



HET SCHEIDINGSPLEIN

EINDEVALUATIE

KLANT
KENMERK
AUTEUR(S)
DATUM
VERSIE

Gemeente Hollands Kroon
002776/sb/NB
Maaïke Zoutenbier en Nienke Bilò
28 november 2022
Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond en aanleiding	4
1.2	Doelstelling	4
1.3	Onderzoeksaanpak	5
1.4	Leeswijzer	6
2	Het Scheidingsplein	7
2.1	Aanleiding en invulling van de pilot	7
2.2	Scheidingen in de gemeente Hollands Kroon	8
2.3	Doelstelling en beoogde werking	9
2.4	Invulling van de thema's van het landelijk project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein'	10
3	De klantreis	12
3.1	De pilotroute van begin tot eind	12
3.2	De reis van de klant	12
4	Ervaringen van inwoners	16
4.1	Ervaringen met de ouderbijeekomst	16
4.2	Ervaringen met het spreekuur	17
4.3	Korte reflectie op de ervaringen van ouders	20
5	Resultaten van de pilot	21
5.1	De hulpverlening onder Het Scheidingsplein wordt als positief ervaren en de verwachtingen over de preventieve werking zijn positief	21
5.2	De website wordt goed gevonden en er wordt naar verwachting gebruikgemaakt van het hulpaanbod	21
5.3	Er is maar beperkt zicht op het eerder bereiken en helpen van inwoners in een scheiding, maar op basis van de opgedane ervaringen zijn de verwachtingen positief	23
6	Toegang tot recht in het sociaal domein	25
6.1	De samenwerking tussen het sociaal domein en het juridisch domein onder Het Scheidingsplein vergroot de effectiviteit van de hulp bij scheiden en vergroot de toegang tot recht voor mensen in een scheiding	25
6.2	Toegang tot rechtshulp	26
6.2.1	<i>De toegang tot rechtshulp is met Het Scheidingsplein verbeterd door laagdrempelige en duidelijke informatie en toegang, maar er blijft een uitdaging om mensen in een vroeg stadium van de scheiding te bereiken</i>	26
6.2.2	<i>Normalisering van hulp en bekendheid van het aanbod onder inwoners en hulpverleners zijn de belangrijkste randvoorwaarden voor de toegang tot rechtshulp</i>	27
6.3	Samenwerking sociaal en juridisch domein	28
6.3.1	<i>Het hulpaanbod van Includio en het Juridisch Loket versterken elkaar waardoor effectiever en meer passende hulp kan worden geboden, maar de samenwerking moet nog meer ingebed raken als standaardwerkwijze</i>	28
6.3.2	<i>Het kennen van elkaar en elkaars expertise zijn samen met capaciteit de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle en effectieve samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein</i>	29

6.4	Responsieve overheid	29
6.4.1	<i>Door het oppakken van een regisserende rol kan de gemeente een responsieve houding aannemen en inzetten op preventie van escalatie in scheidingssituaties</i>	29
6.4.2	<i>Continuïteit in de vorm van een duidelijke trekker en een vast projectteam, zijn samen met voldoende capaciteit belangrijke randvoorwaarden om in te kunnen blijven zetten op preventie en te komen tot resultaat</i>	30
7	Borging en opschaling	31
	<i>Zorg voor continuïteit en capaciteit voor projectaansturing en -uitvoering</i>	31
	<i>Breng het hulpaanbod regelmatig onder de aandacht van inwoners en gebruik hiervoor ook het voorliggend veld</i>	31
	<i>Kennis van elkaars expertise draagt bij aan de effectiviteit van de samenwerking tussen de betrokken partijen</i>	31
	<i>Uitbreiding van het aanbod voor kinderen en jongeren kan de impact van Het Scheidingsplein vergroten</i>	32
	<i>Het uitbreiden van de toegang tot het spreekuur kan inwoners eerder duidelijkheid bieden bij een scheiding en de toegang tot recht voor andere inwoners vergroten</i>	32
A.	Toelichting interventies binnen de pilot	33
B.	Evaluatiekader Hollands Kroon	35
C.	Resultaten vragenlijst ouderbijeenkomst	36
C.1	Vragenlijst	36
C.2	Resultaten op de vragen	37
D.	Kerncijfers websitebezoek	39

1 Inleiding

Deze rapportage is de afsluiting van een monitoring en evaluatietraject waarvoor Significant mee heeft mogen kijken naar de werkwijze die de gemeente Hollands Kroon heeft ontwikkeld voor de hulp aan inwoners in een scheidingssituatie. De gemeente heeft deze werkwijze ontwikkeld onder wat wij in deze rapportage noemen de pilot Het Scheidingsplein. Met het hulpaanbod onder Het Scheidingsplein wordt beoogd met behulp van preventieve hulpverlening bij complexe scheidingen instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg te voorkomen. In hoofdstuk 2 worden de pilot en de doelstellingen verder toegelicht. Hierbij wij willen wij aan de voorkant al opmerken dat de doorlooptijd van de monitoring en evaluatie en de looptijd van de pilot tot het moment van dit schrijven te kort is om op alle beoogde doelstellingen al resultaat te kunnen verwachten. We kijken daarom naar de resultaten die al wel behaald zijn, wat verwacht wordt ten aanzien van de beoogde veranderingen binnen de gemeente en wat nodig is om dit te realiseren. We beginnen de rapportage echter, zoals gebruikelijk, met een inleidend hoofdstuk waarin we kort ingaan op de achtergrond, doelstelling en aanpak van de monitoring en evaluatie.

1.1 Achtergrond en aanleiding

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

1.2 Doelstelling

Met de gemeentelijke pilots onder het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' wordt beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselherziening, met name rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein. Hiervoor wordt gekeken naar drie thema's, namelijk de toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en responsieve overheid. De pilot heeft deze drie thema's niet als primaire doelstellingen, maar beoogt met behulp van preventieve hulpverlening complexe scheidingen in het gedwongen kader te voorkomen. In hoofdstuk 2 wordt dit nader toegelicht. Voor de monitoring en evaluatie kijken we naar zowel de pilotdoelstelling als de wijze waarop binnen de pilot resultaten worden gerealiseerd op de thema's van het landelijke project.

De gemeente Hollands Kroon heeft Significant Public gevraagd om de evaluatie naar de pilot van het Scheidingsplein uit te voeren. Het onderzoek richt zich voornamelijk op de toegang tot rechtshulp en op de samenwerking tussen het wijkteam en het Juridisch Loket. Hiervoor zijn de volgende twee onderzoeksvragen opgesteld:

1. In welke mate draagt de werkwijze van de pilot bij aan een betere toegang tot recht?
2. In welke mate en op welke wijze zorgt de pilot voor een betere samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein?

Hiernaast is ook gekeken naar wat geleerd kan worden over de responsieve rol van de overheid.

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

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

1.3 Onderzoeksaanpak

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

De activiteiten die binnen het onderzoek zijn uitgevoerd worden hieronder beschreven:

- a. **Theory of Change.** De doelstelling van de pilot is het onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen. Met behulp van een *Theory of change* is uitgewerkt hoe met de pilot wordt beoogd deze doelstelling te realiseren (zie voor de uitwerking ook paragraaf 2.2.1). Hierbij wordt uitgewerkt hoe van beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten worden beoogd en aan welke veranderingen deze vervolgens dienen bij te dragen. In de evaluatie gebruiken we de opgestelde *Theory of change* als kapstok om te kijken in hoeverre de beoogde veranderingen ook gerealiseerd zijn. Hierbij worden vijf stappen onderscheiden:
 - i. Input: beschikbare middelen;
 - ii. Throughput: werkzame elementen in termen van maatregelen en/of ondernomen activiteiten;
 - iii. Output: bereik en directe resultaten op geoperationaliseerde doelen;
 - iv. Outcome: veranderingen bij de bereikte doelgroep;
 - i. Impact: veranderingen in het systeem.
- b. **Interviews met professionals.** Gedurende de evaluatie zijn interviews gehouden met verschillende professionals. Hierin is besproken wat er binnen de pilot allemaal is gebeurd, wat het volgens hen heeft opgeleverd en in hoeverre de pilot bijdraagt een betere toegang tot recht en een betere samenwerking tussen het sociale en juridische domein. Voor de eindmeting zijn acht interviews gehouden, verdeeld over medewerkers van Inclusio, het projectteam, de Jeugd- en Gezinsbeschermers en het Juridisch Loket (het Juridisch Loket).
- c. **Interviews met ouders/inwoners.** Naast professionals is ook gesproken met inwoners. Na afloop van de ouderbijeenkomst van Villa Pinedo is met zes ouders gesproken over hun ervaring met de bijeenkomst en in hoeverre de bijeenkomst hen verder helpt. Ook zijn in dit kader verschillende hulpverleners en twee grootouders gesproken die als ondersteuning mee waren met bezoekers van de avond. Er is hiernaast ook met één ouder gesproken die het juridisch spreekuur heeft bijgewoond zijn twee ouders gevraagd naar hun ervaring met de hulpverlening vanuit het scheidingssteam. In totaal zijn negen ouders gesproken.
- d. **Vragenlijst ouderbijeenkomst Villa Pinedo.** Naast de interviews hebben we vragenlijsten uitgezet om inzicht in de ervaringen van ouders op te halen. We hebben hiervoor een vragenlijst opgesteld die ouders na afloop van de ouderbijeenkomst konden invullen. In deze vragenlijst werd door middel van meerkeuzevragen gevraagd hoe ouders de bijeenkomst hebben ervaren en in hoeverre dit hen verder helpt in hun scheiding. Ook werd gevraagd hoe zij bij de ouderbijeenkomst terecht zijn gekomen. In bijlage c.1 is een kopie van de vragenlijst opgenomen. In bijlage c.2 is een samenvatting van de respons opgenomen.
- e. **Statistiek website Het Scheidingsplein.** Door middel van Google Analytics zijn de statistieken van de website van het Scheidingsplein in kaart gebracht. Hierbij is bijvoorbeeld gekeken naar het aantal bezoekers van de website per maand en vanuit welke bron de bezoeker op de website van het Scheidingsplein terecht is gekomen.

-
- f. **Klantreis.** Op basis van de gevoerde gesprekken met zowel professionals als inwoners is in kaart gebracht hoe het proces verloopt dat inwoners doorlopen binnen de pilot, waarbij ook de ervaring van de inwoners zijn opgehaald. Om de klantreis schematisch weer te geven, is gebruikgemaakt van het programma Engage Process.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 starten we met een korte toelichting op de pilot en de context waarbinnen deze is opgezet. Vervolgens gaan we in op de reis die inwoners die gebruikmaken van het aanbod onder de pilot afleggen (hoofdstuk 3) en hoe zij dit ervaren (hoofdstuk 4). In hoofdstuk 5 en 6 worden de resultaten op de doelstellingen van de pilot en het landelijke project toegelicht. Hierbij gaan we niet alleen in op wat reeds zichtbaar is, maar ook op wat op basis van de resultaten verwacht wordt. We sluiten de rapportage in hoofdstuk 7 met een vijftal 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 Het Scheidingsplein

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de inhoud van de pilot Het Scheidingsplein en de doelstellingen van de pilot. We beginnen met een beschrijving, waarbij we ingaan op de aanleiding en de invulling. Vervolgens gaan we in op de doelstelling en hoe met de invulling van de pilot wordt beoogd bij te dragen aan de doelstelling te “*onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen*”. We sluiten af met hoe in de pilot invulling wordt gegeven aan de doelstellingen van het landelijk project ‘Rechtshulp en het Sociaal Domein’ rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein, de samenwerking tussen deze twee domeinen en de invulling van de rol als responsieve overheid.

2.1 Aanleiding en invulling van de pilot

In 2020 is de gemeente Hollands Kroon een pilot gestart om de instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg terug te dringen. De aanleiding voor de pilot was dat op basis van een onderzoek bij zorgaanbieder Incluzio en de Jeugd en Gezinsbeschermers, duidelijk werd dat in 82% van de ondertoezichtstellingen (OTS) sprake is (geweest) van een scheidings situatie. Van dat percentage is bij 72% sprake van een complexe scheiding en bij 60% sprake van een problematische omgangsregeling. Dit betekent dat de problematiek speelt tussen of bij ouders en dat het kind hierop reactief gedrag vertoont en beschermd moet worden tegen de ‘ruzie’ van ouders.

Deze pilot met de naam ‘daar waar het hoort’ kent drie fasen, namelijk:

- a. Realiseren van een digitaal informatieplein voor mensen die gaan scheiden of dit overwegen;
- b. Uitvoering van de volgende drie onderdelen:
 - i. (Online) trainingen starten voor ouders en betrokkenen (gerealiseerd);
 - ii. Samenwerking tussen het Juridisch Loket en sociaal wijkteam starten (7 juli 2021);
 - iii. Rechtbank mag doelen opleggen in plaats van OTS (gestart op 1 maart 2021);
- c. Indienen van wetsvoorstel op basis van pilotgegevens. Doel: belangen van kinderen in scheidings situaties bij wet te beschermen.

Medio 2021 is de pilot ‘daar waar het hoort’ aangesloten bij het project ‘Rechtshulp en Sociaal Domein’ van Divosa. Op dat moment was onder de pilot al het digitaal informatieplein gerealiseerd onder de naam Het Scheidingsplein (www.scheidingsplein.nl) en waren de online trainingen en de samenwerkingen tussen het Juridisch Loket en het sociaal wijkteam net van start. Ook was georganiseerd dat de rechtbank doelen op mag leggen in plaats van OTS (onder de noemer Uniform Hulpaanbod). Onder het project ‘Rechtshulp en Sociaal Domein’ wordt de pilot aangevuld en uitgebreid onder de naam ‘Het Scheidingsplein’. Vanaf hier zullen wij spreken over de pilot ‘Het Scheidingsplein’. De activiteiten die hieronder vallen, zijn onderdeel van deze monitoring en evaluatie.

De pilot Het Scheidingsplein bestaat uit verschillende interventies of activiteiten, namelijk:

- a. De website www.scheidingsplein.nl;
- b. Mediacampagne om de bekendheid van het Scheidingsplein te vergroten;
- c. Online trainingen van Villa Pinedo voor ouders en betrokkenen;
- d. Ouderbijeenkomsten voor ouders en betrokkenen bij Villa Pinedo;
- e. Samenwerking tussen het Juridisch Loket en sociaal wijkteam in de vorm van een scheidingspreekuur;
- f. Scheidingsteam onderdeel van het aanbod van het Wijkteam Jeugd.

Wanneer we in deze rapportage spreken over Het Scheidingsplein doelen we op de website en het hulpaanbod dat hierop wordt aangeboden (punten a, c, d, e en f). Wanneer we spreken over de website, benoemen wij het ook als zodanig.

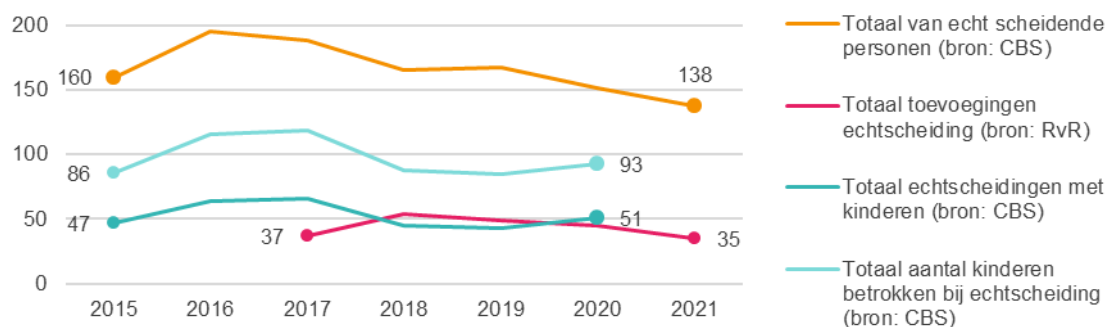
Naast de genoemde interventies zijn voor de pilot ook doelen gesteld rondom:

- g. Verbinding met het Uniform Hulpaanbod (UHA), waarin de rechtbank doelen mag opleggen in plaats van ondertoezichtstelling (OTS);
- h. Samenwerking en kennisdeling met andere gemeenten;
- i. Het indienen van een wetsvoorstel over de aanpak van scheidingen op basis van de pilotresultaten. Over dit punt is door het projectteam besloten dat gekeken wordt naar de resultaten van Het Scheidingsplein en de aanpak in de gemeente of een voorstel wordt geschreven. Dit punt wordt daarom verder in deze evaluatie buiten beschouwing gelaten en zal, wanneer de werkwijze onder de pilot voldoende bewezen is, worden vormgegeven in een vervolgtraject.

In hoofdstuk 3 maken we aan de hand van een klantreis inzichtelijk hoe inwoners die gebruikmaken van Het Scheidingsplein langs de verschillende activiteiten of interventies lopen en hoe zij de interventies ervaren.

2.2 Scheidingen in de gemeente Hollands Kroon

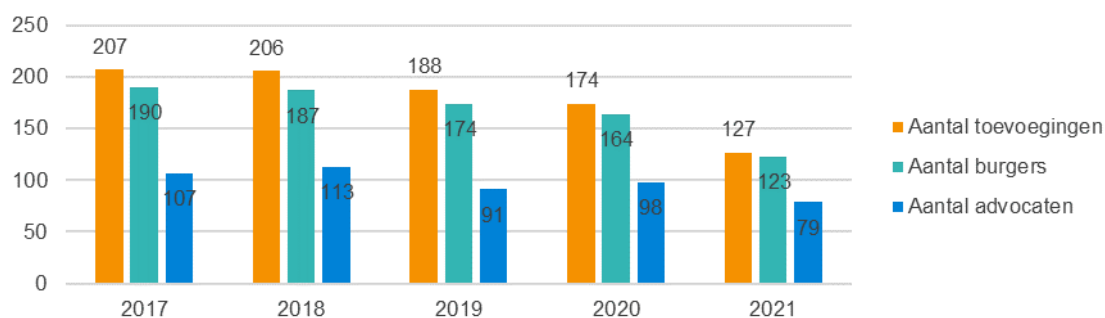
In deze paragraaf schetsen we kort een cijfermatig beeld over scheidingen in de gemeente Hollands Kroon. Dit is de context waarop de pilot inspeelt. In figuur 1 hebben we de cijfers over het aantal van echt scheidende personen, betrokken kinderen en afgegeven toevoegingen samengebracht voor de periode vanaf 2015 tot en met 2021. In deze periode zijn in de gemeente jaarlijks tussen de 138 en 195 personen gescheiden. In de periode van 2015 tot en met 2020 waren hierbij in totaal 587 kinderen betrokken. In 2021 kreeg 25 procent van de van echt scheidende personen gefinancierde rechtsbijstand.



Figuur 1. Aantal echtscheidingen, toevoegingen voor echtscheiding en bij echtscheiding betrokken kinderen in Hollands Kroon².

In figuur 2 is het aantal afgegeven toevoegingen voor scheidingen en scheidingsgerelateerde zaken weergegeven voor de periode 2017-2021 voor burgers in de gemeente Hollands Kroon. Er is sprake van een afname in zowel het aantal toevoegingen, als het aantal burgers en advocaten. Het aantal burgers met toevoegingen naast een scheidings(gerelateerde) toevoeging (niet in de figuur) is in deze periode eerst toegenomen en in 2021 ongeveer gelijk aan 2017 (bron: RvR).

² CBS (2022). [StatLine - Huwen en huwelijksontbinding: geslacht, leeftijd \(31 december\), regio \(cbs.nl\)](#) || CBS Jeugdmonitor (2022). [StatLine - Minderjarige kinderen betrokken bij echtscheidingen naar regio \(cbs.nl\)](#) || Raad voor Rechtsbijstand (2021). Maatwerk dashboard voor data-dialogen.



Figuur 2. Aantal echtscheidings- en scheidingsgerelateerde toevoegingen, betrokken burgers en advocaten³ (bron: RvR)

De cijfers van het CBS en de RvR laten over de periode voorafgaand aan de pilot in de gemeente, een dalende trend zien in het aantal van echt scheidende personen en het aantal afgegeven toevoegingen. Het aantal betrokken kinderen is niet afgenomen en ook waar sprake is van problematiek op meerdere rechtsgebieden is, in ieder geval op basis van de afgegeven toevoegingen, geen afname in aantallen.

Echtscheidingen gemiddeld per jaar in Hollands Kroon		
90	Echtscheidingen...	1,78 per 1000 inwoners
60	... waarbij kinderen betrokken zijn	Bij 2/3e van de echtscheidingen zijn minderjarige kinderen betrokken
30	... waarbij problemen ontstaan	Bij 1/3e ontstaan problemen rondom de echtscheidingen
10	Vechtscheidingen	10%-15% eindigt in een vechtscheiding
Scheidingsgerelateerde instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg gemiddeld per jaar in Hollands Kroon		
30	Kinderen...	Instroom jaarlijks in het gedwongen kader (OTS)
24	...hebben te maken met een scheiding	Bij 80% van de OTS is sprake van echtscheiding

Tabel 1. Kerncijfers en berekeningen over scheidingen en scheidingsgerelateerde instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg in de gemeente Hollands Kroon.⁴

In tabel 1 zijn de kerncijfers opgenomen voor de berekening van de scheidingsgerelateerde instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg in de gemeente Hollands Kroon. Deze cijfers en berekening betreffen een schatting over de echtscheidingen in de gemeente Hollands Kroon. De pilot beperkt zich echter niet tot huwelijksscheidingen, maar breed tot de groep ouders/opvoeders die van elkaar scheiden. In de tabel is ook de jaarlijkse instroom van kinderen in het gedwongen kader (specifiek OTS) van de jeugdzorg opgenomen. In 80 procent van deze instroom heeft het kind te maken met een scheidingssituatie (bron: begroting pilot 2021). De instroom in de jeugdzorg is breder dan OTS. Deze cijfers zijn echter niet voorhanden. Om deze reden wordt in de evaluatie de OTS niet als graadmeter genomen.

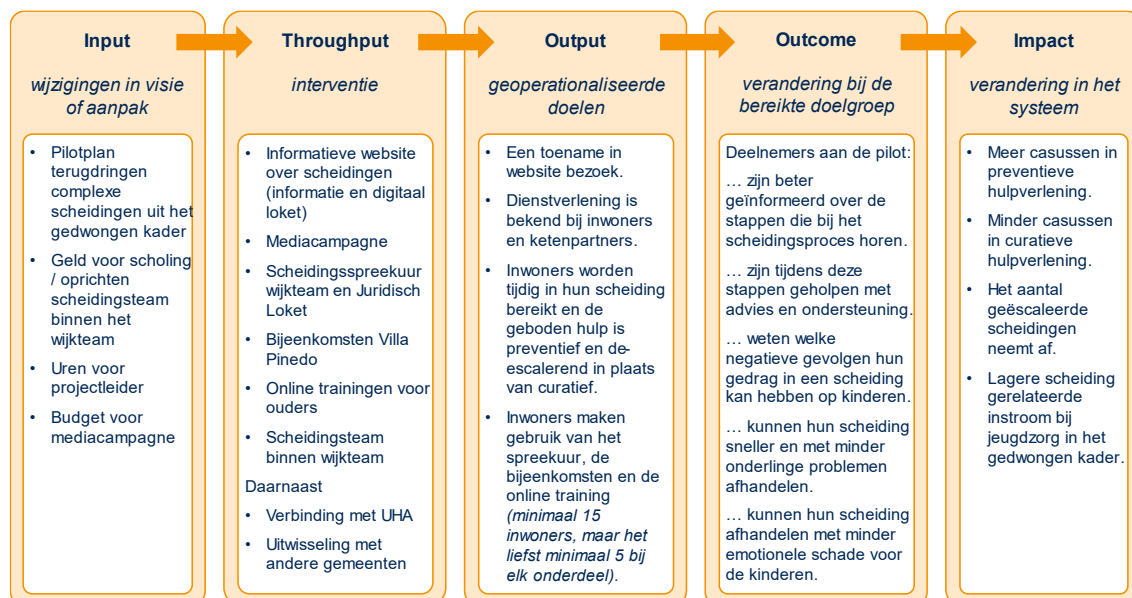
2.3 Doelstelling en beoogde werking

De overkoepelende doelstelling van de pilot is "onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen". Met behulp van een *theory of change* is uitgewerkt hoe met de activiteiten van de pilot wordt beoogd bij te dragen aan deze doelstelling.

³ Raad voor Rechtsbijstand (2021). Maatwerk dashboard voor data-dialogen.

⁴ Bron: interne begroting voor de pilot

De *theory of change* laat in stappen zien hoe met de beschikbare middelen en activiteiten bepaalde resultaten (output) worden beoogd en aan welke veranderingen (outcome en impact) deze vervolgens naar verwachting bijdragen. In figuur 3 is de *theory of change* schematisch weergegeven. De beschikbare middelen vormen de input en de activiteiten de throughput.



Figuur 3. Theory of change voor de pilot Het Scheidingsplein.

In de tussenmeting van juli 2022, hebben we vastgesteld dat op de activiteiten die ingezet worden om het beoogde resultaat te behalen (de throughput), goede voortgang is en dat de ervaringen positief zijn. In hoofdstuk 4 gaan we in op de mate waarin de verwachte werking van de pilot ook al zichtbaar is in de praktijk en bespreken we de gerealiseerde output, outcome en impact. We doen dit met de wetenschap dat de doorlooptijd van de monitoring en evaluatie en de looptijd van de pilot te kort is voor realisatie van de beoogde outcome en impact. Op deze punten kijken we dus naar de verwachtingen hieromtrent.

2.4 Invulling van de thema's van het landelijk project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein'

Met de gemeentelijke pilots onder het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' wordt beoogd handvatten en lessen op te halen voor de stelselherziening, met name rondom de inrichting van een effectieve toegang tot rechtshulp in relatie tot het sociaal domein. Hiervoor wordt gekeken naar drie thema's, namelijk de toegang tot rechtshulp, de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein en responsieve overheid. In tabel 2 zijn voor de drie thema's de doelstellingen van het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' en Het Scheidingsplein uitgewerkt. Voor het Scheidingsplein geldt dat dit niet de primaire doelstellingen van de pilot zijn, maar betreft het een vertaling van de wijze waarop de pilot resultaten beoogt te boeken op de thema's van het landelijke project.

Thema	Onderzoeksvraag landelijk project 'Rechtshulp en het sociaal domein'	Invulling pilot Het Scheidingsplein
Toegang tot rechtshulp	a. Hoe kan je als gemeente de toegang tot rechtshulp op lokaal niveau organiseren zodat dit zo snel, effectief, laagdrempelig en prettig mogelijk is voor inwoners?	Het verlagen van de drempel en vergroten van de toegang tot recht door een digitaal loket, het aanbod van ouderbijeenkomsten en online trainingen, de fysieke aanwezigheid van het Juridisch Loket in de gemeente en vroege samenwerking binnen het vrijwillig kader (wijkteam).

Thema	Onderzoeksvraag landelijk project 'Rechtshulp en het sociaal domein'	Invulling pilot Het Scheidingsplein
Samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein	<ul style="list-style-type: none"> b. Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van het verbeteren van toegang voor inwoners? c. Hoe kan de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein verbeterd worden ten behoeve van betere ondersteuning van de hulpvraag van inwoners? d. Welke voordelen heeft het samenwerken tussen sociaal en juridisch domein voor de inwoner, is bijvoorbeeld zijn probleem sneller en beter opgelost? 	Het vergroten van de samenwerking door fysieke aanwezigheid van het Juridisch Loket op het kantoor van Incluzio en het borgen van de samenwerking tussen het sociaal domein en de rechtspraak (pilot Uniform Hulpaanbod) ten behoeve van tijdig en passend hulpaanbod voor kinderen, ouders en betrokkenen bij complexe scheidingen.
Responsieve overheid	<ul style="list-style-type: none"> a. Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein juridische conflicten met inwoners voorkomen? b. Hoe kan je als gemeente in de uitvoering van het sociaal domein (juridische) conflicten informeel oplossen? 	Door preventie, vroegsignalering en de-escalatie het belang van kinderen in echtscheidingen borgen en zo de instroom in het gedwongen kader voorkomen. Kennis hierover delen met andere gemeenten en de belangen van kinderen via een wetsvoorstel bij wet beschermen.

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

In de tussenmeting van juli 2022 hebben we al vastgesteld dat met het Scheidingsplein actief invulling wordt gegeven aan de thema's van het landelijk project. We concludeerden het volgende:

- a. Toegang tot rechtshulp: De website is een goede manier om mensen laagdrempelig informatie te bieden. De aansluiting van het Juridisch Loket biedt de mogelijkheid tijdig en persoonlijk, voordat er sprake is van een procedure, te informeren en onduidelijkheid weg te nemen.
- b. Samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein: In de pilot ligt de nadruk op de samenwerking tussen de ketenpartners Villa Pinedo, Incluzio en het scheidingsteam, het Juridisch Loket en de gemeente Hollands Kroon.
- c. Responsieve overheid: Met het Scheidingsplein biedt de gemeente laagdrempelig duidelijke informatie en hulpaanbod. De gemeente is een belangrijke spil in de vormgeving van de hulp aan gezinnen in een scheidingssituatie. Daarnaast is de gemeente een belangrijke spil in de uitwisseling en deling van kennis en ervaring door de zeswekelijkse leerkring met gemeenten die ook aangesloten zijn bij de website.

In hoofdstuk 5 gaan we hier verder op in en kijken we wat de werkende elementen in de aanpak van de pilot zijn, welke factoren de voortgang belemmeren en welke randvoorwaarden er zijn voor effectieve voortzetting.

3 De klantreis

Dit hoofdstuk draait om de route die inwoners doorlopen als ze via Het Scheidingsplein hulp zoeken en ontvangen. We beginnen met een beschrijving van de klantreis op basis van de gevoerde gesprekken met professionals en inwoners. Vervolgens gaan we in op de ervaringen van de deelnemers.

3.1 De pilotroute van begin tot eind

De werkwijze van de pilot is vertaald in een pilotroute. We lopen deze hier kort door en gaan in de volgende paragraaf verder in op hoe deze route in de praktijk vorm krijgt. De pilotroute, zoals deze bij opstart van de pilot is uitgewerkt is, is weergegeven in figuur 4 en start op het moment dat ouders denken aan scheiden. Na bezoek aan het scheidingsplein kunnen bezoekers in contact komen met het wijkteam of zich via de website aanmelden voor een ouderbijeenkomst of het scheidingsgesprek. Het wijkteam zal alle inwoners die willen scheiden een online training aanbieden en doorverwijzen naar de ouderbijeenkomst bij Villa Pinedo. Wanneer na de training meer hulpverlening nodig is, zal het wijkteam het gezin verder gaan begeleiden en indien nodig zorg voor hen indiceren. De rol van het wijkteam is, vanaf het eerste contact en gedurende de hele klantroute begeleidend, ondersteunend, signalerend en adviserend. In de pilotroute is ook de preventieve inzet van het juridisch loket, in de vorm van een fysiek spreekuur, opgenomen.



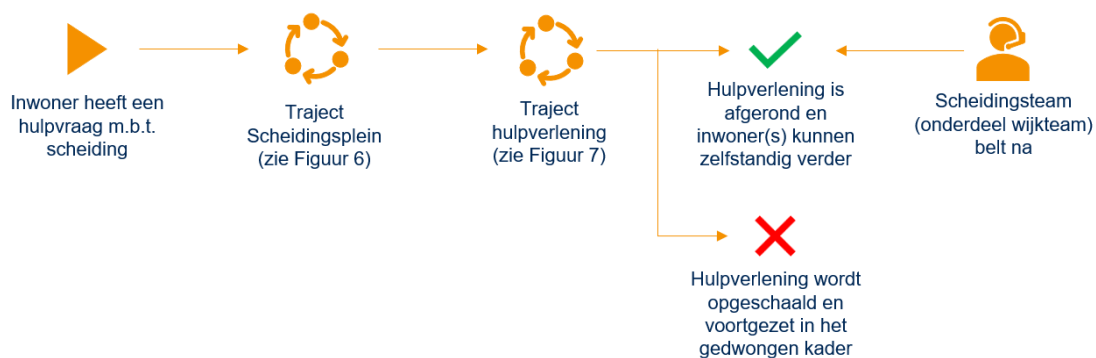
Figuur 4. Klantreis pilot.

Wanneer de situatie ondanks alle (preventieve) maatregelen nog escaleert, kan bij de rechtbank om opgelegde hulp worden gevraagd. Sinds 1 maart 2021 is het uniforme hulpaanbod van toepassing op in de gemeente Hollands Kroon. Dit houdt in dat de rechtbank gezinnen doelen kan opleggen in plaats van een OTS of andere hulp. De regierol hiervoor ligt bij het wijkteam. Een doel kan bijvoorbeeld zijn: 'ouders zorgen voor een gezamenlijk gedragen ouderschapsplan en houden zich hieraan'. Ook de face2face-bijeenkomsten en online training zouden in dat kader tot het hulpaanbod kunnen gaan behoren. De overige partijen, de zorgaanbieders, Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming zijn partijen die ouders in een (v)chtscheiding kunnen verwijzen naar het wijkteam en het nieuwe hulpaanbod.

3.2 De reis van de klant

Op basis van de verschillende gesprekken die wij met zowel professionals als inwoners hebben gevoerd, hebben we de klantreis uitgewerkt om inzichtelijk te maken hoe de klant het proces doorloopt. De klantreis begint op het moment dat een inwoner een vraag heeft over zijn of haar scheiding of op zoek is naar informatie. Vanaf daar onderscheiden we twee opeenvolgende trajecten, namelijk een traject Scheidingsplein en traject hulpverlening. In Figuur 5. Beknopt proces klantreis is een beknopte versie, met deze twee trajecten van de klantreis te zien. Het eerste traject, is het traject dat de inwoner zelf doorloopt op basis van de website Het Scheidingsplein.

Het tweede traject, is het traject dat de inwoner doorloopt als hij of zij met hulp van het wijkteam en het Juridisch Loket het scheidingsproces doorloopt. Uiteindelijk kunnen de twee trajecten ertoe leiden dat inwoners zelfstandig verder kunnen met hun scheiding. Echter kan het ook zo zijn dat de hulpverlening moet worden opgeschaald en wordt voortgezet in het gedwongen kader. Tussentijds kunnen mensen ook in stap 2 uitstromen als zij via de website voldoende zijn geholpen.



Figuur 5. Beknopt proces klantreis

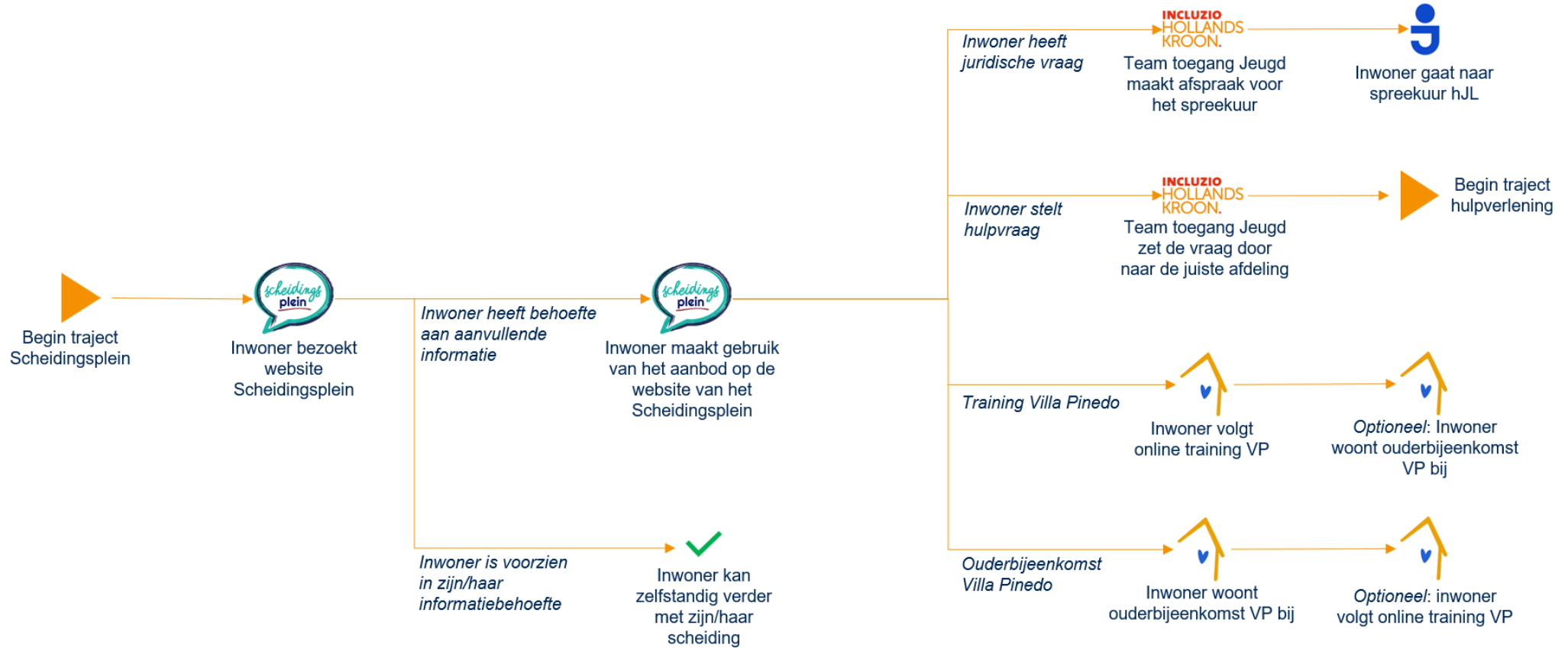
Het traject op en via de website Het Scheidingsplein

Het traject van Het Scheidingsplein start op het moment dat de inwoner de website van Het Scheidingsplein bezoekt, om informatie te vinden voor zijn of haar scheiding. In figuur 6 is dit traject uitgewerkt. Het kan zo zijn dat de inwoner op de website voldoende informatie vindt om zelfstandig verder te kunnen of dat hij of zij gebruikmaakt van het aanbod op de website. Dit kan zijn een afspraak op het spreekuur van het Juridisch Loket, de online training en/of de ouderbijeenkomst van Villa Pinedo. Tot slot kan het zo zijn dat de inwoner een hulpvraag heeft en hiervoor contact zoekt met het wijkteam Jeugd. Het kan zijn dat het wijkteam met een antwoord de vraag kan afdoen. Zo niet, wordt de inwoner door de toegang doorverwezen naar de juiste afdeling. Wanneer het gaat om een hulpvraag voor het scheidingsteam, start hier voor de inwoner het traject hulpverlening.

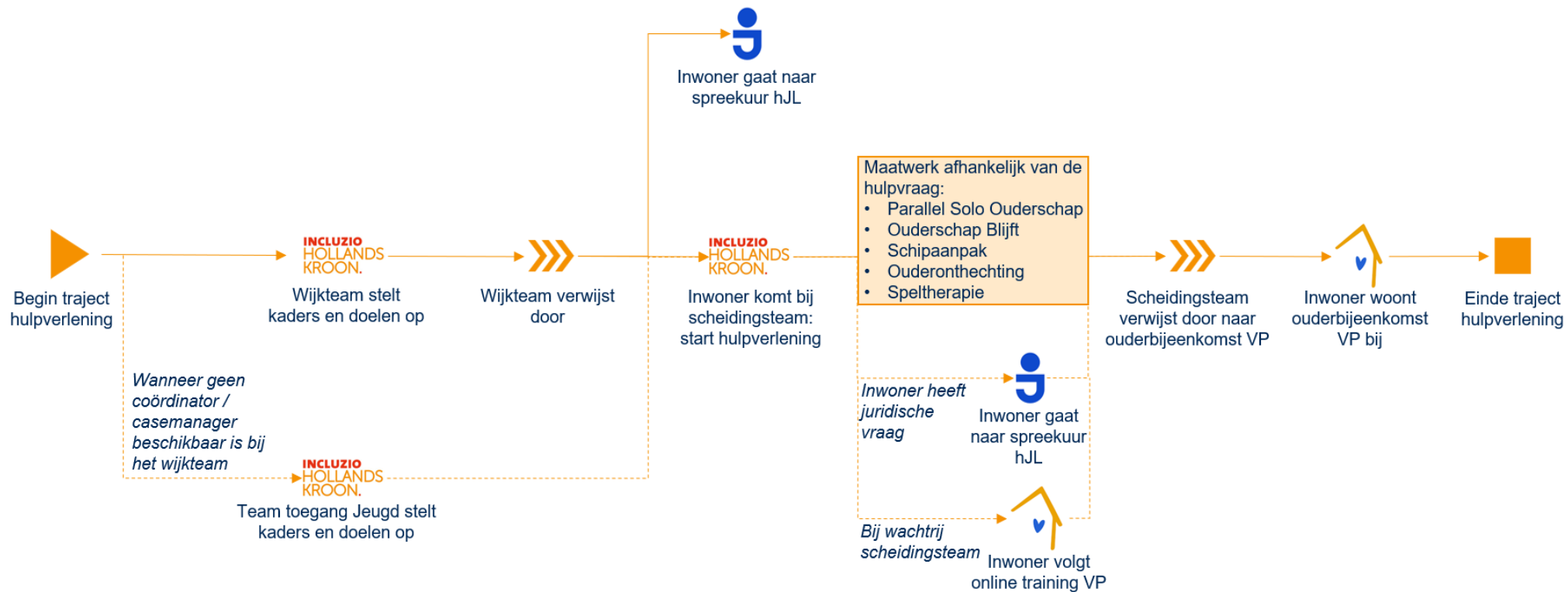
Het traject hulpverlening

Het traject hulpverlening start op het moment dat de inwoner wordt doorverwezen naar de juiste afdeling. In het reguliere proces wordt een inwoner die een hulpvraag heeft met betrekking tot scheiding eerst doorverwezen naar het wijkteam van Inluzio of het spreekuur. Het wijkteam stelt een casemanager aan die de casus coördineert en kaders stelt en doelstellingen formuleert. Vervolgens wordt de inwoner doorverwezen naar het scheidingsteam van Inluzio, die de hulpverlening inzet. Niet altijd is er bij het wijkteam ruimte om een casemanager vrij te maken en het traject te coördineren. Indien dit het geval is, stelt team toegang jeugd de kaders en doelstellingen (zie Figuur 7. Traject hulpverlening).

Wanneer de inwoners bij het scheidingsteam terechtkomen, kan dit afgestemd op de situatie en vraag verschillende interventies inzetten. Het team is bevoegd in de volgende interventies: Parallel Solo Ouderschap, Ouderschap Blijft, Schipaanpak, Ouderonthechting en Speltherapie. Standaard verwijst het team ook door naar Villa Pinedo en raden ze ouders aan naar de ouderbijeenkomst te gaan. Ook kunnen ze doorverwijzen naar het spreekuur van het Juridisch Loket. Daarnaast kunnen ouders, mocht er een wachtlijst zijn voor een hulpverleningsinterventie, de online training van Villa Pinedo volgen.



Figuur 6. Traject Scheidingsplein (website)



Figuur 7. Traject hulpverlening

4 Ervaringen van inwoners

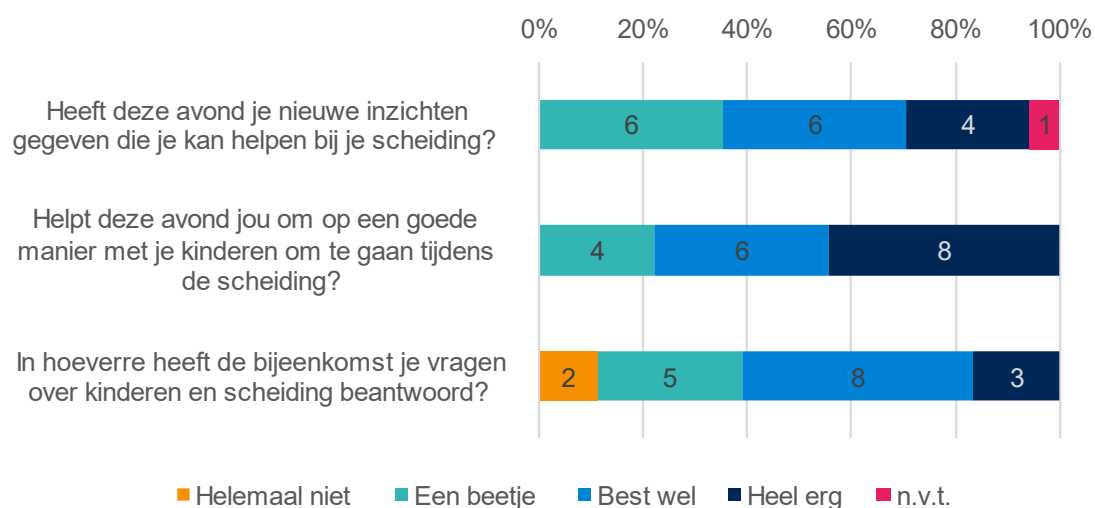
Om meer inzicht te krijgen op de ervaring met het aanbod van hulp bij scheiden, zoals het wordt aangeboden via de website Het Scheidingsplein, hebben we enquêtes uitgezet bij de ouderbijeenkomsten en deelnemers aan deze bijeenkomsten gesproken. Ook hebben we een bezoeker van het spreekuur van het Juridisch Loket gesproken. In de gesprekken die wij hebben gehad met deze ouders komt naar voren dat veel van hen zij in een moeizame of langer durende scheidingssituatie zitten en in een traject met het scheidingsteam. In dit hoofdstuk gaan we in op de opbrengsten van deze gesprekken om te illustreren wat de ervaringen van deze groep zijn met de geboden dienstverlening.

4.1 Ervaringen met de ouderbijeenkomst

Ouders die de ouderbijeenkomst hebben bijgewoond beoordelen deze positief. De bijeenkomst is erg persoonlijk er wordt diep ingegaan op het onderwerp. Daarnaast wordt de mogelijkheid om anoniem vragen te stellen aan de ervaringsdeskundigen als prettig en laagdrempelig ervaren. Alle bezoekers geven aan zich vriendelijk en gelijkwaardig behandeld te hebben gevoeld en gemiddeld wordt de bijeenkomst beoordeeld met een 7,9.

Over het algemeen voelen ouders zich met de ouderbijeenkomsten geholpen. Zij geven namelijk aan dat de ouderbijeenkomst hen best wel (zes ouders) tot heel erg (acht ouders) helpt om op een goede manier om te gaan met hun kinderen tijdens de scheiding. Ook geeft de bijeenkomst hen nieuwe inzichten die kunnen helpen in de scheiding. Dit is ook bevestigd in de gesprekken die wij hebben gevoerd met ouders die de ouderbijeenkomst hebben bijgewoond. Hierin wordt onder andere aangegeven dat de ouderbijeenkomst hen meer inzicht heeft gegeven in wat er (mogelijk) in hun kind omgaat. Daarnaast biedt de bijeenkomst handvatten voor in de toekomst, omdat je nu rekening kan houden met wat een scheiding op latere leeftijd met een kind doet zodat je hierop kan inspelen.

Als het gaat over of de ouderbijeenkomst ook de vragen van ouders heeft beantwoord over kinderen en scheiden, geeft ook het merendeel van de bezoekers aan dat hun vragen best wel (acht ouders) tot heel erg (drie ouders) zijn beantwoord. Een deel geeft echter aan dat hun vragen over kinderen en scheiding helemaal niet (twee ouders) of slechts een beetje (vijf ouders) zijn beantwoord. In de gesprekken die na afloop zijn gevoerd gaven een aantal ouders aan dat de verhalen die in de bijeenkomst werden verteld niet helemaal aansloten op hun situatie. Hierdoor vonden zij het moeilijk deze verhalen op hun eigen situatie konden betrekken. Dit kan verklaren waarom een aantal ouders aangeeft een beetje of helemaal geen antwoord te hebben gekregen op hun vragen. Een aantal ouders hebben aangegeven dat zij graag meer variatie in het soort verhalen die verteld werden hadden willen terugzien.



Figuur 8. Respons op vragen over de ervaring van de ouderbijeenkomst

Een aantal ouders heeft in de gesprekken aangegeven het einde van dat de bijeenkomst als te open te hebben ervaren. Uit de gesprekken komt naar voren dat zij graag na afloop nog (meer) gelegenheid hadden gehad om de avond na te bespreken. Zo is ook aangegeven dat het fijn zou zijn om achteraf nog te worden opgebeld, om de avond nog na te bespreken en eventueel vragen te kunnen stellen.

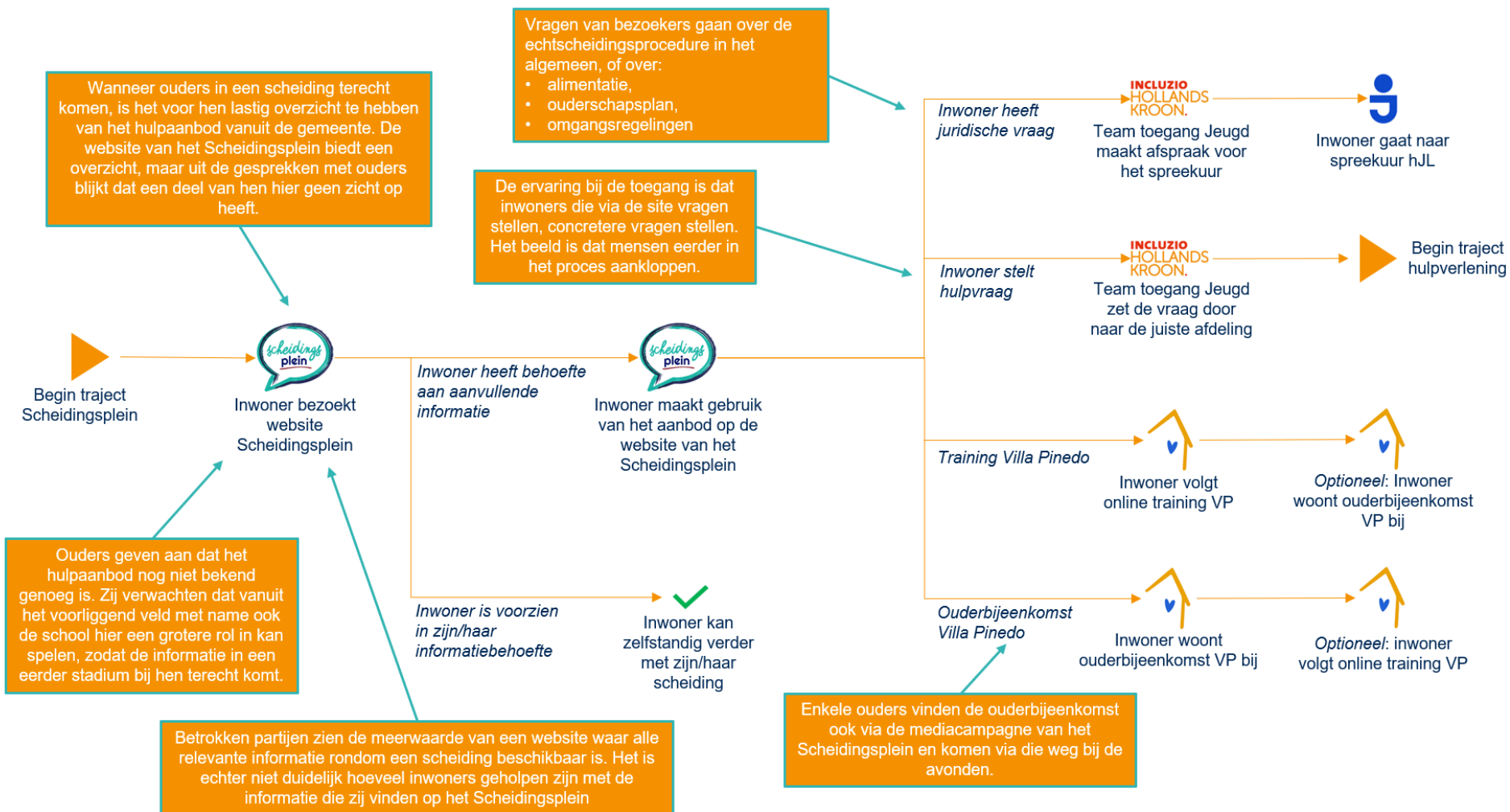
4.2 Ervaringen met het spreekuur

Wat we van ouders terug hebben gehoord over het spreekuur van het Juridisch Loket is positief. Het is echter zo dat we slechts één bezoeker van het spreekuur hebben gesproken specifiek over het spreekuur. Deze bezoeker is zeer positief en uit de gesprekken met de medewerker van het Juridisch Loket en van het scheidingsteam wordt deze positieve ervaring van inwoners ook benadrukt. Hiervoor worden de volgende punten aangedragen:

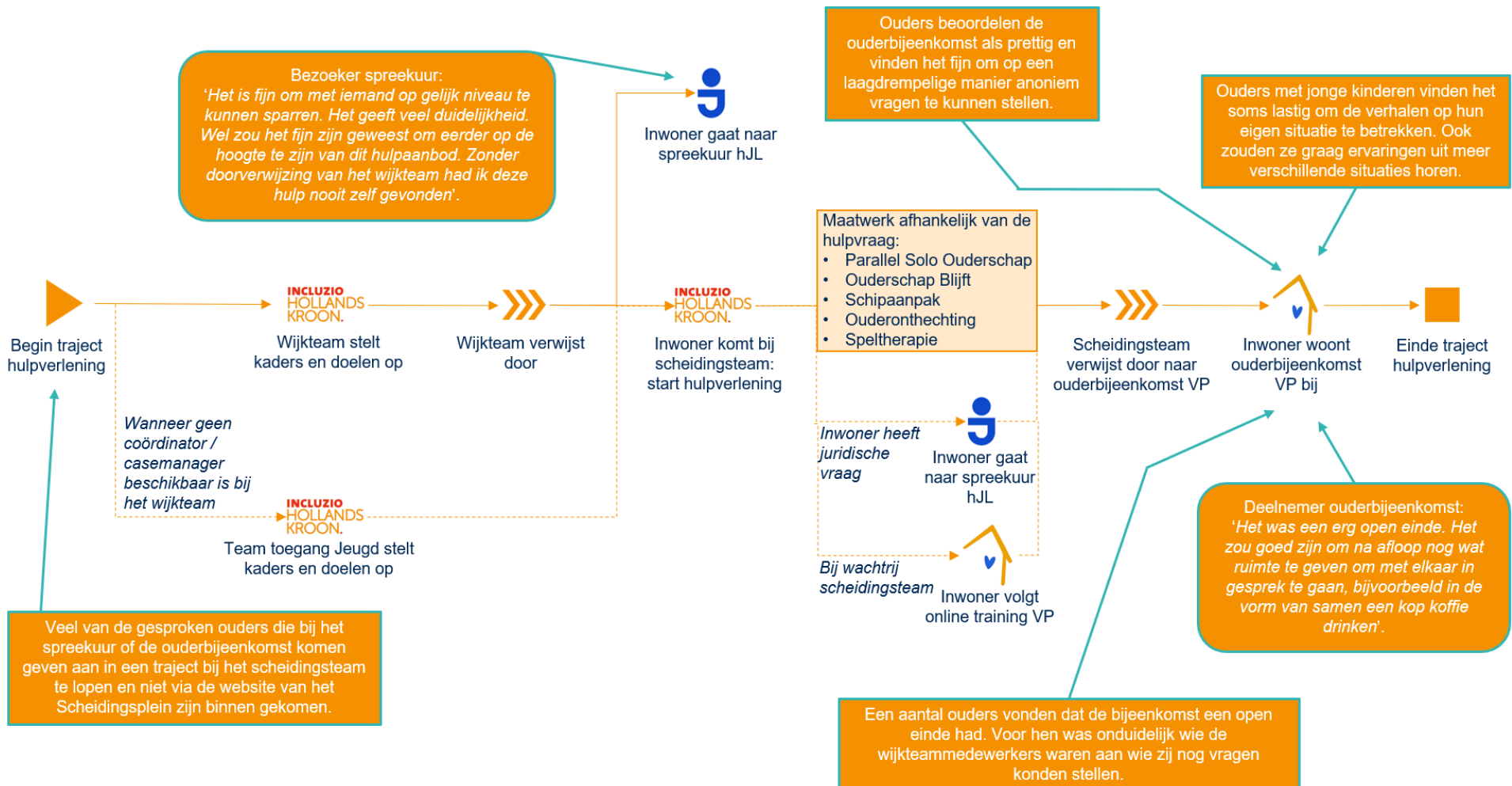
- Bezoekers worden vriendelijk behandeld en ervaren het spreekuur als prettig;
- Het is fijn dat er iemand met expertise en neutrale blik naar de situatie kijkt;
- Het spreekuur biedt duidelijkheid over juridische kwesties, wat zorgt voor rust.

De bezoeker van het spreekuur die we hebben gesproken, een deelnemer aan de ouderbijeenkomst en ook de medewerker van het Juridisch Loket geven aan dat er rondom de inzet van het spreekuur ook nog wel winst behaald kan worden. Zo gaf de bezoeker van het spreekuur aan dat hij graag eerder op de hoogte was geweest van het aanbod van het spreekuur. Hij heeft hier nu relatief laat in zijn scheidingstraject gebruik van gemaakt, terwijl het in een eerder stadium ook erg nuttig was geweest. Dit beaamt een ouder die we hebben gesproken bij de ouderbijeenkomst en vanuit het Juridisch Loket wordt ook het belang van de vroege inzet van juridisch advies benadrukt.

In figuur 9 en figuur 10 is de klantreis van het traject 'Scheidingsplein (website)' en het traject 'hulpverlening' met klantervaringen weergegeven.



Figuur 9. Traject Scheidingsplein (website) met klantervaringen

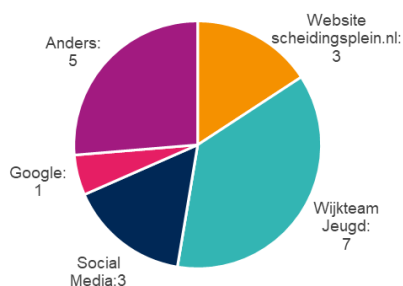


Figuur 10. Traject hulpverlening met klantervaringen

4.3 Korte reflectie op de ervaringen van ouders

Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd met ouders en uit de enquête die is uitgezet bij de ouderbijeenkomst komt naar voren dat ouders de ouderbijeenkomsten en het spreekuur als positief ervaren. Wat echter opvalt als het gaat om de bekendheid van het aanbod op de website Het Scheidingsplein, is dat dit slechts beperkt bekend lijkt te zijn. Ook komt naar voren dat ouders lang niet alles wat op de website en bij de ouderbijeenkomsten aan informatie wordt aangeboden, lezen of bewust tot zich weten te nemen. Zo geven veel van de gesproken ouders aan dat zij niet echt bekend zijn met de website Het Scheidingsplein. Hiervoor zijn een aantal verklaringen:

- a. Hoewel aanmeldingen voor de ouderbijeenkomsten via de website verlopen, betekent dit nog niet dat de deelnemers van de ouderbijeenkomst de website ook bewust hebben bekeken. Zo hebben in de enquête slechts drie van negentien deelnemers aangegeven via de website bij de ouderbijeenkomst te zijn gekomen (figuur 11).



Figuur 11. Respons op de vraag uit de enquête: Hoe ben je bij ons terechtgekomen?

- b. Veel van de gesproken ouders bevinden zich in een verder stadium van hun scheidingstraject, waardoor zij al hulp ontvingen vanuit het wijkteam en/of scheidingsteam en zijn bij het hulpaanbod terechtgekomen door een doorverwijzing vanuit het wijkteam/scheidingsteam. De website van het Scheidingsplein is om deze reden voor hen minder relevant.
- c. De doelgroep van Het Scheidingsplein zijn ouders in een scheidingssituatie. Scheidingen zorgen voor stress en stress beïnvloedt het oplossingsgericht kunnen denken van ouders.

5 Resultaten van de pilot

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van de pilot op de pilotdoelstelling. Deze doelstelling is “*onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen*”. We beginnen het hoofdstuk met de belangrijkste bevindingen rondom deze doelstelling en diepen die daarna uit aan de hand van de *Theory of Change*. We gaan hiervoor achtereenvolgens in op de directe resultaten op geoperationaliseerde doelen (de output) en de verwachte veranderingen bij de doelgroep (de outcome) en in het systeem van de jeugdzorg (de impact). Hierbij maken wij de kanttekening dat de doorlooptijd van de monitoring en evaluatie en de looptijd van de pilot te kort is voor realisatie van de beoogde outcome en impact.

5.1 De hulpverlening onder Het Scheidingsplein wordt als positief ervaren en de verwachtingen over de preventieve werking zijn positief

In de *Theory of Change*⁵ is uiteengezet hoe via de pilot wordt beoogd te “*onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen*”. In de tussenmeting van juli, hebben we vastgesteld dat op de activiteiten die ingezet worden om het beoogde resultaat te behalen (de throughput), goede voortgang is en dat de ervaringen positief zijn. Op basis van de in kaart gebrachte resultaten (output) was toen de conclusie dat de pilot goed op weg is, maar dat het nog te vroeg was om een goed beeld te krijgen van de effecten (outcome en impact) van Het Scheidingsplein. Met deze eindmeting zijn aanvullende inzichten opgedaan, maar nog steeds moet geconcludeerd worden dat het te vroeg is om conclusies te kunnen trekken over de pilotdoelstelling. Samengevat zijn de belangrijkste bevindingen van deze eindmeting over de pilotdoelstelling, dat:

- a. ... de website goed gevonden wordt en er naar verwachting gebruikgemaakt wordt van het hulpaanbod;
- b. ... er nog maar beperkte data beschikbaar zijn over het eerder bereiken en helpen van inwoners in een scheiding, maar op basis van de opgedane ervaringen zijn de verwachtingen positief.

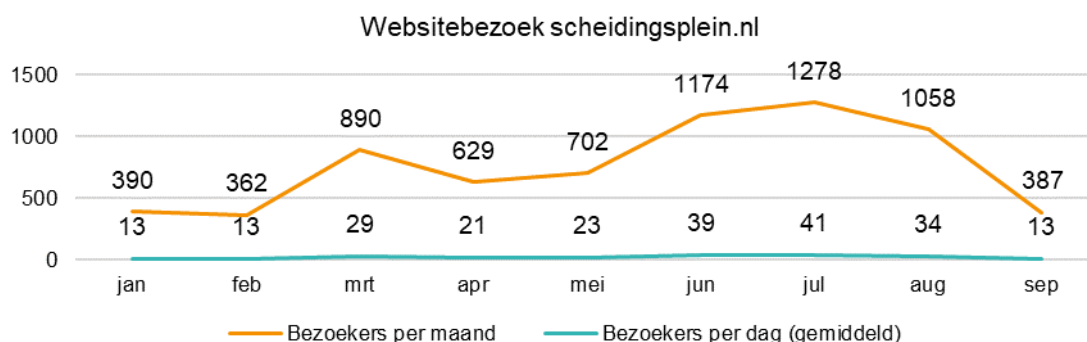
In onderstaande paragrafen onderbouwen we deze bevindingen en gaan we aan de hand van de *theory of change* in op de resultaten van de pilot.

5.2 De website wordt goed gevonden en er wordt naar verwachting gebruikgemaakt van het hulpaanbod

Met de ingezette activiteiten worden vier directe resultaten beoogd (output). Achtereenvolgens vatten we per doelstelling de resultaten samen die hierop behaald zijn. Samengevat kan gesteld worden dat de website, het spreekuur en de ouderbijeenkomsten goed bezocht worden. Het blijkt echter lastig om inwoners te selecteren die zich aan het begin van hun scheiding bevinden en behoren tot de doelgroep van inwoners die nog niet in een geëscaleerde situatie zitten. Hiervoor zijn meerdere verklaringen. De belangrijkste is wel dat er sprake is van een verandering in werkwijze waar alle betrokkenen kennis van moeten nemen en vertrouwd mee moeten raken. Het is een proces dat tijd en aandacht vraagt.

Doel 1: *een toename in websitebezoek*. In de periode van januari tot en met september 2022 varieerde het maandelijkse websitebezoek tussen de 362 bezoekers en 1278 bezoekers (zie figuur 12). Over deze periode is sprake van een stijgende trend in het aantal websitebezoekers. In februari was sprake van een sterke toename ten opzichte van januari. Dit kan verklaard worden door de toegenomen bekendheid van de website door de mediacampagne in januari. In de zomermaanden lag het bezoek aan de website het hoogst. In september lijkt er vervolgens een daling in bezoek te zijn, wat valt te verklaren omdat de campagne deze maand de algemene pagina van Het Scheidingsplein als landingspagina had. Eerder was dit de pagina specifiek voor Hollands Kroon. De algemene pagina werd in september ruim 1.300 keer bezocht. In bijlage d is een overzicht van cijfers over het websitebezoek opgenomen.

⁵ Deze is uitgewerkt in hoofdstuk 2 figuur 3.



Figuur 12. Ontwikkeling websitebezoekers per maand en gemiddeld per dag van 1 januari 2022 tot 30 september 2022 voor de pagina van Hollands Kroon (bron: Google.com⁶).

Doel 2: *de dienstverlening is bekend bij inwoners en ketenpartners*. Uit de cijfers over het websitebezoek (zie figuur 12) blijkt dat de website Het Scheidingsplein steeds beter bekend raakt onder inwoners van Hollands Kroon. Uit de gesprekken met inwoners en ketenpartners blijkt echter ook dat de website Het Scheidingsplein en het hulpaanbod van de gemeente nog niet overal even bekend zijn:

- a. Zoals ook benoemd in hoofdstuk 4, blijkt dat veel van de inwoners die wij hebben gesproken wel gehoord hebben van Het Scheidingsplein, maar minder bekend zijn met het hulpaanbod of de inhoud van de site. Ook blijkt dat veel van hen de hulp die zij nu ontvangen niet zelf hebben gevonden en er graag eerder van op de hoogte zouden zijn geweest. Hoewel zij de website dus wel weten te vinden, lijkt het erop dat niet iedere bezoeker de informatie ook bewust tot zich neemt;
- b. Uit de gesprekken met medewerkers van ketenpartners, blijkt dat zij op de hoogte zijn van het hulpaanbod van eigen organisatie of andere betrokken organisaties. In de gesprekken komt echter ook naar voren dat de kennis van wat dit precies inhoudt en wanneer bepaalde hulp ingezet kan of zou moeten worden, nog beter kan. Onze bevindingen hierover, staan verder uitgewerkt in paragraaf 6.3.

Doel 3: *inwoners worden tijdig in hun scheiding bereikt*. Hiermee wordt bedoeld dat de geboden hulp preventief en de-escalerend is in plaats van curatief. Van de inwoners die we hebben gesproken omdat zij gebruikmaken van het hulpaanbod, zit een deel in een situatie waar sprake is geweest van escalatie. De betrokken hulpverleners geven aan dat vaak al juridische afspraken zijn gemaakt en ouders met een eigen advocaat ieder in hun eigen hoek zitten. Het feit dat een relatief groot deel van de geholpen ouders niet tot deze doelgroep behoort, heeft mede te maken met de bekendheid met het hulpaanbod. Ook speelt volgens hulpverleners mogelijk mee dat inwoners zich schamen over hun situatie en pas hulp zoeken als de situatie escaleert. In paragraaf 6.2 gaan we hier dieper op in.

Doel 4: *inwoners maken gebruik van het spreekuur, de ouderbijeenkomsten en de online training*. Hiervoor is specifiek het doel gesteld minimaal vijf inwoners bij elke activiteit te krijgen.

- a. In de periode van juli (start) tot en met september 2022 hebben zeventien inwoners het juridisch spreekuur van het Juridisch Loket bezocht. Een groot deel van hen is hiernaar verwezen door het scheidingssteam en een kleiner deel komt via de website op het spreekuur. Omdat het spreekuur slechts beperkt beschikbaar is, zijn ook elf inwoners door de bureaudienst verwezen naar het Juridisch Loket in Alkmaar omdat zij geen mogelijkheid hadden het spreekuur in Wieringerwerf te bezoeken⁷;
- b. In totaal zijn in dezelfde drie ouderbijeenkomsten van Villa Pinedo georganiseerd, namelijk één in februari, één in mei en één in september. Het totaal aantal deelnemende ouders aan de ouderbijeenkomsten deze avonden was 22. Hun ervaringen staan beschreven in hoofdstuk 4. Naast deze groep deelnemers was er bij alle

⁶ Online (dd. 6-10-2022): Analytics scheidingsplein.nl/hollandskroon.

⁷ Er zijn geen cijfers bekend over directe doorverwijzingen (niet via de bureaudienst) van de wijkteams naar het Juridisch Loket.

bijeenkomsten ook een kleinere groep deelnemers bestaande uit onder andere medewerkers van betrokken ketenorganisaties. Het totaal aantal deelnemers aan de bijeenkomsten was dus hoger;

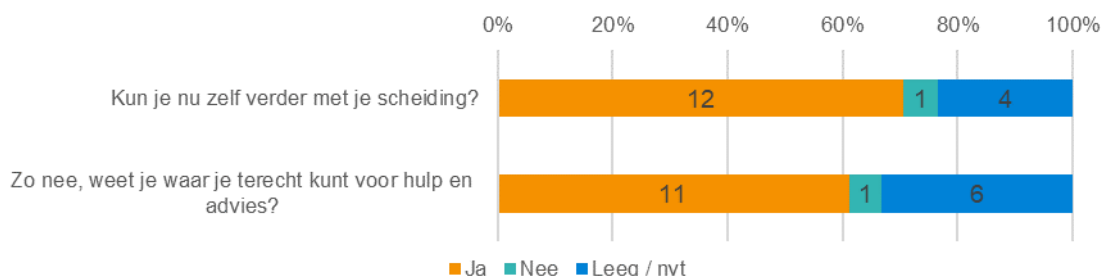
- c. Voor de online training van Villa Pinedo zijn 23 accounts aangemaakt sinds de start van de pilot op 1 juli 2021.
- d. Gezien het gemiddeld aantal van 60 scheidingen in de gemeente, is het projectteam van de gemeente heel erg tevreden met de opkomst bij het spreekuur, de ouderbijeenkomsten en de online trainingen.

5.3 Er is maar beperkt zicht op het eerder bereiken en helpen van inwoners in een scheiding, maar op basis van de opgedane ervaringen zijn de verwachtingen positief

De directe resultaten vormen de basis voor een verandering bij de doelgroep (outcome) en wanneer deze verandering plaatsvindt volgt verandering in het systeem (impact), dit geval het sociaal domein en het gedwongen kader van de jeugdzorg. Voorgaande paragraaf laat zien dat de bekendheid van Het Scheidingsplein toeneemt en dat het hulpaanbod wordt gebruikt. De bekendheid en het gebruik onder de inwoners die aan het begin van een scheiding zitten, kan echter nog wel omhoog. In die zin is de ingezette werkwijze onder de pilot 'a work in progress'. Het is een proces dat op dit moment nog niet op alle punten al de beoogde directe resultaten heeft opgeleverd. Dit betekent dat ook op de beoogde veranderingen niet alle gewenste resultaten al zichtbaar zullen zijn. We bespreken ze hieronder. De beoogde verandering van de pilot voor inwoners, is dat deelnemers aan de pilot:

- a. ... beter geïnformeerd zijn over de stappen die bij het scheidingsproces horen;
- b. ... tijdens het doorlopen van deze stappen zijn geholpen met advies en ondersteuning;
- c. ... weten welke negatieve gevolgen hun gedrag in een scheiding kan hebben op hun kinderen;
- d. ... hun scheiding sneller en met minder onderlinge problemen kunnen afhandelen;
- e. ... hun scheiding beter kunnen afhandelen met minder emotionele schade voor hun kinderen.

Op de punten a, b en c is het meeste resultaat zichtbaar. Zo geeft het merendeel van bezoekers aan nieuwe inzichten te hebben opgedaan die hen helpen bij de scheiding (65 procent) en bij de omgang met hun kinderen in de scheiding (61 procent) (zie ook figuur 8 in hoofdstuk 3). Ook geeft het merendeel aan zelf verder te kunnen en te weten waar ze terecht kunnen voor hulp en advies (zie figuur 13). Zoals al besproken in hoofdstuk 3, is in de gesprekken die wij hebben gehad met de deelnemers van de bijeenkomsten en het spreekuur ook aangegeven door een deel van de ouders dat zij in een moeizame of langer durende scheidingssituatie zitten. Zij hebben niet het hele scheidingsproces doorlopen met ondersteuning van het scheidingsteam, maar geven aan dat de informatie en ondersteuning die zij nu ontvangen nuttig is. Sommigen van de ouders die wij hebben gesproken geven aan dat de hulp die zij nu ontvangen, op een eerder moment hun scheidingsproces mogelijk positief zou hebben beïnvloed en dat zij graag eerder hadden geweten dat deze specifieke hulp beschikbaar is. Aangezien het aanbod onder de pilot valt, was dit niet mogelijk, maar dat ouders dit aangeven illustreert de meerwaarde van het zo vroeg mogelijk bereiken van ouders in een scheiding.



Figuur 13. Respons bezoekers ouderbijeenkomsten op de vragen over het vervolg van de scheiding.

Omdat de groep die nieuw binnenkomt via het scheidingsplein, pas maximaal een jaar in beeld is, kunnen nog geen conclusies worden getrokken over de lange termijn effecten van de pilot op deze groep deelnemers. Uit gesprekken met hulpverleners komt wel naar voren dat zij de indruk en verwachting hebben dat de website een deel van de bezoekers

goed zelfstandig op weg helpt. Ook komt hieruit naar voren dat er een deel van de inwoners is dat eerder in het scheidingsproces hulp vraagt en dat zij concretere vragen hebben.

Omdat de beoogde verandering bij deelnemers nog beperkt inzichtelijk is, is het moeilijk om uitspraken te doen over de impact, oftewel het doelbereik van de pilot. De doelstelling was “*onderzoeken of met preventieve hulpverlening de maatregelen in het gedwongen kader van de Jeugdwet (en de hulpverlening die in dit domein wordt ingezet) kan worden teruggedrongen*”. Dit moet zichtbaar worden in een toename van casussen in de preventieve hulpverlening, een afname van casussen in de curatieve hulpverlening en een afname in scheidingen die escaleren. Dit zou gezamenlijk ook moeten bijdragen aan een afname in scheidingsgerelateerde instroom in het gedwongen kader van de jeugdzorg. Cijfers hierover zijn er nog niet en de doorlooptijd van de pilot is ook te kort om hier al resultaat op te kunnen verwachten. Wel zijn tijdens de evaluatie punten naar voren gekomen hierover:

- a. Door de veranderingen in de werkwijze bij scheidingssituaties in de gemeente Hollands Kroon, is er een afname in het aantal zaken dat DJGB doet voor de gemeente. Zo doen ze geen vrijwillige zaken meer;
- b. De gemeente Hollands Kroon is proactief en breder dan Het Scheidingsplein op zoek naar oplossingen om instroom in het gedwongen kader te voorkomen. Hierin leert men van andere gemeenten en vanuit andere pilots;
- c. De verwachtingen over de impact van de pilot zijn positief. Door verschillende betrokkenen is aangegeven dat de grote uitdaging is om op het juiste moment de inwoners te bereiken met het hulpaanbod. Door het projectteam en de betrokken partijen wordt de mediacampagne als een succesvolle interventie beschouwd om dit te bewerkstelligen. Ook wordt voor de toekomst ingezet op meer verbinding met het voorliggend veld om inwoners eerder in een scheiding te bereiken;
- d. Aanvullend op punt c. geven medewerkers van het scheidingssteam en de toegang aan dat zij het idee hebben dat mensen eerder in het scheidingsproces bij hen terechtkomen en dat de aanpak inderdaad een de-escalierend effect heeft.

Meer resultaten komen aan bod in het volgende hoofdstuk. Daarin gaan we in het kader van het landelijke project ‘Rechtshulp en het Sociaal Domein’ in op de ervaringen die onder Het Scheidingsplein zijn opgedaan over het vergroten van toegang tot recht in het sociaal domein, de samenwerking tussen beide domeinen en de invulling van de rol van responsieve overheid door de gemeente.

6 Toegang tot recht in het sociaal domein

In dit hoofdstuk gaan we in op de inzichten die de pilot Het Scheidingsplein biedt voor het landelijk project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein'. Hierbij gaat het om *'ervaringen die nuttig zijn voor het nieuwe stelsel van gesubsidieerde rechtshulp'*. We beginnen het hoofdstuk met de belangrijkste bevindingen en diepen die uit in de paragrafen die volgen. Dit doen we aan de hand van de thema's in het landelijk onderzoek en de daarvoor geïdentificeerde indicatoren⁸:

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

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

6.1 De samenwerking tussen het sociaal domein en het juridisch domein onder Het Scheidingsplein vergroot de effectiviteit van de hulp bij scheiden en vergroot de toegang tot recht voor mensen in een scheiding

Over de toegang tot recht zijn in het kader van de landelijke pilot Rechtshulp en het Sociaal Domein' de volgende twee onderzoeksvragen opgesteld:

1. In welke mate draagt de werkwijze van de pilot bij aan een betere toegang tot recht?
2. In welke mate en op welke wijze zorgt de pilot voor een betere samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein?

Hiernaast is ook gekeken naar wat geleerd kan worden over de responsieve rol van de overheid.

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

- a. Toegang tot rechtshulp:
 - i. De toegang tot rechtshulp is met Het Scheidingsplein verbeterd door laagdrempelige en duidelijke informatie en toegang, maar het blijft een uitdaging om de mensen in een vroeg stadium van de scheiding te bereiken;
 - ii. Normalisering van hulp en bekendheid van het aanbod onder inwoners en hulpverleners zijn de belangrijkste randvoorwaarden voor de toegang tot rechtshulp;
- b. Samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein:
 - i. Het hulpaanbod van Includio en het Juridisch Loket versterken elkaar waardoor effectiever en meer passende hulp kan worden geboden, maar de samenwerking moet nog meer ingebed raken als standaardwerkwijze;
 - ii. Het kennen van elkaar en elkaars expertise zijn samen met capaciteit de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle en effectieve samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein.
- c. Responsieve overheid:
 - i. Door het oppakken van een regisserende rol kan de gemeente een responsieve houding aannemen en inzetten op preventie van escalatie in scheidingssituaties;
 - ii. Continuïteit in de vorm van een duidelijke trekker en een vast projectteam, zijn samen met voldoende capaciteit belangrijke randvoorwaarden om in te kunnen blijven zetten op preventie en te komen tot resultaat.

⁸ In bijlage b is het evaluatiekader opgenomen, hierin staat ook de toelichting bij de verschillende indicatoren.

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

6.2 Toegang tot rechtshulp

Via de verschillende interventies zet de pilot in op het verhogen van de toegang tot rechtshulp. Hierbij gaat het niet alleen om juridische hulpverlening, maar ook (juridische en procesmatige) informatie die het inzicht en de handelingsbekwaamheid van betrokken partijen vergroot.

- a) Informatieve website over scheidingen (informatie en digitaal loket);
- b) Het juridische spreekuur van het Juridisch Loket op locatie bij Incluzio;
- c) Bijeenkomsten Villa Pinedo over respectvol uit elkaar gaan, in het belang van de kinderen;
- d) Online trainingen voor ouders;
- e) Scheidingsteam bij wijkteam.

In bijlage A. is een korte omschrijving van deze interventies te vinden en wordt beschreven hoe deze interventies binnen de pilot moeten bijdragen aan het verhogen van de toegang tot rechtshulp.

6.2.1 *De toegang tot rechtshulp is met Het Scheidingsplein verbeterd door laagdrempelige en duidelijke informatie en toegang, maar er blijft een uitdaging om mensen in een vroeg stadium van de scheiding te bereiken*

De toegang tot rechtshulp is idealiter laagdrempelig, prettig, tijdig, onafhankelijk en duidelijk voor de rechtzoekende. Hierboven is reeds opgesomd hoe Het Scheidingsplein dit beoogt te faciliteren. Hieronder gaan we per indicator kort in op de vraag of en op welke wijze de ingezette interventies bijdragen aan de toegang en welke factoren dat wellicht belemmeren of die een uitdaging vormen. Voor de indicator 'prettig', verwijzen we naar hoofdstuk 3, waarin de klantervaringen worden besproken.

Laagdrempelig. Van de ingezette interventies worden door de betrokken ketenpartners met name de website en het spreekuur genoemd als effectief in het verlagen van de drempel. Argumenten hiervoor zijn dat de website inhoudelijk goed in elkaar zit, inwoners lokaal hulpaanbod krijgen en dat de website ook dient als loket. Mensen kunnen op dezelfde plek informatie vinden en contact opnemen. Het spreekuur verlaagt daarnaast de drempel tot rechtshulp doordat het gratis juridisch advies fysiek in de gemeente beschikbaar stelt. Dat is voor veel inwoners beter bereikbaar dan het loket in Alkmaar. Door de fysieke aanwezigheid op het kantoor van Incluzio is ook bewustwording bij het wijkteam en scheidingsteam groter, waardoor ook voor hen de drempel om te verwijzen lager is. Vanuit juridisch oogpunt gebeurt verwijzing soms nog wel op een laat moment, maar is de kans is voor veel situaties groot dat inwoners zonder deze verwijzing helemaal niet bij het Juridisch Loket terecht zouden komen.

Een belangrijke voorwaarde verbonden aan de laagdrempelige toegang tot recht, is dat mensen de website en het spreekuur weten te vinden. Het spreekuur loopt goed gezien het aantal afspraken in verhouding tot het aantal scheidingen in de gemeente. Uit de gesprekken met bezoekers van de ouderbijeenkomsten blijkt echter ook dat zij lang niet allemaal bewust op de hoogte zijn van de website Het Scheidingsplein of het spreekuur (zie ook paragraaf 4). Ook bij het projectteam is dit bekend en een aandachtspunt.

Duidelijk. Duidelijkheid is nauw gerelateerd aan laagdrempeligheid. Het gaat erom dat de geboden informatie en hulp begrijpelijke zijn en inzicht geven in oplossingen of vervolgstappen. Belangrijke werkende elementen van Het Scheidingsplein zijn dat de website eenduidige en zo compleet mogelijke informatie biedt over wat er komt kijken bij een scheiding en welk hulpaanbod er is. Bovendien is de website specifiek ingericht voor inwoners van de gemeente en wordt het aanbod in de eigen gemeente getoond. In de gesprekken met hulpverleners en het projectteam komt naar voren dat de informatievoorziening op de website goed geregeld is.

Tijdig. Uit de gesprekken die we hebben gevoerd komt naar voren dat de organisatie van het hulpaanbod onder de pilot Het Scheidingsplein bijdraagt aan een korte wachttijd. Door het diverse hulpaanbod kunnen inwoners met een hulpvraag

via Het Scheidingsplein direct naar aanbod verwezen worden, ook als er een wachttijd is voor een daadwerkelijk hulptraject bij het Scheidingsteam. Zo wordt voorkomen dat inwoners lang moeten wachten in een situatie waarin de kans op escalatie toeneemt naarmate de tijd verstrijkt. Team toegang kan wanneer hier sprake van is, verwijzen naar de training of ouderbijeenkomsten van Villa Pinedo of naar het spreekuur (zie ook figuur 6 in hoofdstuk 3), waardoor de inwoner niet onnodig lang toegang tot belangrijke (juridische) informatie wordt onthouden. Dat inwoners eerder bereikt worden dankzij de website, is niet hard te maken. Wel is genoemd dat inwoners die via Het Scheidingsplein bij de toegang komen, gevoelsmatig in een minder geëscaleerde situaties zitten en concretere vragen hebben.

Naast de werkzame elementen van de pilot rondom het tijdig bieden van rechtshulp, is er ook een aantal aandachtspunten en belemmerende factoren genoemd in de gesprekken die we hebben gevoerd. Zo is het nu nog zo dat veel inwoners die hulp krijgen via de ingezette interventies, niet vroegtijdig in hun scheiding zijn 'ingestroomd'. Hiervoor zijn meerdere mogelijke oorzaken genoemd. Aan de kant van de inwoners speelt mee dat er mogelijk toch nog een drempel wordt ervaren om hulp te vragen bij scheiden en zij vaak pas hulp zoeken als de situatie aan het escaleren is. Aan de kant van de hulpverleners geldt dat inschakeling van het Juridisch Loket soms eerder kan en nog niet altijd 'on top of mind' is bij medewerkers van het scheidingsteam of de toegang. Bewustzijn van het belang van juridisch advies is aanwezig, maar de inzet ervan is nog geen vanzelfsprekendheid. In paragraaf 6.3 gaan we dieper in op de samenwerking tussen het sociaal en juridische domein.

Onafhankelijk. Voor juridische hulp is onafhankelijk een van de kernwaarden. In het kader van het project 'Rechtshulp en het Sociaal Domein' draait onafhankelijkheid er ook om dat de rechtshulp is gericht op het belang van de burger. In de pilot Het Scheidingsplein opereert het Juridisch Loket onafhankelijk van het Scheidingsteam of wijkteam van Includio. het Juridisch Loket kan op elk moment van het hulptraject ingezet worden, maar inhoudelijke of persoonlijke informatie wordt niet uitgewisseld. Hierbij komt ook dat hulp vanuit het sociaal domein de verantwoordelijkheid is van de gemeente, maar dat het Juridisch Loket niet vanuit de gemeente wordt gefinancierd. Hierdoor is de onafhankelijkheid gebord. Hiernaast is de pilot ingericht op het belang van de burger en wordt gelijke rechtstoegang nagestreefd. Het aanbod op de website is voor iedereen hetzelfde en voor alle inwoners van de gemeente gratis, ongeacht of men wrb-gerechtigd is.

6.2.2 *Normalisering van hulp en bekendheid van het aanbod onder inwoners en hulpverleners zijn de belangrijkste randvoorwaarden voor de toegang tot rechtshulp*

De pilot Het Scheidingsplein heeft de toegang tot rechtshulp door verschillende interventies vergroot, maar heeft ook te maken met een aantal belemmerende factoren. De belangrijkste hiervan is wel de bekendheid en vanzelfsprekendheid van de hulp. Zo speelt dat inwoners nog niet automatisch de weg naar Het Scheidingsplein weten te vinden en dat mensen mogelijk nog een drempel ervaren om hulp te vragen in scheidingssituaties, zeker wanneer er nog geen sprake is van escalatie. Ook speelt mee dat onder hulpverleners in het sociaal domein niet altijd tijdig denken aan de inschakeling van rechtshulp. In het kader hiervan zijn de volgende randvoorwaarden genoemd voor de toegang tot rechtshulp:

- a. De website Het Scheidingsplein moet bekend zijn en blijven onder inwoners. Nu komen nog veel mensen bij het hulpaanbod vanuit het wijkteam en minder via de website;
- b. De hulp, zowel het stellen van hulpvragen aan het wijkteam als ook het onderdeel juridisch advies, moet in scheidingssituaties vanzelfsprekend zijn voor zowel inwoners als hulpverleners;
- c. Niet alleen bij direct betrokken organisaties, maar juist ook bij organisaties in het voorliggend veld, zoals scholen, huisartsen en kinderopvang, moet het hulpaanbod en het belang ervan bekend zijn;
- d. De positie van het Juridisch Loket moet duidelijk zijn voor de burger en gewaarborgd blijven in de wijze waarop de samenwerking wordt vormgegeven;
- e. Het spreekuur of servicepunt van het Juridisch Loket moet rendabel en efficiënt zijn wat betreft inzet vanuit het Juridisch Loket en het bereik van inwoners.

6.3 Samenwerking sociaal en juridisch domein

Binnen de pilot wordt beoogd de samenwerking tussen het sociale en het juridische domein te vergroten door middel van de fysieke aanwezigheid van het Juridisch Loket op het kantoor van Inluzio. Daarnaast wordt ook ingezet op het kennen van elkaars expertise en het weten te vinden van elkaar op het juiste moment in het hulpverleningsproces. Ook is gemeente Hollands Kroon proactief in het benaderen van het voorliggende veld om alle partijen met elkaar te verbinden. In Bijlage A is een korte omschrijving van deze interventie te vinden en wordt de beoogde werkwijze beschreven voor het vergroten van de samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein.

6.3.1 *Het hulpaanbod van Inluzio en het Juridisch Loket versterken elkaar waardoor effectiever en meer passende hulp kan worden geboden, maar de samenwerking moet nog meer ingebed raken als standaardwerkwijze*

De samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein moet bijdragen aan een effectieve probleemoplossing, is integraal en ondersteunend, en maakt gebruik van de omgeving van de (kwetsbare) burger en de beschikbare sociale kaart. Hieronder gaan we per indicator kort in op de vraag of en op welke wijze de ingezette interventies bijdragen aan de toegang en welke factoren dat wellicht belemmeren of die een uitdaging vormen.

Effectieve probleemoplossing. Bij de medewerkers die wij hebben gesproken, is de meerwaarde van de samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein om te komen tot een duurzame oplossing duidelijk. Het belangrijkste argument dat naar voren kwam is dat de hulp die vanuit beide domeinen geboden wordt elkaar versterkt en aanvult. Ook wordt aangegeven dat de wijze waarop de samenwerking is vormgegeven met de betrokken partijen, maakt dat er meer maatwerk kan worden geboden dat bijdraagt aan effectieve en passende hulp voor inwoners. Een belangrijk element in de pilot dat bijdraagt aan een effectieve probleemoplossing, is dat alle betrokken partijen en interventies het kindperspectief meenemen. Hierin staan de neuzen dezelfde kant op en beogen alle partijen iets te veranderen in de basishouding van de ouders. Hierdoor wordt ook eerder rust en focus gevonden, waardoor juridische zaken ook minder een probleem vormen tijdens het hulpverleningstraject.

In de gesprekken die wij hebben gevoerd is zowel vanuit het sociaal als het juridisch domein aangegeven dat de inzet van juridisch advies tijdens een hulptraject zorgt voor duidelijkheid (zie ook paragraaf 6.2.1) waarop in het sociaal domein dit meer rust en focus brengt. De samenwerking maakt ook dat mensen warm overgedragen worden van het wijkteam of scheidingssteam aan het Juridisch Loket. Hierbij gaat het er met name om dat inwoners gelijk een afspraak krijgen, waardoor geen tijd verloren gaat of zij om een of andere reden niet de weg vinden of stap maken naar het Juridisch Loket. Dankzij het wijkteam komen mensen ook eerder bij het Juridisch Loket met hun vragen.

Wat nog een uitdaging is, en dat is ook eerder benoemd bij de toegang tot recht in paragraaf 6.2.1, is dat de samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein nog niet optimaal is en ingebakken zit in de werkwijze van betrokken partijen. Zo is in meerdere gesprekken aangegeven dat nog niet vaak genoeg door het sociaal domein wordt doorverwezen naar het Juridisch Loket. Dit heeft er mede mee te maken dat het een nieuwe werkwijze is en dat er bij het wijk- en scheidingssteam sprake is van capaciteitsproblemen en wisselingen in samenstelling. Iedereen gelijk geïnformeerd en betrokken houden bij de pilot en de veranderingen vraagt daarom ook doorlopend de aandacht.

Integraal. De samenwerking tussen het sociaal en het juridisch domein bij scheidingen maakt dat niet alleen sociale, maar ook juridische problematiek aangepakt wordt. Dit is een stap in de richting van integrale aanpak van problematiek die speelt bij inwoners. Ook de uitbreiding van de expertise binnen het scheidingssteam en de samenwerking met Villa Pinedo maakt dat het hulpaanbod breder wordt en de problematiek van inwoners meer integraal kan worden aangepakt. Buiten deze samenwerking is er binnen de pilot geen directe inzet op integrale probleemoplossing, maar is het wel iets dat aandacht heeft de hulpverlening bij beide partijen. Bij Inluzio speelt echter werkdruk en capaciteit mee in de mate waarop dit mogelijk is.

Naast een integrale aanpak door vormgeving van het hulpaanbod voor inwoners binnen de pilot, wordt vanuit de pilot ook ingezet op integraal werken met en tussen andere partijen. Er is, aansluitend op de pilot Uniform Hulpaanbod, sprake van uitwisseling van kennis met de rechtbank en Veilig Thuis. Ook wordt vanuit de pilot door deling van kennis en ervaring en door het samenbrengen van professionals in bijvoorbeeld regionale bijeenkomsten, integraal werken gestimuleerd.

Ondersteunend. De samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein ondersteunt niet alleen het hulpverleningsproces, maar is ook ondersteunend voor de burger. Het Juridisch Loket kan veel verduidelijkend geven en vragen beantwoorden. De samenwerking ondersteunt inwoners ook in het maken van de stap tussen sociale hulp en juridisch advies. Het werkt drempelverlagend en helpt dingen uit de weg die soms te lang spelen bij inwoners. In het spreekuur kunnen inwoners echt hun vraag kwijt en krijgen daarop passend advies. Ook de inzet van het scheidingsteam is ondersteunend aan de vragen en problemen van inwoners. Er kan door de expertise bij het team maatwerk geboden worden in plaats van een standaard hulptraject.

Gebruik van omgeving en sociale kaart. Ouders worden aangemoedigd om betrokkenen als support mee te nemen naar ouderbijeenkomsten. Dit is niet alleen mentale support, maar kan ook bijdragen aan het verloop van het scheidingproces de hulpverlening.

6.3.2 Het kennen van elkaar en elkaars expertise zijn samen met capaciteit de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle en effectieve samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein

De samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein is een duidelijke meerwaarde van de pilot Het Scheidingsplein. Het draagt bij aan een effectievere probleemoplossing en biedt passende ondersteuning aan inwoners. Dit vraagt echter ook wat van de betrokken organisaties en hun medewerkers. Een van de grootste obstakels of belemmerende factoren zit in het nog niet goed weten te vinden van elkaar en het inzetten van elkaars expertise. Het is duidelijk dat dit een proces is dat volop de aandacht heeft bij zowel Inluzio als het Juridisch Loket (zie ook hoofdstuk 6). Om het succesvol te laten worden en blijven zijn er wel een aantal randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden. In de gesprekken die wij hebben gevoerd, zijn de volgende randvoorwaarden genoemd:

- a. Er moet capaciteit zijn bij de betrokken partijen;
- b. Er moet blijvende aandacht zijn voor de bekendheid van het hulpaanbod van het Juridisch Loket en het scheidingsteam, zowel binnen organisaties als tussen organisaties;
- c. Er moet binnen en tussen organisaties kennis zijn over de expertise van hulpverlenende partijen, zodat goed geschakeld en doorverwezen kan worden en inwoners de nodige hulp op het juiste moment van de meest gekwalificeerde partij krijgen.

6.4 Responsieve overheid

Met Het Scheidingsplein wil de gemeente Hollands Kroon door preventie, vroegsignalering en de-escalatie het belang van kinderen in echtscheidingen borgen en zo de instroom in het gedwongen kader voorkomen. Ook wil zij kennis hierover delen met andere gemeenten en de belangen van kinderen via een wetsvoorstel bij wet beschermen. Dit doet de gemeente door de inzet op de een informatieve website en het vergroten van de bekendheid hiervan en door kennisdeling met andere gemeenten. In Bijlage A is een korte omschrijving van deze interventies te vinden en wordt de beoogde werkwijze beschreven.

6.4.1 Door het oppakken van een regisserende rol kan de gemeente een responsieve houding aannemen en inzetten op preventie van escalatie in scheidingssituaties

In de pilot Het Scheidingsplein en deze evaluatie is de responsieve rol of houding van de gemeente niet een primair doel. Tegelijkertijd is preventief werken onderdeel van de doelstelling van de pilot en zijn de ingezette interventies geregisseerd door de gemeente. Dit maakt de pilot in feite de invulling van de responsieve rol van de gemeente als het

gaat om scheidingen onder haar inwoners. Hiervan is het projectteam zich bewust en vanuit het team wordt aangegeven dat juist de gemeente vanuit een regisserende rol kan inzetten op hulpaanbod gericht op preventie en het voorkomen van escalatie. De invulling hiervan door de gemeente zit met name in het zorgen dat de toegang tot informatie en hulp laagdrempelig is en dat mensen deze tijd vinden.

Specifiek is een responsieve houding aangenomen in het nemen van de trekkersrol, bij het vormgeven in de website, het vergoeden van de kosten voor de oudertraining bij Villa Pinedo en het organiseren van mediacampagnes om mensen bekend te maken met Het Scheidingsplein. Deze responsieve houding is ook terug te zien in het nemen van de trekkersrol bij het samenbrengen van gemeenten, het vormgeven van kennisdeling en de uitwisseling van ervaringen. Dit heeft tot doel van elkaar te leren en hulp nog beter vorm te kunnen geven. De gemeente zorgt voor het uitsturen van een tweemaandelijks update naar bij de website aangesloten gemeenten en heeft de regie in een zeswekelijkse werkgroep voor enthousiaste gemeenten, waarin wordt ingezet op uitwisseling en samenwerking. Tot slot heeft de gemeente op 25 oktober 2022 een bovenregionale bijeenkomst voor professionals uit zowel het sociaal als juridisch domein georganiseerd. Deze was met 150 deelnemers volledig uitverkocht.

Een belangrijk element van de rol die de gemeente op zich neemt, is het trekken van de pilot en van het projectteam. De gemeentelijke projectleider brengt in het projectteam de betrokken ketenpartners samen en zet ook in op proactief contact met aanbieders van jeugdzorg om te bespreken op welke punten ingezet kan worden op preventie of het voorkomen van OTS. De gemeente heeft daarmee de regie, maar de ketenpartners geven invulling aan het hulpaanbod. Deze rolverdeling en de invulling ervan door de gemeente wordt als positief ervaren. Voordat er een vaste projectleider was die de regie had, was er gebrek aan overzicht en een duidelijke rolverdeling. In het begin waren er ook veel wisselingen in het team waardoor de voortzetting en continuïteit van de pilot onder druk stonden.

Wel zit er volgens sommige betrokkenen ook een uitdaging aan de ontwikkeling in de rol van de gemeente van meer reactief naar een actieve inzet op preventie. Hiervoor is het belangrijk dat de gemeente zich bewust is van haar rol en verantwoordelijkheid. De gemeente is niet de specialist, maar zal mogelijk door deze ontwikkeling meer en meer aangekeken worden om dingen op te lossen.

6.4.2 Continuïteit in de vorm van een duidelijke trekker en een vast projectteam, zijn samen met voldoende capaciteit belangrijke randvoorwaarden om in te kunnen blijven zetten op preventie en te komen tot resultaat

Vanuit verschillende betrokken partijen zijn een aantal randvoorwaarden genoemd voor een goede invulling van het projectteam en de voortzetting van de pilot en het effectief kunnen inzetten op preventie. Dit betreft dus niet alleen de rol van de gemeente. De randvoorwaarden die zijn genoemd, zijn:

- a. Een projectteam dat continuïteit garandeert door vaste kern en genoeg capaciteit;
- b. Een duidelijke trekker, iemand die de regie heeft, weet hoe het ervoor staat en zijn of haar tijd niet hoeft te spreiden over meerdere taken en verantwoordelijkheden.

7 Borging en opschaling

In de voorgaande hoofdstukken hebben we de ervaringen met en resultaten van de pilot Het Scheidingsplein besproken. We hebben hierbij gekeken naar wat de pilot oplevert voor de burger en de hulpverleners en we hebben aangestipt wat randvoorwaarden zijn om de beoogde doelen te behalen. In dit hoofdstuk gaan we hier verder op in en kijken we ook vooruit. We bouwen voort op de werkende elementen van de pilot en brengen deze samen met kansen. Zo zijn we gekomen tot een vijftal punten om de aanpak die onder Het Scheidingsplein is ontwikkeld voor de toekomst te borgen, uit te breiden en op andere plaatsen te implementeren of versterken. Een deel van deze punten zit ook al opgenomen in het plan voor borging dat de gemeente heeft opgesteld. Waarin ook op een meer procesmatige gekeken wordt naar de borging van de pilot⁹.

Zorg voor continuïteit en capaciteit voor projectaansturing en -uitvoering

Voor de borging van de pilot is het van belang dat er een projectteam is dat continuïteit garandeert, met een vaste kern en capaciteit. Bij de start was de projectleiding belegd als functie naast de reguliere werkzaamheden van de initiatiefnemer en gedurende de looptijd (al voor het subsidietraject) is de projectgroep van samenstelling gewisseld. Een vast team met een vaste projectleider is van grote waarde. De ervaringen van de projectgroep leren dat hier behoefte aan is, omdat dit zorgt voor regie, overzicht en onverdeelde tijd van de projectleider. Voor voortzetting en het breder implementeren of overnemen van de werkwijze binnen het hulpaanbod van gemeente zijn continuïteit en capaciteit een belangrijke randvoorwaarde.

Breng het hulpaanbod regelmatig onder de aandacht van inwoners en gebruik hiervoor ook het voorliggend veld

Voor een zo groot mogelijk effect van het Scheidingsplein, is het nodig dat ouders zo vroeg mogelijk, het liefst voordat zij het scheidingsproces ingaan, bereikt worden. Nu zoeken mensen vaak pas hulp of wordt pas actie ondernomen als er sprake is van problemen of hulpvragen, terwijl Het Scheidingsplein juist als doel heeft om escalatie te voorkomen. Inwoners, het voorliggend veld en hulpverleners moeten dus goed bekend zijn met het aanbod. Scheiden en hulp bij scheiden moeten bespreekbaar gemaakt worden, bijvoorbeeld door partijen in het voorliggend veld, zoals huisartsen of scholen, die weten waar ze ouders naartoe kunnen wijzen voor hulp bij scheiden. Hiervoor is promotie en informatiezending naar scholen, huisartsen en kinderopvangen nodig. Op deze manier kunnen ouders eerder op de hoogte worden gebracht van Het Scheidingsplein en het hulpaanbod bij de gemeente, waardoor zij eerder in hun scheidingsproces hulp kunnen vragen zodat escalatie hopelijk voorkomen kan worden.

Kennis van elkaars expertise draagt bij aan de effectiviteit van de samenwerking tussen de betrokken partijen

Voor het wijkteam en het Juridisch Loket is het kennen van elkaars expertise en aanbod een belangrijk resultaat van de pilot van Het Scheidingsplein. Het zorgt ervoor dat er goed kan worden doorverwezen en hulp kan worden geboden waarin oog voor de verschillende vragen die kunnen spelen bij een scheiding. Net zoals bij de inwoners, is het echter belangrijk dat bij de betrokken professionals en organisaties de aanpak en strekking van de pilot ingebed raken in hun werkwijze. Het moet medewerkers van het wijkteam en scheidingssteam eigen worden om juridische vragen te signaleren en door te verwijzen naar het Juridisch Loket. De eerste stappen hiertoe zijn gezet, maar het is van belang dat hier actief op ingezet blijft worden door middel van een goed georganiseerde kennisverspreiding onder medewerkers. Vanuit het projectteam is hier ook aandacht voor. De kennis van het aanbod en de expertise van betrokken partijen is ook een belangrijke randvoorwaarde voor nieuwe samenwerkingen die worden opgezet in het kader van de toegang tot recht in het sociaal domein.

⁹ Hiervoor verwijzen wij naar: Voorstel Implementatie en Borging Scheidingsplein opgesteld door Marina Rolvink en Marleen Ton.

Uitbreiding van het aanbod voor kinderen en jongeren kan de impact van Het Scheidingsplein vergroten

Het hulpaanbod vanuit Het Scheidingsplein is, tot nog toe, met name gericht op de ouder. Veel van de gesproken professionals geven aan dat zij hierin graag meer aandacht willen voor het kind. Er is nu nog niet genoeg voorliggend aanbod voor kinderen en jongeren en hier mag in de toekomst meer focus naartoe. Dit wordt ook erkend door het projectteam, dat bezig is de pilot hierop door te ontwikkelen en in een later stadium uit te breiden.

Het uitbreiden van de toegang tot het spreekuur kan inwoners eerder duidelijkheid bieden bij een scheiding en de toegang tot recht voor andere inwoners vergroten

De ouders die nu vanuit het scheidingssteam bij het spreekuur van het Juridisch Loket terechtkomen, zitten regelmatig al in een moeizaam en langlopend scheidingsproces. In zowel de gesprekken met het scheidingssteam als het Juridisch Loket wordt aangegeven dat onzekerheid die ontstaat door de scheiding, kan zorgen voor veel stress. Op het moment dat in een eerder stadium duidelijkheid wordt gecreëerd over de situatie, wordt een stukje stress weggenomen waardoor ouders beter kunnen gaan communiceren. Het vergroten van de toegang tot het Juridisch Loket kan hier een rol in spelen en staat op de agenda van het Juridisch Loket en van het projectteam. Tot de mogelijkheden behoort het uitbreiden van het spreekuur voor andere rechtsdomeinen, waarbij ook samenwerking met andere wijkteams wordt opgezocht. Er wordt aan gedacht het scheidingsspreekuur in te richten als onderdeel van of rondom een servicepunt. Dit vergroot de doelgroep en maakt het aanbod op locatie in de gemeente efficiënter. Het Juridisch Loket verwacht dan meer inwoners te kunnen helpen in de tijd dat zij in op locatie in de gemeente aanwezig zijn.

A. Toelichting interventies binnen de pilot

Interventie	Omschrijving
Informatieve website over scheidingen	<p>De informatieve website is onder de naam Het Scheidingsplein (digitaal loket) in de lucht. De website voorziet inwoners in scheiding, kinderen in een scheidingssituatie en andere betrokkenen van informatie over de scheidingsprocedure, waaronder juridische informatie. Bovendien wordt op Het Scheidingsplein verwezen naar partijen die advies of hulp kunnen bieden, zowel in het sociaal domein als het juridisch domein.</p> <p>De website beoogt alle relevante informatie en hulpaanbod over scheiden op een goed vindbare plek samen te brengen. De pilot brengt informatie samen die inwoners anders zelf bij elkaar moeten zoeken. Er zijn 15 gemeenten in Noord-Holland met een eigen scheidingsplein website, waarbij er voor elke gemeente informatie over het lokale hulpaanbod te vinden is.</p>
Ouderbijeenkomsten Villa Pinedo	<p>De bijeenkomsten van Villa Pinedo zijn erop gericht ouders bewust te maken van wat de scheiding en het handelen van ouders hierin betekent voor hun kinderen. Het doel is hen informeren over respectvol uit elkaar gaan in het belang van de kinderen. De informatie die gegeven wordt in de bijeenkomst heeft tot doel inzichtelijk te maken wat de keuzes van ouders in het scheidingsproces voor consequenties kunnen hebben voor kinderen.</p>
Online trainingen Villa Pinedo voor ouders	<p>Het aanbod van de online trainingen is er, net zoals de ouderbijeenkomst, op gericht ouders de informatie en handvatten te geven om bij hun handelen het belang van hun kind voor ogen te houden. De training bestaat uit verschillende modules waarin je leert hoe je de pijn als gevolg van de scheiding voor het kind kan beperken.</p> <p>Ook de training heeft tot doel inzichtelijk te maken wat de keuzes van ouders in het scheidingsproces voor consequenties kunnen hebben voor kinderen. Dit biedt ouders voorafgaand aan de juridische procedure al informatie en handvatten die zij nodig hebben om de juiste keuzes te maken.</p>
Scheidingsteam bij wijkteam	<p>Het scheidingsteam bij het wijkteam bestaat uit medewerkers die expertise hebben en geschoold worden om gezinnen in een scheiding goed te ondersteunen en tijdig de juiste partijen te betrekken.</p> <p>Door kennis aan de voorkant van de hulpverlening te vergroten is het wijkteam beter dan in de oude situatie in staat preventief te handelen of vroegtijdig de juiste hulp aan te bieden. Het scheidingsteam is geschoold in enkele specifieke interventies waarvoor voorheen specialistische jeugdhulp moest worden ingeschakeld, maar die nu eerder in het proces al kunnen worden ingezet.</p>
Juridisch spreekuur op locatie bij Incluzio	<p>Het juridisch spreekuur is een (twee)wekelijks spreekuur op afspraak van het Juridisch Loket op het kantoor van Incluzio (sociaal wijkteam). Voor de pilot was het Juridisch Loket alleen telefonisch bereikbaar of moesten burgers naar Alkmaar voor een afspraak.</p> <p>Met het spreekuur maakt de pilot het voor inwoners mogelijk om in hun eigen gemeente een medewerker van het Juridisch Loket hun juridische vragen rondom scheiding bespreken. Het brengt het Juridisch Loket en daarmee de toegang tot fysieke rechtshulp dichterbij de inwoners. Dit verlaagt fysiek (in afstand en tijd) de toegang ten opzichte van de oude situatie. Hiernaast wordt met de gekozen inrichting ook ingezet op het verkorten van de lijnen tussen het Juridisch Loket en het sociaal wijkteam. Dit wordt gedaan op meerdere punten, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fysiek de nabijheid te zoeken; - Inzet op een goede en effectieve overdracht van inwoners in een scheidingssituatie die zowel juridische vragen hebben als een zorg- of ondersteuningsvraag; - Intervisie rondom situaties en casussen; - Samenwerking daar waar nodig en mogelijk, dus met toestemming van de klant.

Interventie	Omschrijving
Mediacampagnes	Door tweejaarlijkse mediacampagnes voor Het Scheidingsplein, zet de gemeente Hollands Kroon in op bekendheid van het Scheidingsplein. De website bestond al voor de start van de pilot. Het verschil met de situatie voor de pilot is dat er periodiek doelgericht ingezet wordt op de zichtbaarheid van Het Scheidingsplein en op het vergroten van de bekendheid van de voorzieningen.
Kennisdeling met andere gemeenten	Gemeente Hollands Kroon is niet de enige gemeente waarvoor Het Scheidingsplein is ingericht. Uitwisseling met andere gemeenten over het preventief handelen en vroegsignalering in situaties van scheiden is onderdeel van de pilot. Er wordt vanuit de pilot tweemaandelijks een update verzonden naar aangesloten gemeenten. Ook is er een zeswekelijkse werkgroep voor enthousiaste gemeenten, waarin wordt ingezet op uitwisseling en samenwerking. In vergelijking met de situatie voor de pilot wordt actiever ingezet op het leren van elkaar. Ook wordt met de aangesloten gemeenten samen de website cyclisch geëvalueerd en verbeterd. Naast de zeswekelijkse werkgroep is er ook een bovenregionale bijeenkomst voor professionals uit zowel het sociaal als juridisch domein georganiseerd.

B. Evaluatiekader Hollands Kroon

THEMA	INDICATOREN	UITWERKING
Toegang rechtshulp	Laagdrempelig	Makkelijk te vinden en/of te bereiken (fysiek of telefonisch/online)
	Prettig	Gebruiksvriendelijk en klantvriendelijk
	Tijdig	Korte wachttijd tot het eerste contactmoment, spoedige doorlooptijd
	Onafhankelijk	Gericht op het belang van de burger
	Duidelijk	Begrijpelijke communicatie en oplossingen (of vervolgstappen)
Samenwerking sociaal en juridisch domein	Effectieve probleemoplossing	Doelgerichte aanpak gericht op tevredenheid van de burger en duurzame oplossingen
	Integraal	Gericht op alle problematiek die meespeelt in een situatie
	Ondersteunend	Ondersteunend aan de vragen en problemen van de burger
	Inschakelen/gebruik omgeving (kwetsbare) burger	Inzicht en gebruik van de personen in de omgeving van de burger die betrokken moeten worden voor een duurzame oplossing
	Gebruik sociale kaart	Inzet van en overleg met andere (relevante) partners uit het sociale en juridisch domein
Responsieve overheid	Preventief werken/vroegsignalering	Voorkomen van escalatie van problemen

C. Resultaten vragenlijst ouderbijeenkomst

C.1 Vragenlijst

Vragenlijst ouderbijeenkomst 27 september 2022

In welke gemeente woon je?

- Hollands Kroon
- Opmeer
- Anders

Heeft deze avond je nieuwe inzichten gegeven die je kan helpen bij je scheiding?

- 1 helemaal niet
- 2 een beetje
- 3 best wel
- 4 heel erg

Helpt deze avond jou om op een goede manier met je kinderen om te gaan tijdens de scheiding?

- 1 helemaal niet
- 2 een beetje
- 3 best wel
- 4 heel erg

In hoeverre heeft de bijeenkomst je vragen over kinderen en scheiding beantwoord?

- 1 helemaal niet
- 2 een beetje
- 3 best wel
- 4 heel erg

Kun je nu zelf verder met je scheiding?

- Ja
- Nee

Zo nee, weet je waar je terecht kunt voor hulp en advies?

- Ja
- Nee

Welk cijfer geef je aan de bijeenkomst?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hoe ben je bij ons terecht gekomen?

- Website scheidingsplein.nl
- Wijkteam Jeugd
- Website gemeente
- Social Media
- Google
- Anders namelijk: _____

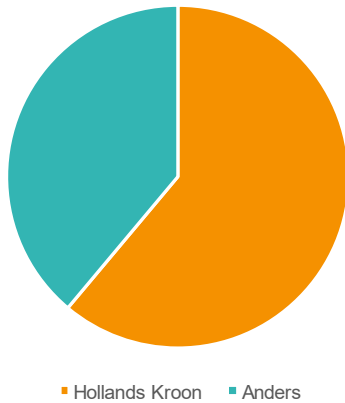
Ben je vriendelijk behandeld en voelde je je gelijkwaardig tijdens de bijeenkomst?

- Ja, want: _____
- Nee, want: _____

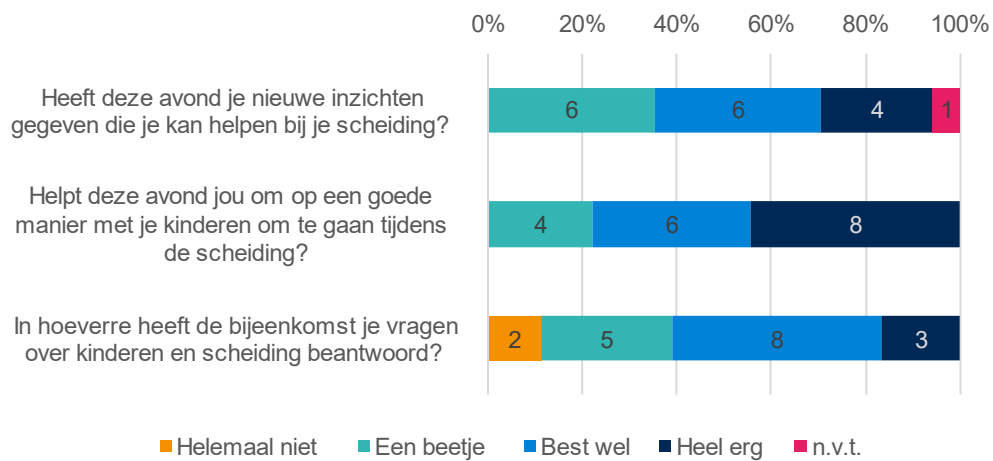
Dankjewel voor het invullen! Als je hulp nodig hebt bij je scheiding kun je altijd terecht op www.scheidingsplein.nl en het wijkteam Jeugd van Hollands Kroon. Woon je in een andere gemeente dan kun je op het scheidingsplein zien bij wie je dan terecht kunt.

C.2 Resultaten op de vragen

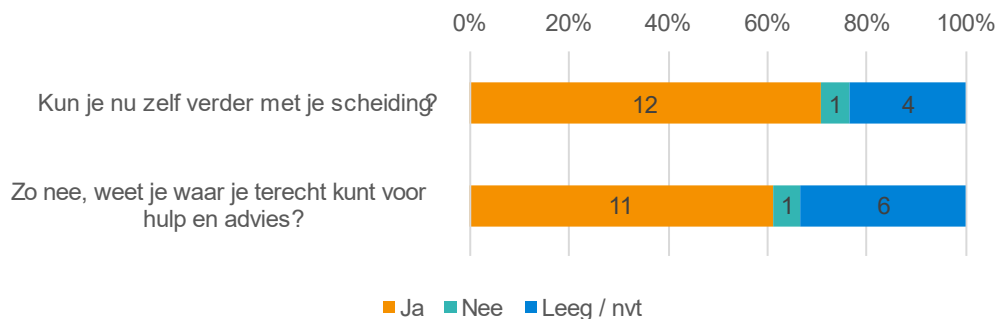
In onderstaande figuren zijn de antwoorden uit de vragenlijsten die bij de drie ouderbijeenkomsten zijn uitgedeeld, samengevat.



Figuur 14. Woonplaats deelnemers ouderbijeenkomst.



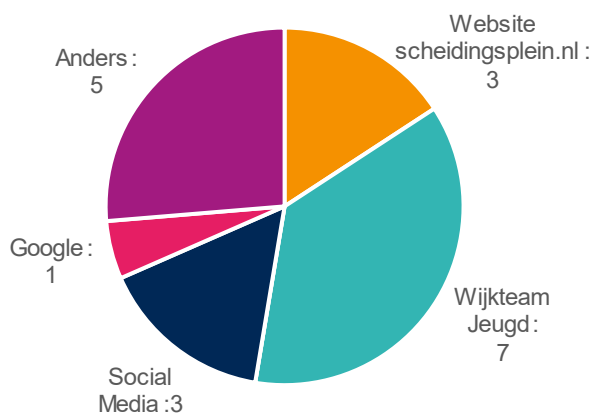
Figuur 15. Respons op vragen over de ervaring van de ouderbijeenkomst.



Figuur 16. Respons op vragen over in hoeverre burger zelfstandig verder kan.

Cijfer	Aantal:
7	8
8	4
9	5
9,5	1
Totaal:	18

Tabel 3. Respons op de vraag 'Welk cijfer geef je aan de bijeenkomst?'



Figuur 17. Respons op de vraag 'Hoe ben je bij ons terecht gekomen?'

D. Kerncijfers websitebezoek

Onderstaande cijfers betreffen het bezoek aan de gemeentelijke pagina voor Hollands Kroon op www.scheidingsplein.nl en niet de algemene website.

Maand	Bezoekers per maand	Bezoekers per dag (gemiddeld)
Januari	390	13
Februari	362	13
Maart	890	29
April	629	21
Mei	702	23
Juni	1174	39
Juli	1278	41
Augustus	1058	34
September *	387	13

Tabel 4. Bezoekers per maand en gemiddeld aantal bezoekers per dag (1 jan. 2022 - 30 sep. 2022).

* In september lijkt er een daling in bezoek te zijn, wat valt te verklaren doordat de media campagne deze maand de algemene pagina van Het Scheidingsplein als landingspagina had. Eerder was dit de pagina specifiek voor Hollands Kroon. De algemene pagina werd in september ruim 1.300 keer bezocht.

Aantal bezochte pagina's	Totaal aantal sessies	Aandeel in alle sessies	Totaal aantal paginaweergaven	Aandeel in paginaweergaven
1	123	1,5%	123	0,6%
2	7021	86,1%	14042	72,7%
3 tm 5	671	8,2%	2669	13,8%
6 tm 10	316	3,9%	2149	11,1%
11 of meer	23	0,3%	322	1,7%
	8154	100%	19305	100%

Tabel 5. Aantal sessies en bezochte pagina's per sessie (1 jan. 2022 - 30 sep. 2022).

Sociaal netwerk	Gebruikers	Nieuwe gebruikers	Sessies
Facebook	458	456	472
LinkedIn	32	31	52
Instagram Stories	15	15	15
Instagram	10	10	10
	515	512	549

Tabel 6. Instroom van gebruikers via social media (1 jan. 2022 - 30 sep. 2022).