke tools kunnen meegegeven worden aan inwoners die hen ook buiten het contact met het Startpunt kunnen helpen grip te krijgen op hun situatie? Zeker wanneer er weinig capaciteit is voor intensieve ondersteuning kan dit een manier zijn om inwoners toch te helpen escalatie te verminderen.

---

<sup>9</sup> Hier was een onderzoeksvraag over toegevoegd aan het begin van de pilot (zie ook 1.2), maar is in de pilot en het onderzoek geen nadruk op komen te liggen.