

EVALUATIE PILOT GEMEENTE DEURNE DIVOSA PROGRAMMA RECHTSHULP EN SOCIAAL DOMEIN

**KLANT
AUTEUR(S)
DATUM
VERSIE**

Gemeente Deurne
Bram Jenster en Suzanne Kluit
2 december 2022
Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en achtergrond	3
1.2	Doelstelling van het onderzoek	3
1.3	Onderzoeksaanpak	3
1.4	Leeswijzer	4
2	Pilot in Deurne: sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en inwoner	5
2.1	Aanleiding en invulling van de pilot	5
2.1.1	<i>De pilotaanpak als klantreis</i>	5
2.2	Theory of Change van de pilot	6
2.3	Aansluiting bij thema's van het programma Rechtshulp en het sociaal domein	7
3	Verloop en bevindingen uit de pilot	8
3.1	Verloop van de pilot	8
3.1.1	<i>Een nieuwe werkwijze</i>	8
3.2	Bevindingen over de aanpak uit de pilot: sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en rechtzoekende	9
4	Geleerde lessen en vooruitblik nieuwe pilot	10
4.1	Belangrijkste lessen uit de pilot	10
4.1.1	<i>Aanpak met sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en inwoner in het sociaal domein</i>	11
4.2	Vooruitblik nieuwe werkwijze	11

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

In november 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 bij de stelselvernieuwing 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 gemeentelijke pilots op het snijvlak van het sociaal domein en het domein van de rechtsbijstand te faciliteren. Eén van deze pilots is de pilot Sociaaljuridische clientondersteuning in de gemeente Deurne.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

Met de gemeentelijke pilots onder het programma Rechtshulp en het 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. Hiervoor wordt gekeken naar drie thema's, namelijk de toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en responsieve overheid. Om de relevante informatie hiervoor op te halen heeft de gemeente Deurne aan Significant Public gevraagd om de evaluatie van de pilot Sociaaljuridische clientondersteuning uit te voeren.

Gedurende de evaluatie van de pilot 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 in kaart gebracht. In de tussenmeting is tussentijds de stand van zaken in de pilot in kaart gebracht, waarbij is gekeken naar de voortgang in activiteiten en naar ervaringen. De eindevaluatie was in principe bedoeld om de behaalde resultaten op de gestelde doelen in kaart te brengen en te kijken welke inzichten de pilot biedt op de doelstellingen van het landelijk onderzoek. Echter is in de pilot in Deurne tussentijds besloten om de pilotaanpak niet voort te zetten en is de aanpak eigenlijk vanaf de zomerperiode niet meer toegepast. Dit betekent dat er geen resultaten zijn, in de zin van behandelde casussen, van na de tussenmeting. De eindmeting is daarom anders ingestoken dan oorspronkelijk voorzien. We hebben ons gericht op het ophalen van geleerde lessen uit de pilotaanpak en op het scherp krijgen van de redenen waarom de aanpak niet het beoogde effect had.

De bevindingen uit de lokale onderzoeken naar de Divosa pilots dragen bij aan overkoepelend onderzoek waarin werkzame bestanddelen, belemmerende factoren en benodigde randvoorwaarden ten aanzien van de drie thema's in kaart gebracht worden voor alle pilots.

1.3 Onderzoeksaanpak

Binnen dit onderzoek zijn een aantal onderzoeksactiviteiten uitgevoerd. Dit waren:

- a. **Theory of Change** – Met behulp van een *Theory of Change* is uitgewerkt hoe met de pilot de doelstellingen gerealiseerd moeten worden (zie voor de uitwerking 2.2). Hierbij is uitgewerkt hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten worden behaald en aan welke veranderingen deze vervolgens dienen bij te dragen. In een evaluatie kan een *Theory of Change* als kapstok gebruikt worden om inzichtelijk te maken in hoeverre de beoogde veranderingen ook gerealiseerd zijn.

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 bekend gemaakt.

-
- b. **Interviews** – Gedurende de evaluatie zijn interviews gehouden met de professionals die betrokken waren bij de uitvoering van de pilot. Hierin is besproken wat hun ervaringen waren met de pilotaanpak, wat wel en niet werkte, wat de opbrengsten waren van de pilot, de mate waarin de samenwerking met juridische en sociale partners is verbeterd en welke belangrijke randvoorwaarden gelden voor een succesvolle pilot. Voor de eindmeting zijn vier interviews gehouden, met de sociaaljuridische ondersteuner van MEE, de regiomanager van MEE, een kwaliteitsmedewerker van Zorg in Deurne en de gebiedsmanager van Zorg in Deurne.
 - c. **Klantreis** – In de nulmeting is de aanvraagfase binnen het sociaal domein geconstrueerd, om zo de klantreis van de inwoner inzichtelijk te maken alsook waar de interventie uit de pilot in dat proces plaatsvindt.
 - d. **Data analyse** – In het kader van de monitoring en evaluatie zijn bezwaarcijfers van de gemeente Deurne in de periode voorafgaand aan de pilot opgevraagd.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we een beeld van de pilotaanpak en de bijbehorende doelstellingen. In hoofdstuk 3 worden de bevindingen uit de pilot beschreven. In hoofdstuk 4 gaan we in op de geleerde lessen en blikken we vooruit op de nieuwe werkwijze die ontwikkeld wordt voor het laatste deel van de pilotperiode.

2 Pilot in Deurne: sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en inwoner

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de inhoud en de doelstellingen van de pilot van de gemeente Deurne. We beginnen met een beschrijving, waarbij we ingaan op de aanleiding en de invulling van de pilot. Vervolgens gaan we aan de hand van de *Theory of Change* in op de vraag hoe met de pilot beoogd werd bij te dragen aan de vooraf opgestelde doelstellingen. We sluiten af met hoe in de pilot invulling werd gegeven aan de thema's van het programma Rechtshulp en sociaal domein.

2.1 Aanleiding en invulling van de pilot

De gemeente Deurne is de afgelopen jaren hard aan de slag met het ontwikkelen en implementeren van een beleidsplan in het sociale domein. Dit doen zij in het kader van een vierjarige herijkingsagenda sociaal domein, die medio 2021 is gestart. In deze herijking wordt gestuurd op doorontwikkeling langs verschillende thema's: zelfredzaamheid, netwerkversterking, normaliseren, afschalen, wenselijk versus noodzakelijk en doelmatigheid versus rechtmatigheid.² Langs deze thema's lopen verschillende trajecten om de ondersteuning van de gemeente te verbeteren. Begin 2022 is de gemeente Deurne aanvullend hierop ook gestart met de pilot Sociaaljuridische cliëntondersteuning binnen het programma van Divosa.

Het idee achter de pilot was om sociaaljuridische cliëntondersteuning in te zetten voorafgaand aan de (officiële) aanvraagfase binnen het sociaal domein, waarbij er met deze rol ondersteund zou worden in het proces vanuit een mediation-gedachte. De ondersteuning zou in eerste instantie ingezet worden bij hulpvragen in het kader van de Wmo en Jeugd. De verwachting was dat inzet van deze expertise aan de voorkant van het aanvraagproces bij kon dragen aan:³

- a. Meer draagvlak onder inwoners voor de uitkomst;
- b. Minder bezwaarprocedures;
- c. Betere kwalitatieve afweging door de gemeente;
- d. Versterkte informatiepositie van de inwoner voor toegang tot rechtsbescherming.

De gemeente kocht al onafhankelijke (sociaaljuridische) cliëntondersteuning in. Cliëntondersteuners kunnen inwoners helpen wanneer het hen niet lukt om samen met de gemeente passende zorg te vinden. De cliëntondersteuner kwam voor de pilot in principe pas in beeld wanneer er een conflict was ontstaan tussen inwoner en gemeente. In de pilot betrof de gemeente de ondersteuner eerder in het traject, namelijk voordat een inwoner een officiële aanvraag doet bij de gemeente. De bemiddelende rol werd dus preventief ingezet. Ook was de ondersteuning bedoeld voor zowel inwoner als gemeente, deze ondersteuner kon kennis en expertise inbrengen en fungeren als sparringpartner en vertrouwenspersoon.

2.1.1 De pilotaanpak als klantreis

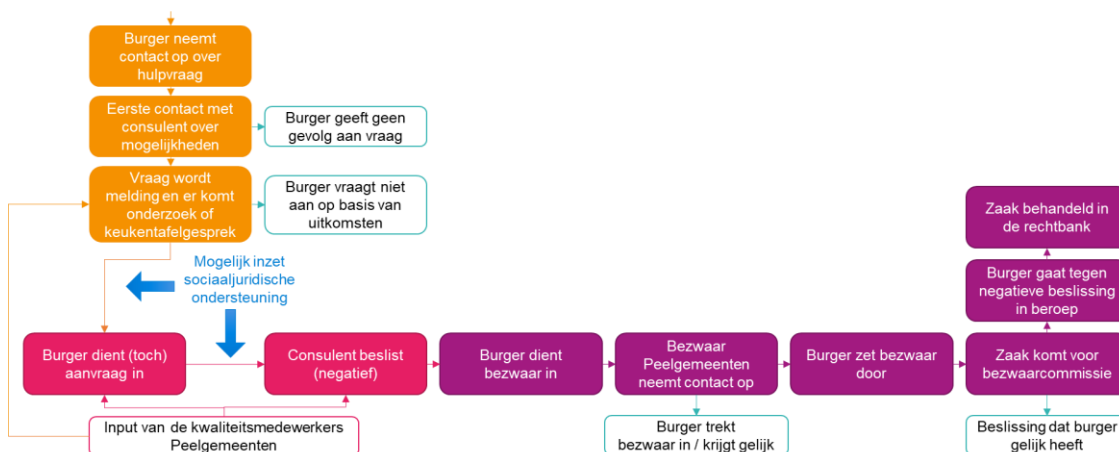
Het proces van een aanvraag binnen de Wmo of Jeugdwet schetsen we op hoofdlijnen in Figuur 1. De Wmo- of Jeugdconsulenten hebben een centrale rol. Zij hebben informeel contact met inwoners voordat een officiële aanvraag

² DIVOSA 2021-10-19 Plan van Aanpak - Pilot sociaal juridische cliëntondersteuning.

³ Idem.

plaatsvindt. In deze fase worden veel aanvragen die waarschijnlijk afgewezen zouden worden, al voorkomen door informeel advies of in de vorm van onderzoeksbevindingen. Wanneer een casus iets ongebruikelijker is, wordt vaak de input van de kwaliteits-medewerkers van de GR Peelgemeenten gevraagd. Dit zijn ook de medewerkers die in eerste instantie bezwaren behandelen.

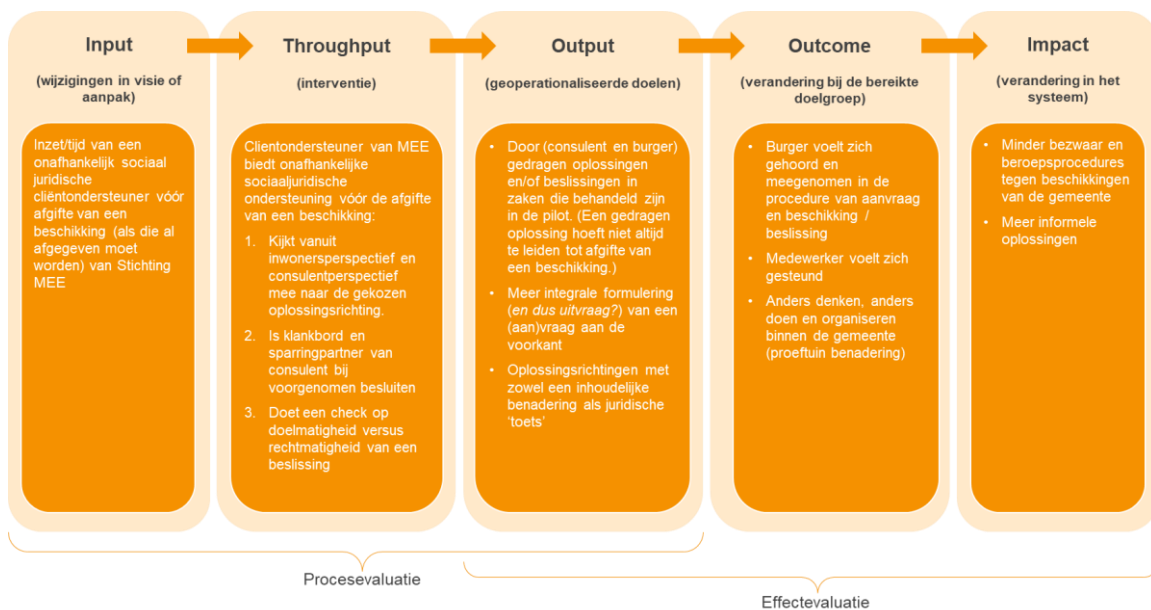
De pilot had tot doel om met de inzet van sociaaljuridische ondersteuning bezwaar en beroep te voorkomen. Met onafhankelijk advies, mediation en (juridische) informatieverstrekking aangeboden door de cliëntondersteuner van MEE, zouden de gemeente en burger tot een gedragen beslissing kunnen komen. Om een preventieve werking te hebben, was het belangrijk dat de cliëntondersteuner vroeg in het proces van een aanvraag werd ingezet. Het idee was dan ook dat dit vóór het nemen van een beslissing door de consulent zou gebeuren. De blauwe pijlen in de onderstaande figuur geven momenten aan waarop de sociaaljuridische ondersteuning idealiter ingezet zou worden.



Figuur 1. Klantreis pilot gemeente Deurne

2.2 Theory of Change van de pilot

Het einddoel van de pilot was om meer informele oplossingen te bereiken en bezwaarprocedures te voorkomen. Met behulp van een *Theory of Change* is uitgewerkt hoe de activiteiten van de pilot beoogden bij te dragen aan deze doelstelling. De *Theory of Change* laat in stappen zien hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten (output) werden beoogd en aan welke veranderingen (outcome en impact) deze vervolgens naar verwachting bij zouden dragen. In Figuur 2 is de *Theory of Change* schematisch weergegeven.



Figuur 2. Theory of change voor de pilot Onafhankelijke sociaaljuridische ondersteuning

2.3 Aansluiting bij thema's van het programma Rechtshulp en het sociaal domein

De pilot sloot aan bij de thema's van het programma Rechtshulp en het sociaal domein omdat met de aanpak geprobeerd werd sociaaljuridische kennis en ondersteuning dichter op het sociaal domein te organiseren. Er werd een nieuwe manier van samenwerken uitgetoetst tussen de consultants van de gemeente en een sociaaljuridische cliëntondersteuner. Daarnaast zag de pilot op het thema responsieve overheid omdat de aanpak erin voorzorg actief met de burger in gesprek te gaan, voordat er meningsverschillen waren ontstaan ten aanzien van een aanvraag bij de gemeente.

3 Verloop en bevindingen uit de pilot

Uit met name de eerste helft van 2022 komen een aantal bevindingen naar voren over de werkwijze uit de pilot en waarom deze in de context van de gemeente Deurne anders uitpakte dan verwacht. We gaan in dit hoofdstuk in op het verloop van de pilot en de bevindingen over de aanpak.

3.1 Verloop van de pilot

Het initiatief voor de pilot kwam vanuit de gemeente Deurne, die hierop contact heeft gezocht met Stichting MEE. Het plan voor de pilot had toen al grotendeels vorm gekregen, maar MEE is betrokken voorafgaand aan de indiening van het plan van aanpak bij Divosa. Bij aanvang van de pilot is een projectgroep gevormd met de projectleider van de pilot, afkomstig van de gemeente Deurne, een kwartiermaker vanuit MEE en een beleidsmedewerker Kwaliteit vanuit de gemeente. De uitvoering van de sociaaljuridische ondersteuning werd verzorgd door een sociaaljuridische clientondersteuner van MEE.

Na de officiële start van de pilot heeft de sociaaljuridische ondersteuner van MEE gesprekken gehad met Wmo- en Jeugdconsulenten. In deze gesprekken is onderling kennisgemaakt en is de insteek van de pilot besproken. De consulenten konden casussen aandragen waarin zij de sociaaljuridische ondersteuning wilden inzetten of waar zij vragen over hadden. De projectgroep van de pilot kwam periodiek bijeen en besprak de voortgang en scope van de pilot. De bezetting van de positie van kwartiermaker binnen stichting MEE is tussentijds gewisseld. Dit zorgde volgens de betrokkenen voor enige vertraging in de verdere uitwerking van de pilotaanpak.

Na de start van de pilot en de kennismakingsgesprekken bleek al snel dat er enige onduidelijkheid was ontstaan over de insteek van de pilot en waar de ondersteuning van MEE voor ingezet kon worden. Dit zorgde ervoor dat de instroom van casussen achter bleef. Consulenten van de gemeente hadden uit de kennismaking met de ondersteuner van MEE begrepen dat de pilot meer gericht was op ondersteuning van de inwoner, terwijl de ondersteuning binnen de pilot er juist ook voor hen was in conflictsituaties met inwoners. Ook tussen MEE en de gemeente bleek dat de verwachtingen toch niet geheel op één lijn lagen wat betreft de insteek van de sociaaljuridische ondersteuning.

Omdat er bijna geen instroom van casussen was in de eerste helft van het jaar (twee totaal), is eerst gesproken over het uitbreiden van de scope van de pilot met zaken die gaan over de Participatiewet. Ook is het doel uitgesproken om in te zetten op het aan boord krijgen van de consulenten. Gaandeweg bleek echter dat er meer fundamentele factoren meespeelden, gerelateerd aan de opzet van de pilot, waardoor deze niet zo uitpakte als beoogd. Hierop is in de zomer besloten dat de pilot stilgelegd zou worden. Na de zomer is besloten in te zetten op een nieuwe pilotaanpak voor 2023 en die te ontwikkelen in het najaar van 2022.

3.1.1 Een nieuwe werkwijze

De Divosa-pilots konden een plan indienen voor verlenging van de pilotperiode, om in te zetten op borging van hun werkwijze in de eerste helft van 2023. In Deurne wordt hiervan ook gebruik gemaakt, maar vooral om de nieuwe werkwijze uit te proberen. Er wordt op het moment van schrijven een aanpak ontwikkeld waarin 'vraagverhelderaars' helemaal aan de voorkant van hulpvragen bij de gemeente worden ingezet. Deze vraagverhelderaars hebben de taak om binnenkomende hulpvragen goed scherp te krijgen, de vraag achter de vraag te achterhalen en ervoor te zorgen dat de inwoner het juiste vervolgtraject instroomt. Deze aanpak zou gehanteerd worden bij alle vragen die binnenkomen bij Zorg in Deurne.

3.2 Bevindingen over de aanpak uit de pilot: sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en rechtzoekende

Terugblikkend zien de betrokken partijen verschillende redenen die eraan hebben bijgedragen dat de pilotaanpak in de praktijk niet zo uitpakte als van tevoren bedacht. We zetten de voornaamste redenen uiteen:

- a. **Een context met weinig bezwaar en juridisch conflict** – Uit de nulmeting bleek dat er in Deurne relatief weinig bezwaar wordt ingediend en dat er dus om te beginnen al sprake is van weinig juridische conflicten. Dit beeld werd bevestigd in de interviews met consulenten, die aangaven met hun responsieve werkwijze al veel conflicten te kunnen voorkomen. In de scope was in eerste instantie alleen Wmo en Jeugd meegenomen, niet heel Zorg in Deurne, wat de instroom mogelijk verder beperkt heeft. Hiernaast waren in eerste instantie twee Jeugdconsulenten aangewezen om mee te denken over de instroom van casussen, waardoor misschien niet alle Jeugdconsulenten snel zelf naar de ondersteuner van MEE gestapt zijn.
- b. **Onduidelijkheid onder consulenten over positionering MEE** – Zoals eerder benoemd ontstond er onduidelijkheid over de precieze insteek van de pilot onder de Wmo- en Jeugdconsulenten. Omdat de instroom afhankelijk was van de casussen die zij aandroegen voor de pilot, was dit een belangrijke oorzaak voor de relatief lage instroom. De gesproken consulenten gaven in de interviews aan dat het eerst leek alsof de ondersteuning toch vooral bedoeld was voor inwoners. Zij kregen daardoor het idee dat de sociaaljuridische dienstverlening in de praktijk eerder een soort tweede check op hun werk zou zijn.
- c. **Onduidelijkheid over verhouding van de pilotaanpak in relatie tot de huidige werkwijze** – Daarnaast was ook niet volledig duidelijk hoe de aanpak aanvullend was op de bestaande werkwijze. Deurne maakt deel uit van de regio Peelgemeenten, die centraal kwaliteitsmedewerkers hebben waar consulenten contact mee zoeken als zij twifelen of als er meningsverschillen ontstaan met een inwoner over diens aanvraag. Consulenten zijn gewend de kwaliteitsmedewerkers te benaderen met vragen. Ook kunnen deze kwaliteitsmedewerkers een bemiddelende, responsieve rol op zich nemen richting de inwoner over hun aanvraag en de beslissing van een gemeente. Het was voor consulenten niet geheel duidelijk hoe de pilotaanpak verschilde van deze rol.
- d. **Ondersteuning van MEE en de visie van de gemeente bleken tegengestelde kanten op te bewegen** – Nadat geconstateerd was dat de instroom van casussen achterbleef, bleek ook in de overleggen van de projectgroep dat er toch een verschil in inzicht en verwachtingen bestond tussen de gemeente Deurne en MEE. Bij de gemeente bestond het beeld dat de ondersteuning van MEE voor beide consulent en rechtzoekende bedoeld was, maar dat deze wel in lijn met de visie van de gemeente ingestoken zou moeten worden. Bij Zorg in Deurne was namelijk een beweging ingezet richting grotere zelfredzaamheid van inwoners, dus dat er vooral gekeken wordt naar wat iemand nog wel zelf kan en dat dit het uitgangspunt vormt voor gemeentelijke ondersteuning. Het was voor de sociaaljuridische ondersteuner van MEE lastig om vanuit haar functie als clientondersteuner te werken volgens de visie van de gemeente. Oorspronkelijk was de dienstverlening 'onafhankelijk' genoemd, maar dat was niet geheel verenigbaar met de insteek die de gemeente graag zou zien.
- e. **Casussen lopen soms al lang, met een groot aantal betrokken partijen** – Een andere factor die meespeelde was dat een aanvraag of een bezwaar niet altijd in een nieuwe casus opkomt. Het kan zijn dat een bezwaar juist ingediend wordt binnen een dossier dat al langer loopt. Er kan dan sprake zijn van een lange voorgeschiedenis met veel betrokken partijen, waardoor het ook niet wenselijk kan zijn nog een partij te betrekken. Betrokkenen in een dergelijke casus noemden ook dat het soms niet prettig is voor inwoners om nogmaals hun verhaal te moeten doen.

4 Geleerde lessen en vooruitblik nieuwe pilot

In dit hoofdstuk benoemen we de belangrijkste lessen die uit de pilot getrokken kunnen worden. Daarnaast blikken we vooruit op de nieuwe werkwijze, welke lessen al zijn meegenomen en aspecten die van belang zijn voor gemeenten of initiatiefnemers die starten met een nieuwe aanpak.

4.1 Belangrijkste lessen uit de pilot

- a. **Betrek alle partijen, met name de uitvoering, bij het opzetten van een nieuwe werkwijze** – Alle betrokkenen geven in de interviews aan dat zij aan de voorkant, bij het opzetten van de pilot, aspecten zien die zij achteraf anders hadden gedaan. Vooral omdat al vrij snel bleek dat er weinig vraag was naar de aanpak uit de pilot. Als de vraag aan de voorkant geïnventariseerd was, of in grotere mate, was toen waarschijnlijk al gebleken dat de vraag ontbrak en had de pilot anders vorm kunnen krijgen. Het betrekken van de consultants, in algemene zin de uitvoerende partijen, had met name het zicht op de vraag kunnen vergroten.
- b. **Inventariseer van tevoren het werkveld en de context waarbinnen een nieuwe aanpak geïmplementeerd gaat worden** – Gerelateerd aan het voorgaande punt, noemen betrokkenen ook dat inventarisatie en overzicht van de context waarin de pilot zich bevond aan de voorkant had kunnen helpen. Door in kaart te brengen wat er allemaal al aanwezig is aan (overleg)structuren, kan snel duidelijk worden of het introduceren van een nieuwe aanpak aanvullend is op de bestaande situatie. In Deurne was er al ondersteuning van de regionale kwaliteitsmedewerkers van de Peelmunicipaliteiten. Ook de context in termen van andere ontwikkelingen binnen de gemeente zijn van belang om aan de voorkant mee te nemen. In dit geval was er een bredere ontwikkeling gaande van inzet op de zelfredzaamheid van inwoners en wat zij wél kunnen als uitgangspunt nemen. Dit uitgangspunt is soms niet helemaal te verenigen met de principes van (onafhankelijke) clientondersteuning. Dit is gestoeld op het ondersteunen van inwoners en hen te helpen bij het aanvragen van die gemeentelijke ondersteuning waar zij (wettelijk) recht op hebben. Dit maakte de uitvoering van de pilotaanpak conform de visie van de gemeente lastig voor een (van huis uit) sociaaljuridische clientondersteuner.
- c. **Een onduidelijke behoefte leidt tot onduidelijkheid in de uitvoerende fase** – Er waren een aantal aspecten van de aanpak die niet zo goed duidelijk geworden zijn gedurende de pilotperiode. Consultants gaven aan dat zij geen duidelijk idee hadden van de scope van de pilot, wat voor type casussen nu bedoeld waren voor de pilot en hoe de rol van de sociaaljuridische clientondersteuner/bemiddelaar er praktisch uit zag. Zij hadden aan het begin van de pilot het idee gekregen dat de ondersteuning er toch vooral voor de inwoner was en dit beeld bleek moeilijk te herstellen. Dit aspect lijkt ook (ten dele) voort te komen uit het feit dat er geen duidelijke behoefte was, waardoor het in de pilot onduidelijk bleef in welke behoefte de aanpak nu precies moest voorzien. Naast het betrekken van de uitvoering aan de voorkant is het daarna belangrijk om hen mee te nemen in de pilotaanpak als deze eenmaal vorm heeft gekregen. Als consultants het idee hebben dat zij meer moeten doen of zelfs extra gecontroleerd worden, maar de voordelen van die werkwijze voor hen niet duidelijk zijn, wordt het erg moeilijk om daar draagvlak voor te creëren.
- d. **Verwachtingen kunnen meer uiteenlopen dan gedacht, expliciteer zo veel mogelijk aan de voorkant** – Tot slot is was een terugkerend thema in de pilot ook de onderlinge verwachtingen tussen de samenwerkingspartners, in dit geval de gemeente en MEE. Ondanks dat iedereen bij aanvang het idee had dat de verwachtingen overeenkwamen, bleek gaandeweg toch dat sommige verwachtingen niet volledig overlaptten. De term onafhankelijk leent zich voor verschillende interpretaties. Ook over de kwartiermakersrol van MEE bestaan ten tijde van de eidevaluatie verschillende beelden. Of er vanuit deze rol meer betekend had kunnen worden in het uitdragen van de pilot, of dat er vanuit deze rol juist tijdig op de rem is getrapt en gesignaleerd is dat de pilot niet

goed liep. Dit leert dat het van belang is om begrippen gezamenlijk te definiëren, rollen uitgebreid uiteen te zetten en verantwoordelijkheden vast te leggen.

4.1.1 Aanpak met sociaaljuridische ondersteuning voor consulent en inwoner in het sociaal domein

De bovenstaande lessen zien met name op de opzet en uitvoering van de pilot. We staan hiernaast kort stil bij de werkwijze van de pilot op zich. De gemeente Deurne is een kleine gemeente, waarin zoals eerder benoemd, heel weinig sprake is van bezwaar tegen beslissingen van de gemeente. Deurne staat bekend als een voorloper op het gebied van responsief werken en heeft al vaker gewerkt met pilots en proeftuinen. Hierdoor komt er ook al veel op consulenten uit het sociaal domein af. Deze context maakt ook dat de aanpak met sociaaljuridische ondersteuning van een derde partij, ingezet bij (dreigende) conflicten met consulenten uit het sociaal domein, misschien niet passend was voor Deurne. In een grotere gemeente, waar nog minder responsief wordt gewerkt en waar in een jaar tientallen of honderden bezwaren ingediend worden, kan de aanpak misschien een grotere aanvulling zijn en van grotere meerwaarde. De vraag blijft wel of een clientondersteuner de aangewezen partij is om een dergelijke rol tussen consulent en inwoner te vervullen. Omdat clientondersteuning per definitie gericht is op de burger, blijft dit waarschijnlijk een grote stap in denkwijze om te maken voor zowel clientondersteuner als voor consulenten. Mochten andere gemeenten een dergelijke aanpak willen uitproberen, zou er veel aandacht besteed moeten worden aan welke partij geschikt is om deze bemiddelende rol te spelen.

4.2 Vooruitblik nieuwe werkwijze

De nieuwe werkwijze die in 2023 uitgetoetst gaat worden, is ten tijde van de eindevaluatie volop in ontwikkeling. De lessen die uit de voorloper van deze werkwijze getrokken kunnen worden, hebben al een effect gehad op de ontwikkeling van de nieuwe pilotaanpak. De nieuwe aanpak is voortgekomen uit gesprekken en op suggestie van de uitvoerende partij Zorg in Deurne. De consulenten zijn erg enthousiast over de nieuwe aanpak en zien in dat dit van meerwaarde kan zijn voor hun werk. Er is gekeken naar de vaardigheden die een vraagverhelderaar nodig heeft en wie deze nieuwe functie uit willen voeren. De medewerkers die zich hiervoor hebben aangemeld, gaan tegen het einde van 2022 aan de gang met hun nieuwe taak. Er is al een moment geprikt na een aantal weken, wanneer geëvalueerd zal worden hoe dit verlopen is en of er aanpassing nodig is. Ook of bijvoorbeeld aanvullende training nodig of gewenst is. Naast de werkwijze met de vraagverhelderaars is het doel uitgesproken om de sociaaljuridische dienstverlening van MEE vaker in te zetten vanuit de gemeente. Dit geldt ook voor de inzet van Sociaal Raadslieden en de dienstverlening van het Juridisch Loket.