

Eindrapportage
Evaluatie pilot rechtshulp

Gemeente
Oude IJsselstreek

Eindrapportage *Evaluatie pilot rechtshulp*

Gemeente Oude IJsselstreek

28-11-2022

Projectnummer: 21191

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, Projectmanager

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

0-meting

| | |
|---|------------------|
| Inleiding | Pagina 4 |
| 1 Resultaten onderzoek Dienstverlening | Pagina 7 |
| 2 Resultaten onderzoek bezwaarmakers | Pagina 10 |
| 3 Resultaten interviews inwoners | Pagina 17 |
| 4 Resultaten interviews stakeholders | Pagina 42 |

1-meting

| | |
|---|------------------|
| 1 Resultaten Reflectie-atelier | Pagina 48 |
| 2 Resultaten interviews inwoners | Pagina 53 |
| 3 Resultaten klantreis | Pagina 58 |

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| Reflectie en geleerde lessen | Pagina 64 |
|-------------------------------------|------------------|



Inleiding

Pilot Rechtshulp

Voorjaar 2021 is Divosa gestart met het project “Rechtshulp en sociaal domein”.

In het pilotproject staan drie vragen centraal:

1. Hoe kunnen gemeenten in de uitvoering van het sociaal domein juridische conflicten met inwoners zo veel mogelijk voorkomen?
2. Hoe kunnen ze toegang tot rechtshulp zo organiseren dat het zo effectief en prettig mogelijk is voor inwoners?
3. Hoe kunnen het sociaal en juridisch domein beter samenwerken?

Eind 2021 zijn negen gemeenten met een pilot gestart rondom rechtsbescherming. De negen pilots verschillen in thema, onderzoeksvraag en samenwerkingspartners, maar hebben één overeenkomstig doel: onderzoeken wat intensievere samenwerking in de dagelijkse praktijk tussen het sociaal en juridisch domein oplevert. De resultaten van de verschillende pilots dienen als advies voor het nieuwe stelsel en als praktische handvatten voor gemeenten om zich hierop voor te bereiden.

De gemeente Oude IJsselstreek is een van de negen pilotgemeenten. Deze gemeente richt zich met name op het responsief werken, dat wil zeggen werken vanuit vertrouwen bij een juridisch conflict met een inwoner.

Dit sluit aan bij het transformatieproces van het sociaal domein “Naar het hart van de beweging”, waar de gemeente Oude IJsselstreek al langere tijd mee bezig is. Die kent drie hoofddoelen:

1. Het verbeteren van de gezondheid en kwaliteit van leven van de inwoners;

2. Het verbeteren van de door de inwoners ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning, waarbij mensen worden geholpen de regie over hun leven (terug) te nemen;
3. Het beheersen en verlagen van de kosten voor de gemeente.

De drie basisbegrippen die hierbij worden gehanteerd, zijn: normaliseren (geen probleemgeval, maar een gewone inwoner), voorkomen (preventie) en innoveren/samenwerken.

De beweging gaat vooral om een andere manier van werken. Voor deze andere manier van werken heeft de gemeente Oude IJsselstreek kernwaarden geformuleerd die herkenbaar zijn voor zowel inwoners als ketenpartners van de pilot. Deze kernwaarden zijn: veiligheid, vriendelijkheid en compassie, vertrouwen, en samenwerken.

De gemeente Oude IJsselstreek heeft met de pilot tot doel om gezamenlijk met inwoners, STOER en andere ketenpartners een werkwijze te ontwikkelen, waarbij de uitgangspunten van de transformatie zoveel mogelijk worden toegepast binnen de rechtsbescherming.

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Oude IJsselstreek voert Moventem een evaluatie uit van de pilot Rechtshulp. Deze evaluatie is uitgevoerd in twee metingen.

Hiervoor zijn t.b.v. de 0-meting:

- Een aantal interviews gehouden met inwoners die in 2020 bezwaar hebben gemaakt tegen een besluit op grond van de Participatiewet;
- Tussen 9 en 16 mei 2022 83 telefonische interviews gehouden met inwoners die in 2021 of 2022 een besluit hebben ontvangen van STOER in het kader van de Participatiewet;
- In mei 2022 20 diepte-interviews met verschillende betrokken stakeholders gehouden.

Voorafgaand hieraan, in november 2021 heeft Moventem een onderzoek over de dienstverlening van STOER uitgevoerd. Daarbij is iedereen die gebruik heeft gemaakt van de diensten van STOER (inkomensvoorziening of loonkostensubsidie) uitgenodigd. Een aantal relevante resultaten van dit onderzoek worden ook in dit rapport beschreven.

In overleg met Divosa en Significant heeft Moventem de 1-meting anders vorm gegeven dan in het oorspronkelijke plan (hierin was een herhaling van de 0-meting voorgesteld).

De 1-meting bestond uit:

- Een werkatelier met diverse medewerkers van STOER om samen te reflecteren op de resultaten;
- 12 telefonische interviews met inwoners van de gemeente die een aanvraag hebben ingetrokken. Deze interviews zijn gehouden tussen 14 en 22 november;

- Een klantreis met twee inwoners. Deze klantreis is gehouden bij STOER aan de hand van een ontwerp bezwaarprocedure.

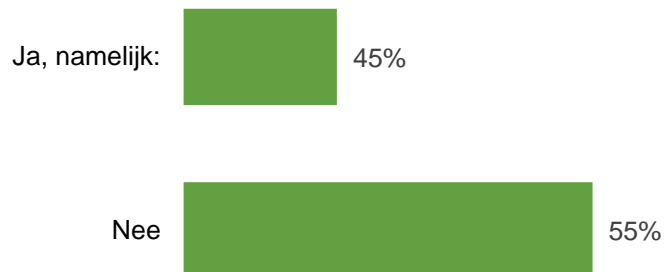
In het project zijn drie fasen in het contact met de inwoners te onderscheiden. Voor elk van deze fase wil de gemeente een concrete werkwijze ontwikkelen. Deze drie fasen zijn:

- Fase 1: Manier van werken voordat een beslissing wordt genomen;
- Fase 2: Manier van werken, nadat een (deels) negatieve beslissing is genomen en waar een inwoner het ook niet mee eens is;
- Fase 3: Manier van werken nadat een bewoner een bezwaarschrift heeft ingediend.

Gemeente Oude IJsselstreek heeft in 2021 voor een andere uitvoeringsorganisatie gekozen. Over de overgangsfase (waarin weleens zaken kunnen misgaan) zijn geen klachten ontvangen. Inkomenszekerheid stond in die periode voorop. De nieuwe organisatie STOER is bezig lerend te werken vanuit de visie, de basisbegrippen en de kernwaarden. De bezwaarschriften die er nu ten tijde van het eerste onderzoek nog lagen, dateren allemaal uit de tijd van de oude werkorganisatie. Deze zijn/worden behandeld vanuit het nieuwe gedachtegoed. Dat heeft ertoe geleid, dat alle respondenten de vragen die betrekking hebben op fase 2 en fase 3 niet of slechts summier hebben kunnen beantwoorden. Er zijn sinds de start van STOER geen nieuwe bezwaarschriften ingediend en nauwelijks negatieve besluiten genomen.

**Resultaten
onderzoek
Dienstverlening
STOER
Nov/dec 2021**

Weet u wat u moet doen als u het niet eens bent met een besluit van STOER? (n=143)



Bijna de helft heeft 'Ja, namelijk:' geantwoord. Zij benoemen vooral contact opnemen, bezwaar(schrijft) indienen en bellen.

Stel: u bent het niet eens met een besluit van STOER of de ondersteuning die u van STOER krijgt. Wat zou u dan helpen? (n=151)

Meer antwoorden mogelijk



Een klein deel heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord. Zij benoemen voornamelijk dat ze bellen of contact zoeken met de contactpersoon.

**0-meting
Resultaten
onderzoek
bezwaarmakers
feb/maart 2022**



Het onderzoek:

Aanleiding:

- Veranderingen in de visie op bezwaar afhandeling van STOER, van initieel klachtgesprek tot aan bezwaarprocedure.

Bevraagd:

- De diverse onderdelen van het contact met STOER, van periode tot aan negatieve besluit tot en met de uitkomst van de bezwaarprocedure.

Uiteindelijke doel:

- Achterhalen hoe men de bezwaarprocedure ervaren heeft. Wat ging goed en wat kan beter?



Opzet van het onderzoek



Uitnodiging:

- 30 inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek die één of meer bezwaren gemaakt hebben tegen een besluit zijn schriftelijk uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Men kon zich afmelden.



Verloop:

- Telefonische interviews
- 14 inwoners geïnterviewd, een respons van 50%



Besproken onderdelen:

- Initiële contact voor het indienen van bezwaarschrift
- Communicatie over negatieve besluitvorming
- Proces van bezwaarmaking
- Contact en hulp gedurende bezwaarmaking
- Verloop en uitkomst van de zitting
- Aanvullende ideeën en/of tips

} *Voorafgaand aan bezwaarprocedure*

} *Tijdens/ na bezwaarprocedure*



Verbeterpunten bij communicatie over negatieve besluitvorming:

- Meer dan de helft wist van te voren niet dat er een negatief besluit zou komen



Meer persoonlijke gesprekken gewenst voorafgaand:

- Meest genoemd over wat voorafgaand aan het negatieve besluit anders had gekund:

- **Gehoord voelen**
- **Menselijker behandeld worden**



Mogelijkheid bezwaarmaking algemeen bekend

- Bijna iedereen wist dat ze bezwaar konden maken tegen het besluit

Meer bekendheid met cliëntondersteuner gewenst

- Driekwart geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuner → Wisten ook niet af van het bestaan
- Hadden wel graag gebruik gemaakt van externe hulp



Besluitvormingsbrief goed, wel meer contact over het besluit nodig

- Nagenoeg iedereen heeft de brief met negatief besluit ontvangen
- Ruim driekwart had behoefte aan contact na afwijzing aanvraag



Duidelijke brief





Contact en ondersteuning gedurende de bezwaarperiode kan beter:

- Bij meerderheid was behoefte aan contact nadat het bezwaarschrift is ingediend
- Bij meerderheid was behoefte aan ondersteuning gedurende bezwaarprocedure



Contact/ communicatie na negatief besluit kan beter (denk aan):

Vast aanspreekpunt

Menselijkere blik

Duidelijke communicatie

Gehoord voelen



Bezwaarprocedure verduidelijken en opstellen van bezwaarschrift makkelijker maken:

- Niet voor iedereen duidelijk hoe bezwaarprocedure ging verlopen → geldt ook voor zitting
- Meerderheid vond opstellen bezwaarschrift (te) moeilijk



Vooraf afwijzingsbrief was negatieve verrassing



Ideeën/ verbeterpunten voor het proces:

- Meer informatie over zaken die wel of niet leiden tot het in behandeling nemen van een verzoekschrift;
- Een keukentafelgesprek aangaan; alles samen op een rijtje zetten; een persoonlijke benadering.



Veel positieve uitkomsten van de procedures:

- Meerderheid is tevreden met de uitkomst van de procedure

Zaak is geschikt

Volledig gelijk gekregen

Voorafgaand aan bezwaarprocedure

- Verbeterpunten bij communicatie over negatieve besluitvorming
- Meer persoonlijke gesprekken gewenst voorafgaand
- Mogelijkheid bezwaarmaking algemeen bekend
- Meer bekendheid met cliëntondersteuner gewenst
- Besluitvormingsbrief goed, wel meer contact over het besluit nodig

Tijdens de bezwaarprocedure

- Contact en ondersteuning gedurende de bezwaarperiode kan beter
- Contact/ communicatie na negatief besluit kan beter
- Bezwaarprocedure verduidelijken en opstellen van bezwaarschrift makkelijker maken

Na afloop van de bezwaarprocedure

- Bezwaarproces scoort nog onvoldoende
- Uitkomsten van de procedures zijn wel veelal positief

**0-meting
Resultaten
interviews inwoners
(met besluit
Participatiewet)
mei 2022**

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Oude IJsselstreek voert Movementem een evaluatie uit van de pilot Rechtshulp. Hiervoor zijn tussen 9 en 16 mei telefonische interviews gehouden met inwoners die in 2021 of 2022 een besluit hebben ontvangen van STOER in het kader van de Participatiewet.

Deelnemers

In totaal hebben 83 personen meegedaan aan het telefonische interview.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het 'Bijlagenboek bij Rapportage Evaluatie pilot rechtshulp Oude IJsselstreek'.

Groot deel is het eens met besluiten over de ondersteuning van STOER

87% van de respondenten geeft aan dat zij het eens waren met het besluit dat zij hebben gekregen (in 2021 of 2022) omtrent de ondersteuning die zij van STOER ontvangen bij hun loopbaan of inkomen.

Hiervan geeft 92% aan dat het besluit is uitgevoerd zoals verwacht.

Contactpersoon bij STOER is vriendelijk

88% is het eens met de stelling dat de contactpersoon vriendelijk is. 18% geeft aan lang te moeten wachten op een eerste gesprek na de aanvraag.

Het grootste deel is vooraf duidelijk gemaakt wat de uitkomst van het besluit zou zijn

80% wist voordat het officiële besluit was genomen wat de uitkomst van het besluit zou zijn. De overige 20% wist dit niet. Van de respondenten die het niet wisten, geeft 41% aan het prettig te hebben gevonden als het wel duidelijk was geweest. Van de respondenten die het wel wisten geeft 92% aan dat het besluit niet meer is veranderd voordat het daadwerkelijk werd genomen. Ook is het merendeel tevreden over het verloop van het beslissingsproces.

Het merendeel snapte wat het besluit inhield

80% geeft aan te snappen wat het besluit inhield. Driekwart geeft aan dat het lang duurde voordat er een besluit werd ontvangen.

Twee derde is gecontacteerd door de loopbaanbegeleider/inkomensbegeleider

Daarnaast geeft 62% aan dat er telefonisch contact is opgenomen.

Contactpersoon vrijwel altijd vriendelijk

91% geeft aan dat de contactpersoon vriendelijk was. 84% is tevreden over het contact en 80% geeft aan dat het makkelijk was om contact op te nemen.

Twee derde heeft de brief over het besluit volledig gelezen

Daarnaast heeft 66% het deels gelezen. Van de respondenten die het volledig of deels hebben gelezen, geeft 87% aan dat het duidelijk is bij wie ze terecht konden met vragen over de brief. 81% geeft aan dat het na het lezen van de brief duidelijk was hoe ze bezwaar konden maken en 78% geeft aan dat de brief begrijpelijk was. 8% vond de brief te lang.

Groot deel weet dat bezwaar tegen besluit mogelijk is

86% is ervan op de hoogte dat zij bezwaar kunnen maken als zij het niet eens zijn met het besluit van STOER. Daarvan weet 37% zeker hoe ze bezwaar kunnen maken en 46% ongeveer.

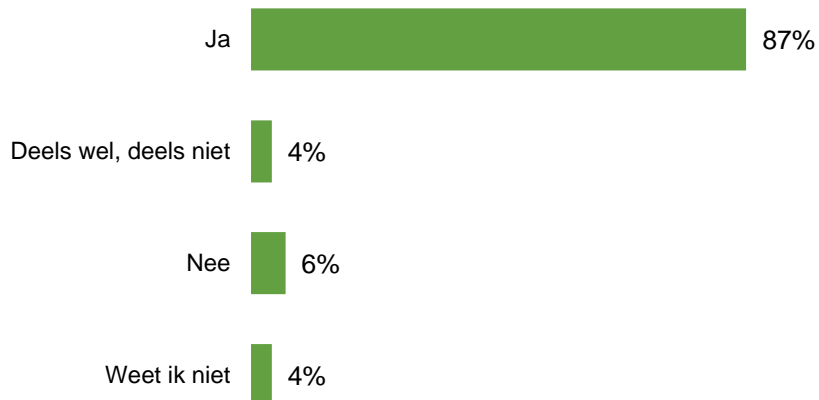
Ruim de helft weet niet hoe de bezwaarprocedure eruit ziet

57% weet niet hoe de bezwaarprocedure eruit ziet. 24% weet het ongeveer en 19% zeker. 40% geeft aan te weten hoe de bezwaarprocedure eruit ziet via de contactpersoon bij STOER. 46% zoekt hulp bij de contactpersoon bij hulp over de bezwaarprocedure. Hierbij geeft 34% aan om dit contact graag thuis te hebben.

Persoonlijk contact met contactpersoon van STOER belangrijk bij bezwaarprocedure

81% vindt dit belangrijk. 80% vindt het belangrijk om samen met de contactpersoon te kijken wat de beste aanpak is. Ook 80% vindt het belangrijk niet ver te hoeven reizen voor een zitting. Het merendeel geeft aan dat informeel oplossen van bezwaar een goede/ belangrijke oplossing is.

U heeft in 2021 of 2022 één of meer besluiten ontvangen over de ondersteuning van STOER bij uw loopbaan of uw inkomen. Was u het eens met dit/deze besluit(en)? (n=83)



Van de 8 respondenten die het deels wel, deels niet of helemaal niet een zijn met de besluiten geven er 3 aan niet op de hoogte te zijn van het toegekende bedrag en is 1 respondent het niet eens vanwege het soort voorziening dat is toegekend. Er wordt ook aangegeven dat iemands verzoek niet werd gehonoreerd en ook dat het lastig te begrijpen was. Ook geeft iemand aan dat het dossier niet goed is bekeken.

Daarnaast geeft 1 respondent aan dat contact is opgenomen over het negatieve besluit. 3 respondenten geven aan zelf contact op te hebben genomen en de overige 4 hebben geen contact gehad.

Van de 8 respondenten geven er 5 aan te hebben gedacht om een bezwaarschrift tegen een besluit van STOER in te dienen, maar zij hebben dit niet gedaan.

Aan de respondenten is gevraagd wat hen kan helpen bij het maken van bezwaar. 4 geven aan dat een familielid/ bekend hen kan helpen bij het maken van bezwaar. 2 geven aan dat informatie over hoe zij bezwaar kunnen maken helpt en ten slotte geven 2 aan dat informatie over hoe een bezwaarprocedure uit ziet hen zou helpen.

Is het besluit uitgevoerd zoals u verwachtte? (n=72)



Aan respondenten die het eens waren met het besluit dat is genomen rondom de ondersteuning van STOER, is gevraagd of het besluit is uitgevoerd zoals zij hadden verwacht. 92% geeft aan dat het besluit is uitgevoerd zoals zij hadden verwacht.

Bij 'Nee, want:' is een paar keer genoemd dat respondenten werk hebben gevonden. Er is ook een paar keer genoemd dat het lang duurde en ze er zelf achteraan moesten gaan.

Vervolgens is aan de groep die 'nee' heeft geantwoord gevraagd of zij met hun contactpersoon bij STOER hebben gesproken over de verwachtingen die niet zijn uitgekomen. Hieruit blijkt dat dit 4 keer is besproken met de contactpersoon bij STOER. 2 keer is dat niet gebeurd. 1 keer omdat de zoon dat doet en 1 keer vanwege een slechte ervaring met de contactpersoon. Die wist er vrij weinig van.

Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

Vanaf het moment dat ik via STOER ondersteuning kreeg, heb ik voorlichting gekregen over waar ik terecht kon met vragen/klachten over mijn contact met STOER (n=83)



Vanaf het moment dat ik via STOER ondersteuning kreeg, heb ik voorlichting gekregen over waar ik terecht kon met vragen/klachten over het besluit van STOER (n=83)



Mijn contactpersoon van STOER en ik werkten goed samen (n=83)



Ik voelde me veilig tijdens de periode voor het besluit genomen werd (ik kon alles bespreekbaar te maken) (n=83)



Mijn contactpersoon bij STOER is/was vriendelijk (n=83)



Mijn contactpersoon heeft uitgelegd wat nodig was voordat een besluit kon worden genomen (procedure) (n=83)



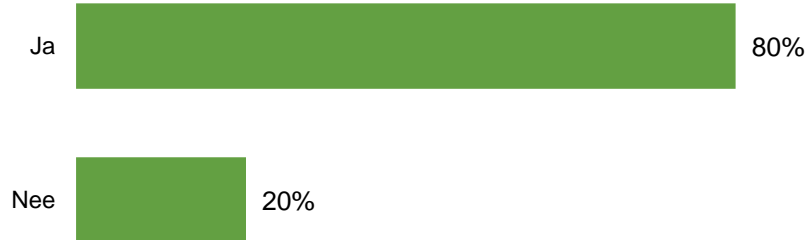
■ Eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Oneens ■ Weet ik niet/ geen mening ■ N.v.t.

Ik moest lang wachten op een eerste gesprek na mijn aanvraag/ik moest lang wachten voordat mijn contactpersoon contact met mij opnam nadat ik een vraag had gesteld of een wijziging had doorgegeven(n=83)

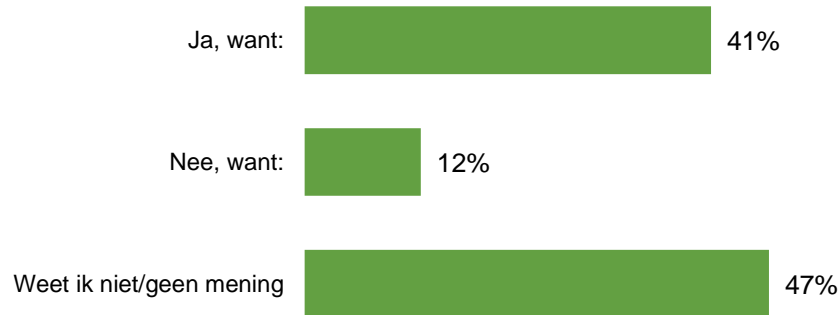


■ Eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Oneens ■ Weet ik niet/ geen mening ■ N.v.t.

Is u, vóórdat het besluit genomen werd, duidelijk gemaakt wat het besluit zou worden? (n=83)



Had u het prettig gevonden als dat wel duidelijk was geweest, voordat het besluit genomen werd? (n=17)



Aan de respondenten die op de vraag 'Is u, vóórdat het besluit genomen werd, duidelijk gemaakt wat het besluit zou worden?' het antwoord 'Nee' hebben gegeven is vervolgens gevraagd of zij het prettig hadden gevonden als wel duidelijk was geweest wat het besluit zou zijn geweest.

Bij 'Ja, want:' is een paar keer genoemd dat ze al weten wat er gaat gebeuren. Ook geeft iemand aan een persoonlijk gesprek belangrijk te vinden en ander geeft aan zich er dan op voor te kunnen bereiden zodat het stress scheelt.

Bij 'Nee, want:' is door iemand genoemd daarvoor al bij Laborijn te zijn geweest en daar veel meer begrip te krijgen. Ook geeft iemand aan dat het alle kanten op kon.

Is het voorgenoemen besluit dat is gedeeld met u, veranderd, voor het echt werd genomen? (n=63)



Aan de respondenten die op de vraag 'Is u, vóórdat het besluit genomen werd, duidelijk gemaakt wat het besluit zou worden?' het antwoord 'Ja' hebben gegeven is vervolgens gevraagd of het voorgenoemen besluit dat is gedeeld met hen is veranderd voordat het definitief werd gemaakt.

Van de respondenten waarvan het voorgenoemen besluit is veranderd worden een aantal verschillende redenen gegeven waarom. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de respondent zelf al werk had gevonden en ook dat de respondent een bedrijfsplan had aangepast. Van deze respondenten geven er 5 aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden over het besluit. 2 daarvan vonden telefonisch plaats en 3 op de DRU in Ulft.

Van deze 5 respondenten voelden 4 zich gehoord tijdens het gesprek. Ook geven er 4 aan dat na het gesprek duidelijk was waarom het besluit zo is genomen. 4 geven verder aan na het gesprek een goede afweging te kunnen maken om wel of niet in bezwaar te gaan. Alle 5 voelden ze zich veilig tijdens het gesprek.

Heeft u ideeën over hoe de inkomensbegeleider en/of loopbaanbegeleider (klantmanager/re-integratieconsulent) van STOER het vooraf (dus vanaf het eerste contact tot aan een besluit waar iemand het niet mee eens is) anders kan doen? Wat had u geholpen?

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die vooraf duidelijk is gemaakt wat het besluit zou worden.

Het merendeel is erg tevreden over het verloop van het beslissingsproces. Het wordt ervaren als plezierig, vlot verlopend en als een grote verbetering ten opzichte van de voorganger Laborijn.

Er zijn daarnaast een tweetal veelvoorkomende ideeën onder de respondenten hoe het contact/ de relatie voorafgaand aan het besluit beter kan:

- **Een vast contactpersoon.** Respondenten geven aan de wisseling van contactpersonen stress met zich meebrengt. Zij geven aan dat het gehele verhaal in het geval van een nieuw aanspreekpunt opnieuw verteld moet worden, wat niet nodig is in geval van structureel één aanspreekpunt. Een respondent geeft als idee hiervoor, een overdraagbaar dossier waardoor iedereen bij STOER inzicht heeft in de situatie;
- **Maatwerk.** In sommige gevallen volstaat de standaardwerkwijze prima, maar voor anderen is de manier van overbrengen van regelgeving duidelijk te rigide. Ander contact/ andere manier van benaderen is bijvoorbeeld gewenst voor mensen met een geestelijke beperking en/of mensen met ziektes waardoor zij beperkt worden in hun mogelijkheden tot werken. Een rustig gesprek met hoor en wederhoor zou voor velen fijner zijn. Nu verloopt het contact met name formeel door een vermelding van het besluit via een kort telefoontje en of een mail/brief. Meer in gesprek gaan, informatie geven over het hoe en waarom zou beter zijn.

Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

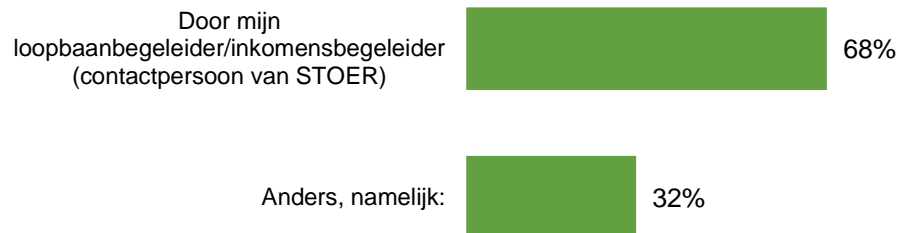


■ Eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Oneens ■ Weet ik niet/ geen mening ■ N.v.t.



■ Eens ■ Niet eens/ niet oneens ■ Oneens ■ Weet ik niet/ geen mening ■ N.v.t.

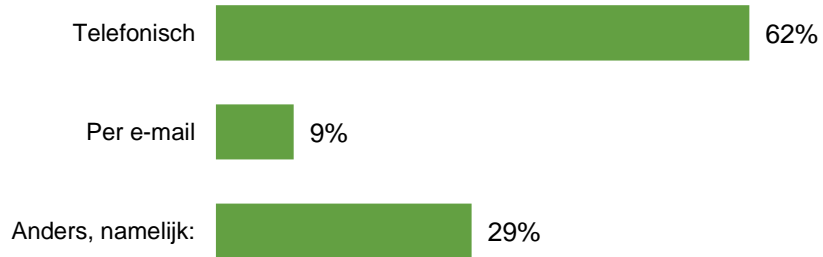
Door wie is er contact opgenomen? (n=75)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die het eens waren met het besluit over de ondersteuning van STOER of het niet meer weten.

Bij 'Anders, namelijk:' wordt voornamelijk genoemd dat ze zelf contact op hebben genomen.

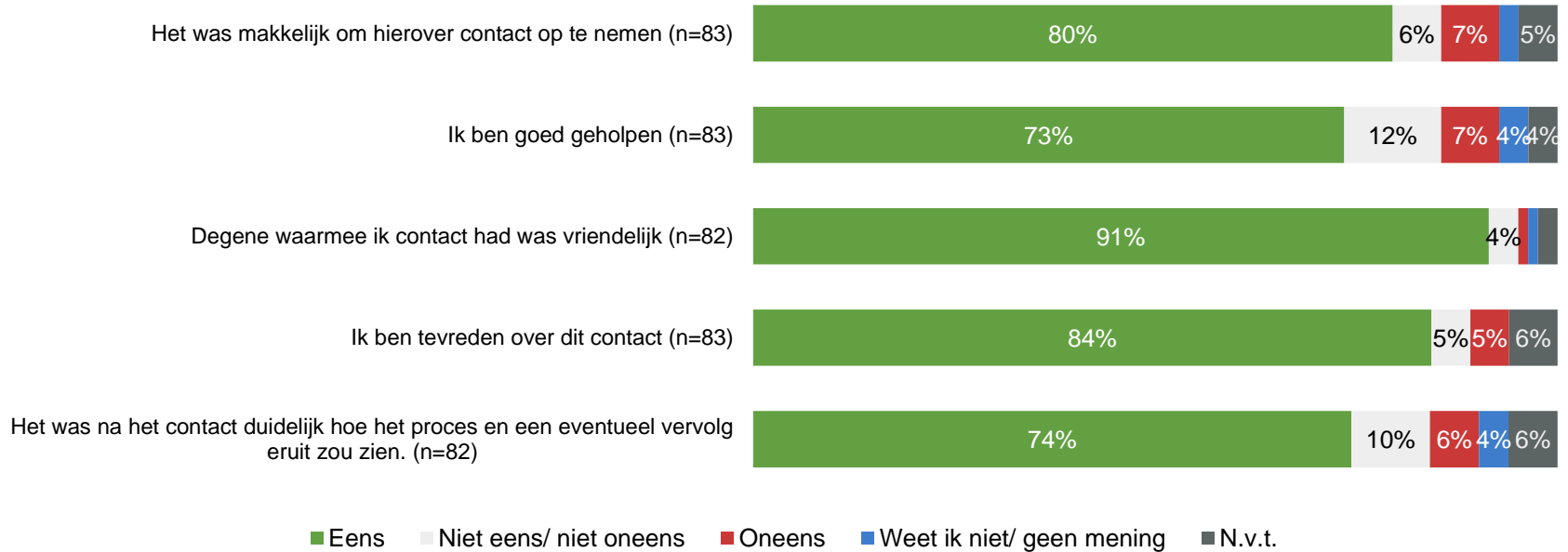
Hoe is er contact opgenomen? (n=78)



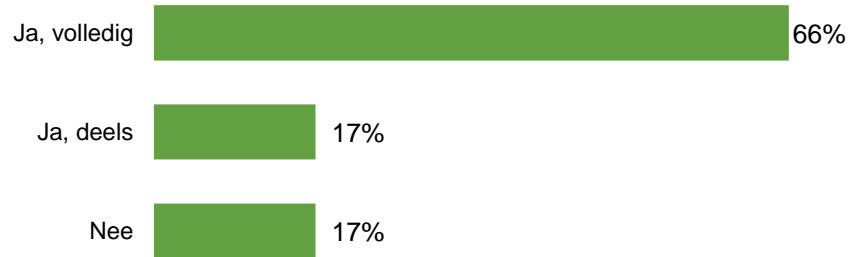
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die het eens waren met het besluit over de ondersteuning van STOER of het niet meer weten. En aan respondenten die het niet eens waren met het besluit en er zelf contact over hebben opgenomen.

Bij 'Anders, namelijk:' worden voornamelijk telefonisch en per brief genoemd. Verder worden ook via een persoonlijk gesprek en per e-mail genoemd.

Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

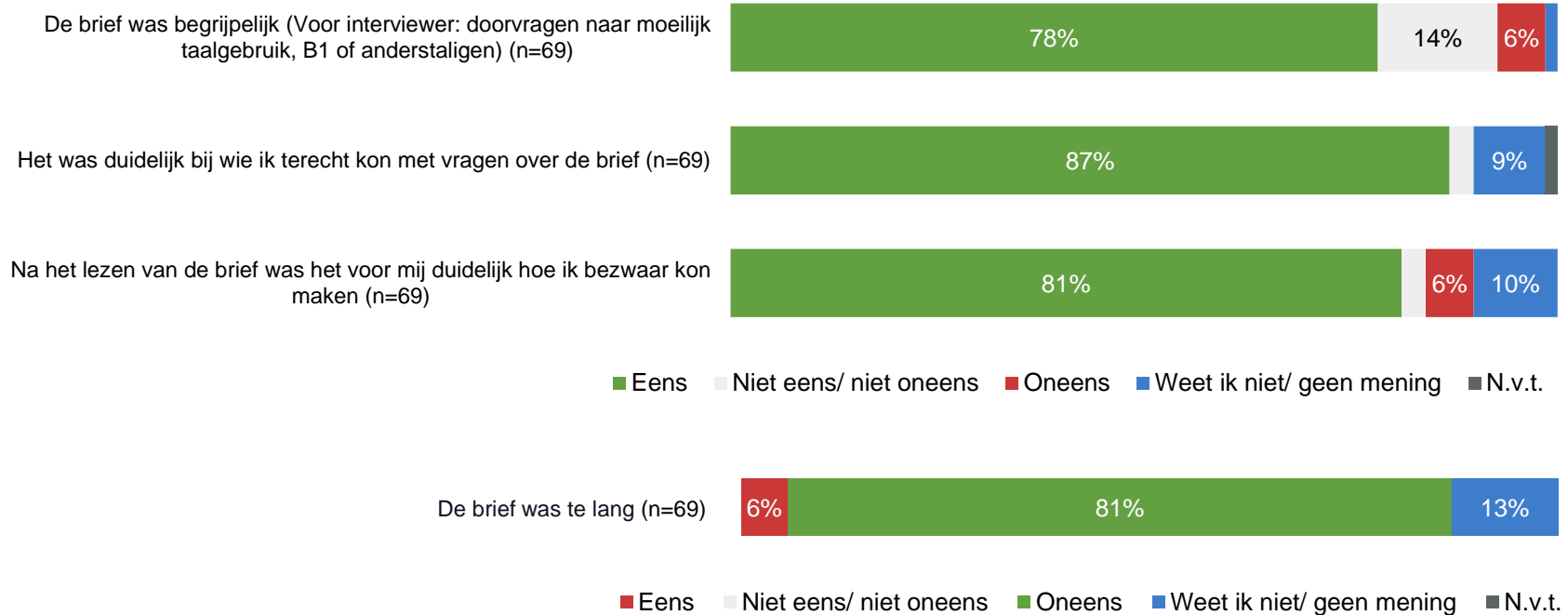


U heeft een brief ontvangen van STOER met daarin het besluit. Heeft u deze brief gelezen? (n=83)



Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

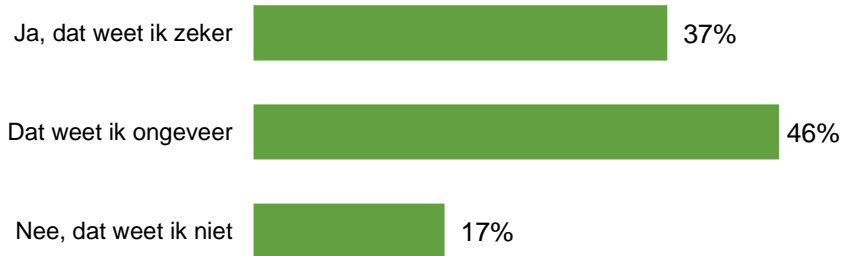
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die de brief met het besluit van STOER hebben gelezen.



Weet u dat u bezwaar kan maken als u het niet eens bent met een besluit van STOER? (n=83)

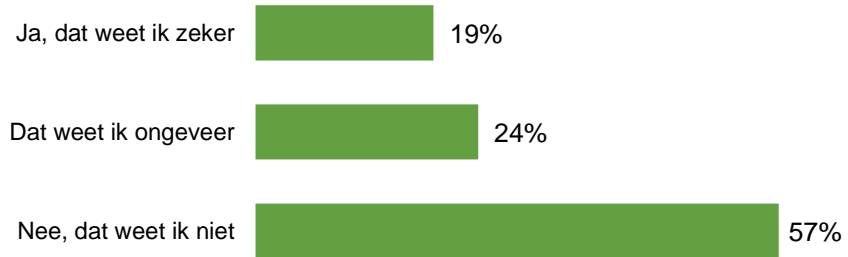


Weet u hoe u bezwaar kunt maken? (n=71)

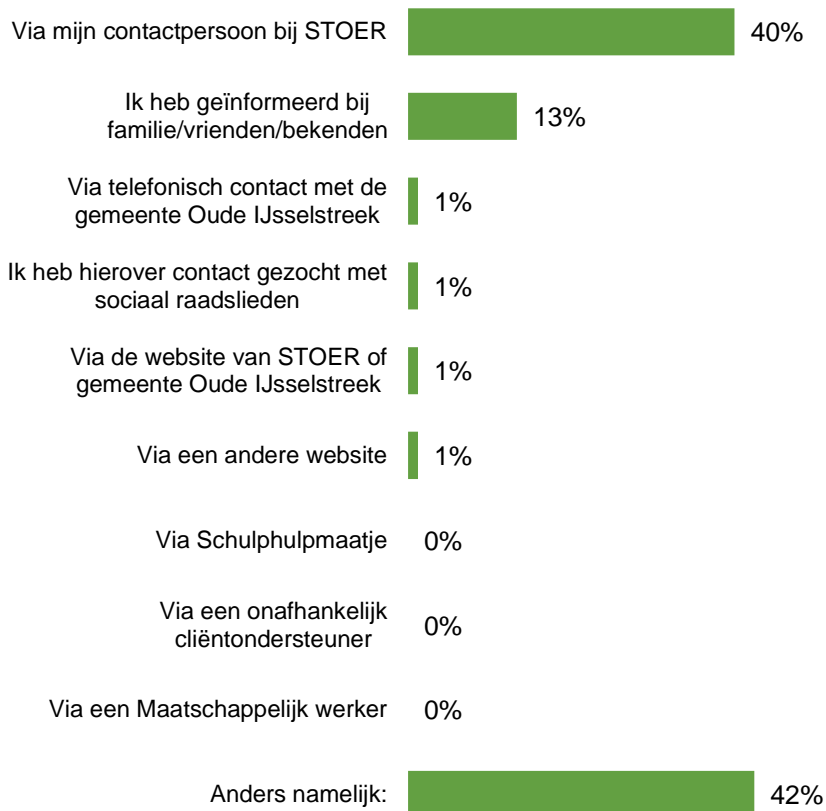


Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die weten dat ze bezwaar kunnen maken als ze het niet eens zijn met een besluit van STOER.

Weet u hoe de bezwaarprocedure eruit ziet? (n=83)



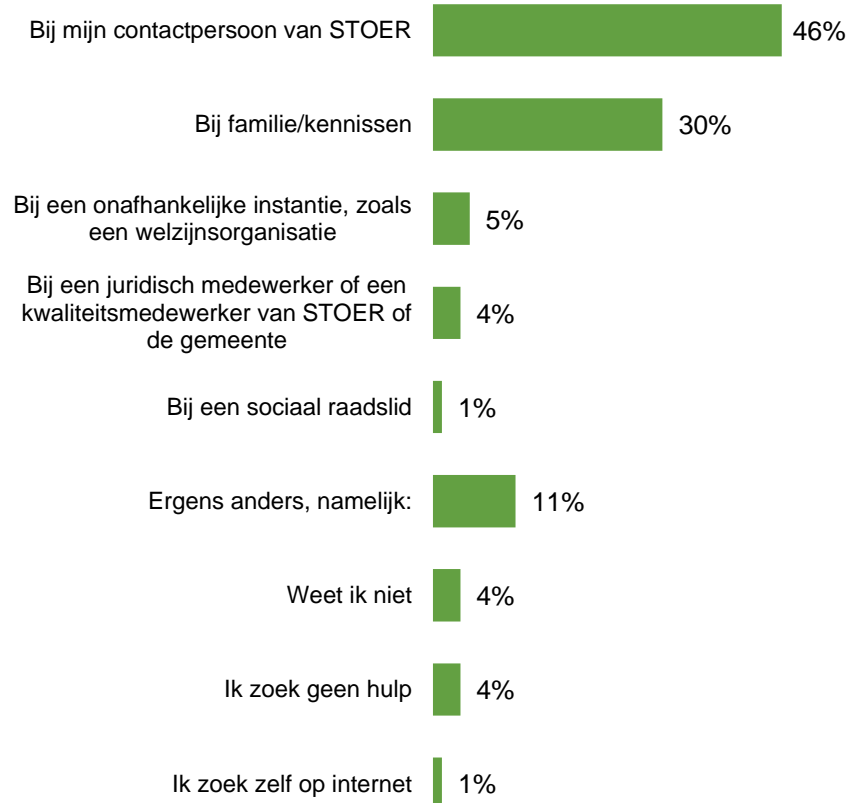
Hoe weet u hoe de bezwaarprocedure eruit ziet? (n=83)



Bij 'Anders, namelijk:' worden verschillende personen genoemd. Zo wordt de (ambulante) begeleider een aantal keer genoemd. Ook wordt bijvoorbeeld eigen ervaring of de gemeente genoemd.

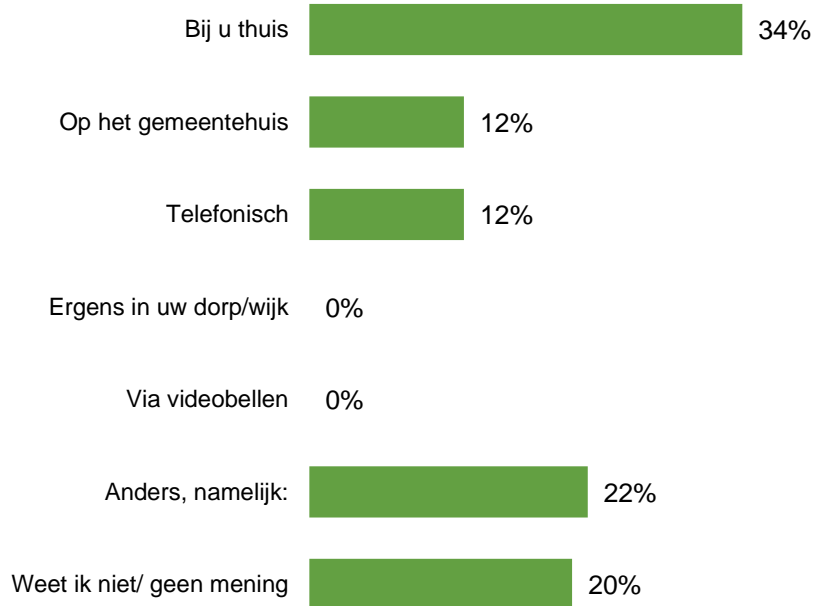
Bij wie zoekt u hulp als u niet alleen bezwaar kunt of durft te maken?

(meer antwoorden mogelijk) (n=83)



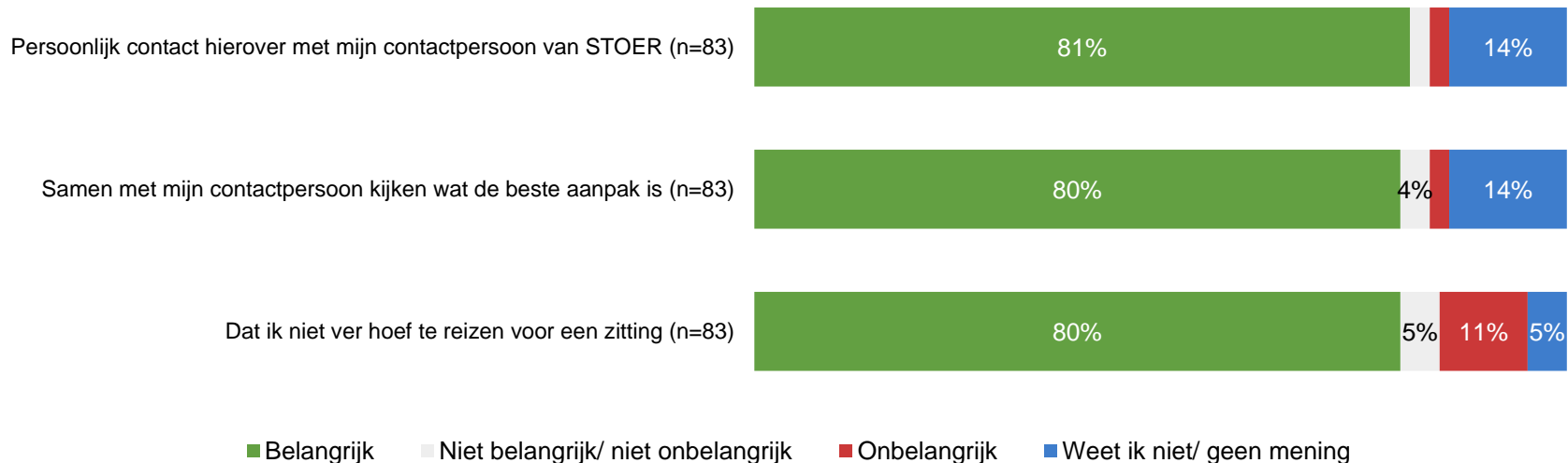
Bij 'Ergens anders, namelijk:' worden verschillende personen genoemd. Zo wordt de jurist of advocaat een aantal keer genoemd. Verder worden de tolk, boekhouder en burgemeester genoemd.

Wat heeft uw voorkeur als het gaat om het contact met degene die u helpt met bezwaar maken? (n=83)



Bij 'Anders, namelijk:' worden verschillende opties genoemd. Daarbij wordt vooral Uift genoemd. Verder wordt een aantal keer genoemd dat de locatie niet uitmaakt.

Wat vindt u belangrijk in een eventuele bezwaarprocedure?



Een bezwaar tegen een besluit kan formeel afgehandeld worden door middel van een hoorzitting, of informeel opgelost worden zonder hoorzitting. Bij het informeel oplossen worden inwoners gebeld en wordt samen gekeken met de gemeente of uw bezwaar op een andere manier opgelost kan worden.

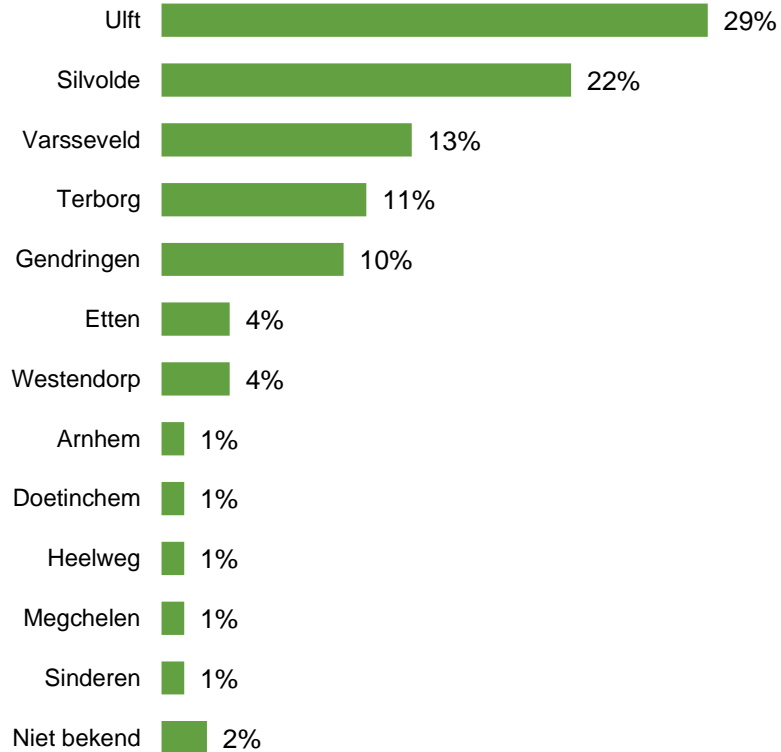
Wat vindt u hiervan?

Het merendeel geeft aan dit een ontzettend goede en/of belangrijke oplossing te vinden. Het voorkomen van lange processen, papierwerk, etc. wordt als erg belangrijk ervaren.

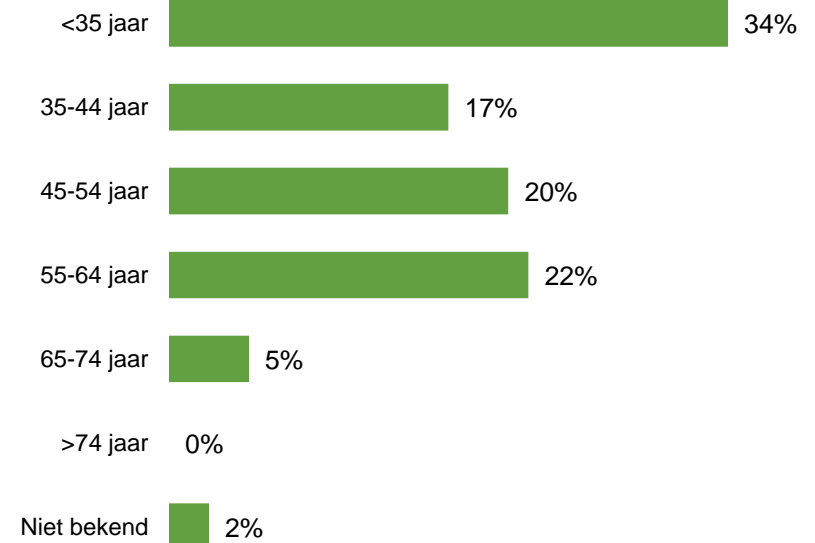
Een aantal kaart aan, dat informeel oplossen uiteindelijk wel moet kunnen leiden tot een passende uitkomst, dus ruimte moet bieden zodat er niet alsnog een zitting benodigd is.

Een externe, onafhankelijke mediator heeft bij een dergelijke manier van afhandelen de voorkeur voor velen.

Woonplaats (n=83)



Leeftijd (n=83)



**0-meting
Resultaten
onderzoek
Stakeholders
mei 2022**



Opzet van het onderzoek



Telefonische diepte-interviews met 20 stakeholders, o.a.

- medewerkers gemeente Oude IJsselstreek;
- medewerkers STOER;
- sociaal raadslieden;
- sociaal advocaten.

Voor de diepte-interviews is een topiclijst opgesteld zodat de gesprekken op een semi-gestructureerde manier zijn vormgegeven.

Per fase van het project (zie bladzijde 6 van dit rapport) is het volgende uitgevraagd:

- Wat zijn de ervaringen met de fase?
- In hoeverre wordt in deze fase gewerkt vanuit de kernwaarden veiligheid, vriendelijkheid en compassie, vertrouwen en samenwerken?
- Wat zijn de verbeterpunten voor de fase?

Ten slotte is gevraagd of respondenten overige punten hebben over de manier van werken in de drie fasen.

Ervaringen



Respondenten ervaren dat de huidige manier van werken drempelverlagend is voor inwoners. Zij kunnen eenvoudig binnenlopen bij STOER en op een toegankelijke manier het gesprek aangaan. Uit de interviews blijkt dat er wordt gewerkt vanuit een open houding, er vertrouwen is en met respect het gesprek wordt gevoerd. De visie op de nieuwe manier van werken is goed te herkennen in de gesprekken volgens de respondenten. Tevens erkennen de respondenten dat de nieuwe manier van werken invloed heeft op de bejegening van inwoners; deze berust nu meer op gelijkwaardigheid. Uit de gesprekken kunnen we concluderen dat de kernwaarden van de nieuwe manier van werken worden nageleefd in de organisatie.

Aandachtspunten



Naast de positieve ervaringen zijn in de interviews een aantal aandachtspunten genoemd:

- Het juridische domein en sociale domein kunnen nog dichter bij elkaar komen om het probleem juist en integraal op te lossen;
- De grens tussen inwoners begeleiden en afhankelijk maken is nog een zoektocht voor de respondenten, waardoor verwachtingen onduidelijk zijn en ruis kan ontstaan;
- Doordat interne overleggen gebaseerd zijn op casuïstiek, is het voor medewerkers lastig om elkaar te helpen. Er zijn geen eenduidige processen en richtlijnen. Vooral in de beginfase van een nieuwe proces is het goed om daarop scherp te blijven en elkaar aan te spreken om de juiste kwaliteit te bieden aan inwoners;
- Er wordt teruggevallen op de oude werkwijze wanneer er strubbelingen zijn in het contact tussen loopbaanbegeleider en inwoner. Collegiale toetsing kan hierbij helpen;
- Er zijn wat onduidelijkheden over de nieuwe werkwijze en wat de mogelijkheden daarin zijn;
- De werkgevers dienen de inwoners ook te bejegenen op een manier die past bij de nieuwe werkwijze.

Ervaringen



Er zijn weinig (deels) negatieve beslissingen genomen, dus de respondenten hebben weinig tot geen ervaringen hiermee. Wel geven de respondenten aan dat het proces minder zwart-wit is geworden en dat er ruimte is voor een persoonlijke benadering en samenwerken op basis van vertrouwen. Het wordt als prettig ervaren dat de nieuwe manier van werken zich focust om het doel en niet om het afvinken van lijstjes. Respondenten leggen uit dat door de nieuwe werkwijze besluiten worden genomen die beter passen bij de specifieke situatie van individuele inwoners. Respondenten geven tenslotte aan dat de nieuwe manier van werken ook niet tot meer bezwaren leidt, aangezien de inwoner zeer betrokken wordt in het proces.

Aandachtspunten



Ondanks dat er weinig ervaringen zijn met (deels) negatieve beslissingen, worden de volgende aandachtspunten genoemd:

- De wet- en regelgeving past niet bij de nieuwe visie en werkwijze, waardoor er steeds gezocht wordt naar mogelijkheden om die toch op elkaar aan te laten sluiten en ervoor te zorgen dat de bezwaren gegrond zijn;
- Er heerst wantrouwen vanuit het 'oude denken' en het blijkt dat de overtuigingen van professionals soms lastig te veranderen zijn;
- Er kan meer worden gewerkt met (pre)mediation en ambtelijk horen;
- STOER kan onnodige procesgang voorkomen wanneer een advocaat wordt ingeschakeld.

Ervaringen



De respondenten geven in de gesprekken aan nog geen beeld te hebben van hoe deze fase zal verlopen, aangezien er nog geen bezwaarschriften zijn ingediend door inwoners tijdens de nieuwe manier van werken.

Aandachtspunten



Ondanks dat er geen ervaringen zijn met het omgaan met bezwaarschriften, noemen de respondenten wel een aantal aandachtspunten die belangrijk zijn in dat proces:

- STOER kan nog transparanter zijn aan de voorkant van het proces en inwoners nog duidelijker informeren over wat de inwoner zelf kan doen als ze het niet eens met een besluit zijn;
- Er mogen soms wat meer richtlijnen komen, bijvoorbeeld hoe om te gaan met een inwoner die niet op gesprek wil komen of niet de gevraagde stukken aanlevert;
- Er is onduidelijkheid wat er gebeurt wanneer STOER niet geheel volgens wet- en regelgeving opereert om het uiteindelijke doel (kwaliteit van leven en eigen regie van inwoner te vergroten) voorop te zetten.

**1-meting
Resultaten
Reflectie-atelier**

Opzet van het reflectie-atelier

Dinsdag 4 oktober heeft het reflectie-atelier plaatsgevonden.



Doel van de bijeenkomst: bespreken van de resultaten van de 0-meting Evaluatie pilot rechtsbescherming

Wie: manager STOER, directeur STOER, projectleider sociaal domein gemeente Oude IJsselstreek, inkomens- en loopbaanbegeleiders STOER

Na een presentatie van de onderzoeksresultaten zijn de deelnemers onder leiding van een gespreksleider van Movement met elkaar in gesprek gegaan over de resultaten uit de 0-meting.



De aanwezigen herkennen zich over het algemeen in de uitkomsten van de uitgevoerde onderzoeken.

Door de manier van werken van STOER worden bezwaarprocedures voorkomen. “We staan in goed contact met inwoners en nemen ze mee in het proces. Ze komen daardoor niet voor verrassingen te staan.” Men geeft aan dat inwoners vaak noemen dat de gelijkwaardige bejegening wordt gewaardeerd en “veel ellende voorkomt”.

Op de vraag of het dan zo is dat iedere inwoners krijgt wat hij aanvraagt wordt ontkennend geantwoord: “Nee, dat is niet zo. Maar we gaan wel ver mee, hiervoor biedt de wet ook ruimte. En als een aanvraag niet kan worden toegekend, dan leggen we heel goed uit waarom niet. En als een inwoner snapt waarom het niet kan, dan wordt er geen bezwaar ingediend.”

De aanwezige begeleiders geven aan dat ze wel de ruimte voelen om ‘nee’ te zeggen: “Het allerbelangrijkst is dat de inwoners zich gehoord voelt en zelf verantwoordelijk blijft. De meeste mensen weten zelf ook dat niet alles kan.” In plaats van een harde ‘nee’ aan de inwoner te geven, verleiden zij hen een ander pad te kiezen dat wel kan. Er komt dan geen weerstand en je komt niet tegenover elkaar te staan.

Een aanwezige vertelt dat een onderzoek bij een andere gemeente heeft uitgewezen dat veel bezwaarschriften met onbegrip en weinig contact. STOER handelt vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen en doet nagenoeg alles in overleg met de inwoners.



De begeleiders van STOER geven aan dat communicatie heel belangrijk is bij STOER. Ook als het gaat om brieven. In de resultaten van de 0-meting komt naar voren dat 1/3^e van de respondenten de brief met de negatieve beschikking en de mogelijkheid tot bezwaar erin niet leest. Zorg er als begeleider voor dat de inwoner de brief begrijpt, neem deze desnoods samen door. De brieven worden daarnaast continu gemonitord. Er wordt gekeken naar de juiste stijl en of er geen moeilijke woorden in staan (B1).

De aanwezigen geven aan dat het sturen van een dergelijke brief lang wordt uitgesteld. Er wordt uitvoerig gekeken of STOER en de inwoner er toch samen uit kunnen komen. Er wordt in een open, informele sfeer een gesprek gevoerd en vervolgens wordt een hele formele brief gestuurd. Dit moet goed worden uitgelegd.

Eén van de aanwezigen wijst op het volgende: vanuit STOER wordt veel gewerkt met persoonlijk, informeel contact. Niet alles wordt vastgelegd. Op het moment dat een begeleider uitvalt of weg gaat kan dat problemen opleveren.

De aanwezigen kunnen de uitslag dat de onafhankelijke cliëntondersteuner weinig bekendheid geniet wel verklaren. Bij STOER wordt in het eerste contact namelijk benadrukt dat de aanvrager altijd iemand mag meenemen. Hierdoor komt ook bijna niemand alleen, maar neemt een sociaal raadslid, familielid of buurman mee.



Uit het gesprek komt naar voren dat het opstellen van een toegankelijke folder met daarin de meest essentiële informatie met betrekking tot een negatief besluit en de mogelijkheden van bezwaar een goed idee is. Dit werkt niet problematiserend, hetgeen het benoemen van deze informatie wel kan zijn (zeker vroeg in het proces), maar hiermee kan STOER wel al vroeg in het aanvraagproces transparant zijn en informatie verstrekken.

**1-meting
Resultaten
interviews inwoners
november 2022**

Opzet van het onderzoek



Telefonische diepte-interviews met 12 inwoners die een aanvraag hebben gedaan bij STOER op grond van de participatiewet, maar deze aanvraag zelf hebben ingetrokken of waarvan de aanvraag is ingetrokken door STOER.



36 inwoners hebben een schriftelijke aankondiging van het onderzoek ontvangen. In de brief stonden twee mogelijkheden om zich af te melden voor het onderzoek. Van deze 36 inwoners hebben 12 deelgenomen aan het telefonische interview en twee aan de klantreis. Op deze en de volgende pagina staan de resultaten van de telefonische interviews. Vanaf pagina 56 worden de resultaten van de klantreis nader toegelicht.

Voor de diepte-interviews is een topiclijst opgesteld zodat de gesprekken op een semi-gestructureerde manier zijn vormgegeven.

Per fase van het project (zie bladzijde 6 van dit rapport) is uitgevraagd hoe de ervaringen zijn met STOER en wat men belangrijk vindt in het contact met STOER.



De meeste respondenten hebben goede ervaringen met STOER. Het contact wordt als prettig ervaren. De sfeer is gemoedelijk en over het algemeen voelt men zich gehoord. De begeleiders zijn vriendelijk, behulpzaam, duidelijk en kunnen goed luisteren. Ook wordt er snel antwoord gegeven. Zij kunnen eenvoudig binnenlopen bij STOER en op een toegankelijke manier het gesprek aangaan. Kortom: de manier van werken en het omgaan met mensen is erg prettig. “Hou dit vooral vast” was de boodschap van de meeste respondenten.

Een enkeling noemt de communicatie vanuit STOER als verbeterpunt en het hebben van een vast contactpersoon. Ook geeft één respondent aan vaak niet teruggebeld te worden en lang gewacht te hebben voordat er duidelijkheid was over de aanvraag.



Meestal bestaat het eerste contact uit een telefonisch gesprek (met een inkomensbegeleider). Eén respondent over dit gesprek: “Het is prettig dat de begeleider bij dit gesprek echt luisterde en mededacht vanuit mijn persoonlijke situatie.” De meeste respondenten noemen ditzelfde. “Er wordt gekeken naar de mens en niet naar wettelijke bepalingen”.

Na het telefonische gesprek vindt er een gesprek plaats bij STOER met een inkomens- en loopbaanbegeleider. Eén respondent merkt hierover op dat het gesprek plaats vond in een grote hal met veel bijgeluiden. Dit werd als lastig en niet helemaal privé/veilig ervaren.



Het contact met de begeleider loopt bij de meeste respondenten goed. De begeleiders helpen goed en er is sprake van een vertrouwensband. Een aantal respondenten noemt de wisselingen in contactpersoon zonder dat daarover duidelijk gecommuniceerd is lastig.



- Op het moment dat een aanvraag wordt afgewezen door STOER geven de meeste respondenten aan:
- Dat het belangrijk is dat de afwijzing duidelijk gecommuniceerd wordt;
 - Via een brief “een aantal respondenten geven aan dat ze de brief graag samen met contactpersoon doornemen, zodat de contactpersoon de brief kan verduidelijken”;
 - En inzicht in de termijnen wordt gegeven.

Eén respondent geeft aan: “De periode tussen de aanvraag en het (uiteindelijk) positieve besluit was te lang. Ik ben hierdoor nog verder in de schulden gekomen.”



Een aantal respondenten geeft aan bij een afwijzing eerst de contactpersoon binnen STOER te raadplegen om samen de vervolgstappen te doorlopen en een toelichting op de brief te krijgen (waarom is de aanvraag afgewezen en wanneer kan deze eventueel wel toegewezen worden?). Dit contact is bij voorkeur telefonisch.



De respondenten geven aan in deze fase zowel in de brief (duidelijke taal) en in een gesprek met de contactpersoon informatie te willen ontvangen over het maken van bezwaar tegen de afwijzing.



De meeste respondenten weten niet dat ze bezwaar kunnen maken: “Ik ga er vanuit dat ik deze informatie wel krijg via mijn contactpersoon”

De respondenten geven het volgende aan over mogelijk bezwaar:

- “Tip: geef duidelijk aan in een gesprek en op papier hoe er bezwaar gemaakt kan worden”
- “Geef aan bij wie ik kan zijn voor meer informatie”
- “Zorg voor voldoende deskundigheid hierover bij STOER, eventueel ervaringsdeskundigen”
- “Gebruik eenvoudige/begrijpelijke taal. Maak een duidelijk kort stappenplan (eventueel met tekeningen) hoe het maken van bezwaar in zijn werk gaat”
- “Geef mensen ook in deze fase een vast contactpersoon”
- “Organiseer een inloopspreekuur, waar ik heen kan gaan met vragen over de afwijzing. Of een soort loket met deskundigen die me door kunnen verwijzen naar de juiste instanties.”

Op de vraag hoe de respondent een bezwaarprocedure voor zich ziet worden de volgende antwoorden gegeven:

- “Ik hoop dat mijn contactpersoon me hierbij helpt.”
- “Dat ik na het inwinnen van advies zelf verdere stappen kan zetten en niet overal hulp bij nodig heb.”
- “Zorg er voor dat de inwoners in onze gemeente die niet voor zichzelf kunnen opkomen goed begeleid worden.”

**1-meting
Resultaten klantreis
november 2022**

Opzet van het onderzoek



Klantreis bespreken met inwoners die een aanvraag hebben gedaan bij STOER op grond van de participatiewet.



Voor de klantreis is een fictieve casus opgesteld, waarin een inwoner door omstandigheden een bijstandsuitkering bij STOER aanvraagt. Zijn aanvraag wordt afgewezen. De fictieve inwoner dient vervolgens een bezwaarschrift in.

Met de inwoners is deze casus stap voor stap besproken. Per fase van het project (zie bladzijde 6 van dit rapport) is de klantreis besproken en is uitgevraagd wat de inwoners vinden van hoe in de casus gehandeld is en wat daarin belangrijk is, goed gegaan is en beter kan. Door deze werkwijze kunnen inwoners hun mening en ervaringen delen, zonder over eigen persoonlijke ervaring te hoeven beschikken of deze toe te lichten.

Voortraject: aanvraag Participatiewet



Uit het gesprek komt naar voren dat het bij het aanvragen van ondersteuning uit de participatiewet belangrijk is hoe men bejegend wordt. Het is van belang dat er begrip wordt getoond, meege gedacht wordt, dat de inwoner gehoord wordt en dat er geen druk wordt gezet op de inwoner. “Dit neemt heel veel stress weg”. Ook is het van belang dat gevraagd wordt naar de voorgeschiedenis van iemand en wordt gekeken naar persoonlijke omstandigheden.



Juiste informatievoorziening is ook belangrijk bij het aanvragen van ondersteuning. “Zorg ervoor dat mensen weten waar ze aan toe zijn”. De informatie moet kort en krachtig zijn. “Geef niet te veel informatie in één keer”. Het volgende moet in ieder geval (kort) benoemd worden: 1) wanneer het besluit komt, 2) de mogelijkheid om bezwaar te maken.



Genoemd wordt dat het belangrijk is om inwoner ‘bij de hand mee te nemen’ in het proces. Houdt rekening met stress van inwoners en wat dit kan doen met hun gedrag, en vraag tussentijds of het lukt met het invullen van de formulieren. En zo niet, verwijst door naar hulp hierbij.



Voor de beoordeling van de aanvraag geven de inwoners aan dat het belangrijk is dat inkomensbegeleiders met een brede blik naar het vraagstuk kijken. Maatwerk is hierbij belangrijk zodat samen tot een oplossing gekomen kan worden.

Besluit: afwijzing Participatiewet



Wanneer een aanvraag wordt afgewezen kan dit het beste tijdens een gesprek verteld worden en niet via een brief of telefonisch gesprek. De reden voor afwijzing moet goed uitgelegd worden. De inkomensbegeleider dient goed aan te geven welke vervolgmogelijkheden er zijn en kan hier samen met de inwoner naar kijken. Een vast contactpersoon is belangrijk voor de vertrouwensband.



Vervolgens dient integraal naar het vraagstuk gekeken worden. Een uitkering wordt afgewezen, maar STOER of gemeente Oude IJsselstreek kan mogelijk andere ondersteuning bieden. Door inwoners wordt aanbevolen om in gesprek te gaan en te vragen naar waar iemand behoefte aan heeft. Zo kan bijvoorbeeld doorverwezen worden naar de sociaal raadslieden, formulierenhulp, Wmo-consulent, woningbouwvereniging of Sociaal Werk. Het is belangrijk dat deze doorverwijzing 'warm' gebeurt, zodat de inwoners snel in contact komen met andere partijen voor hun hulpvraag. Dit kan bijvoorbeeld door een centraal punt in te richten waar deze professionals fysiek aanwezig zijn.



Informatievoorziening over hoe bezwaar gemaakt kan worden kan via een folder uitgerekt worden aan inwoners. In deze folder dient te staan waar men recht op heeft, hoe men juridische hulp kan inschakelen en waar men terecht kan.



In de formele afwijzingsbrief dienen de volgende punten te staan: uitleg reden afwijzing, op welke punten is afgewezen, vermelden wanneer het wel wordt toegewezen, mogelijkheden tot bezwaar, mogelijkheden vergoeding van kosten, contactgegevens van sociaal raadsleden en informatie over andere soorten ondersteuning. Van belang is dat de brief begrijpelijk en duidelijk is. Pictogrammen kunnen hierbij helpen. Aanbevolen wordt om een vast inloopsprek uur te hebben waar inwoners terecht kunnen voor vragen.

Bezwaar: bezwaarschrift indienen en behandelen



Inwoners vinden het belangrijk dat zij geholpen worden bij het opstellen van bezwaren. Dit kan door hen te verwijzen naar een sociaal raadslid of een advocaat. Een suggestie is dat het bezwaarschrift al is geschreven door STOER en dat de inwoners het alleen dient aan te vullen.



Kwaliteitsmedewerkers van STOER houden in de gaten of de kwaliteit wordt geborgd. De inwoners geven aan dat het niet noodzakelijk is dat deze rechtstreeks contact heeft met inwoners. Ze geven namelijk aan dat ze liever contact hebben met de eigen begeleider omdat zij hiermee een vertrouwensband hebben opgebouwd. Opgemerkt wordt dat de keuze bij de inwoner dient te liggen. De kwaliteitsmedewerker kan bellen en de inwoner de keuze voorleggen om in gesprek te gaan.


Wanneer eenmaal een bezwaar is ingediend, is het “heel belangrijk” om dit te bespreken met de betrokken partijen. Op deze manier kan iedereen goed zijn of haar eigen verhaal vertellen. Voor het hele traject geldt:

- Blijf met de elkaar in gesprek en
- Blijf in oplossingen denken.




Bij het informeel oplossen van bezwaren willen inwoners graag zelf kunnen kiezen of en wie zij meenemen. Het idee wordt geopperd om de inwoner vooraf een formulier te laten invullen waar wensen opgeschreven kunnen worden. De tip wordt gegeven om gesprekken op te nemen, zodat de inwoner het later op een rustig moment nogmaals kan luisteren. Ten slotte wordt aangegeven dat een week “aanvultijd” fijn zou zijn. Wanneer men punten vergeten is, kan dat later aangevuld worden.

Bezwaar: bezwaarschrift behandelen




Aan de inwoners is gevraagd wat hun voorkeur heeft: een bezwaar via een bezwaarschriftencommissie behandelen of via ambtelijk horen. De inwoners concluderen dat beide manieren voor- en nadelen hebben. Het voortraject is leidend voor de keuze die gemaakt wordt. Hoe is de situatie gegaan en wat is het gevoel van de inwoner? Wanneer er geen vertrouwen meer is door ervaringen uit het verleden, heeft de bezwaarschriftencommissie de voorkeur. De onafhankelijkheid van de commissie geeft meer vertrouwen. Het voordeel van ambtelijk horen is dat dit eerder kan plaatsvinden en qua afstand dichterbij is. Ook is deze stap minder ver voor inwoners omdat het minder officieel is. Dit tezamen zorgt voor minder stress.



Een idee is om een ‘buddy’ het gehele traject te laten meelopen zodat het vier-ogen-principe wordt gehanteerd. Dit kan een collega van de inkomensbegeleider zijn.

Inwoners vinden het fijn dat zij online de voortgang van de bezwaarprocedure kunnen volgen. Ze geven aan dat sommige inwoners meer behoefte hebben aan persoonlijk contact in het proces



De uitspraak van het bezwaarschrift ontvangen inwoners het liefst per brief. Deze brief kan zowel per post of per mail verstuurd worden. Dit is afhankelijk van de wensen van de inwoner. Graag weet men van te voren wanneer de uitspraak volgt, zodat daar rekening mee gehouden kan worden. Na het ontvangen van de brief wil men graag gebeld worden. Een inwoner heeft dan eerst rustig de brief kunnen lezen en kan tijdens het gesprek vragen stellen.

**Geleerde lessen na
overkoepelende
reflectie**



Hoe kun je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein (juridische) conflicten met inwoners voorkomen? Of als ze ontstaan, ze informeel oplossen?

Uit de onderzoeken blijkt dat er een aantal zaken zijn die helpen bij het voorkomen van conflicten met inwoners en het informeel oplossen van conflicten. Eén daarvan is responsief werken. Dat houdt in dat men dient te werken vanuit vertrouwen, in gesprek moet blijven met de inwoner en maatwerk moet bieden. Sta daarbij naast de inwoner, niet er boven. Andere focuspunten die helpen bij het voorkomen en oplossen van conflicten:

- Verwachtingsmanagement: zorg dat alle inwoners vooraf weten wat de uitkomst is voordat het officieel bekend wordt gemaakt. Neem de brief samen door.
- Snelheid: stuur officieel genomen besluiten sneller naar de inwoners.
- Toegankelijkheid: maak brieven op zowel inhoud als vorm toegankelijk voor de meeste inwoners.
- Bellen bij bezwaar: ervaring leert dat de helft van de respondenten tevreden is wanneer er wordt gebeld bij bezwaar.
- Oplossingsgericht: de gehele bezwaarprocedure dient gezocht te blijven worden naar mogelijke oplossingen.
- Ambtelijk horen: de voorkeur ligt bij ambtelijk horen en niet bij een bezwaarcommissie als het gaat om conflicten voorkomen en oplossen.
- Mondeling toelichten: maak duidelijk dat, naast het schriftelijk aanleveren van inhoudelijke bezwaren, de bezwaren ook mondeling toegelicht kunnen worden.



Hoe kun je de toegang tot rechtshulp lokaal het best organiseren?

Er zijn verschillende manieren om toegang tot rechtshulp te organiseren op lokaal niveau. Belangrijk is het goed onder de aandacht brengen van de mogelijkheden en deze actief aan te bieden. Hierin is een rol weggelegd voor sociaal raadslieden en het Juridisch Loket. Dit zijn twee organisaties die elkaar echt kunnen versterken om zo de inwoner beter te ondersteunen. Een gezamenlijk spreekuur van sociaal raadslieden en het Juridisch Loket is daarvan een waardevol voorbeeld.



Hoe kan (de toegang tot) het sociaal en juridisch domein beter en meer inwonongericht met elkaar samenwerken en elkaar versterken?

Het is mogelijk om door een lokaal signaleringsoverleg het sociaal en juridisch domein beter te laten samenwerken. In dit signaleringsoverleg kunnen signalen worden gedeeld zodat er overkoepelend kan worden geleerd. Ook de sociaal raadslieden en consulenten van de gemeente kunnen periodiek bijeen komen middels een werkoverleg om signalen en casussen te bespreken. In dit kader is ook waardevol om sociaal raadslieden een rechtstreekse ingang te bieden bij consulenten van de gemeente.