

PILOT BEREKENJESCHEIDING.NL OVERKOEPELENDE RAPPORTAGE MONITORING EN EVALUATIE

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

Nienke Bilo en Vera de Berk
FinTrust Nederland B.V.
Vera de Berk en Nienke Bilo
23 januari 2023
Definitief

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 1.1 | Aanleiding en context van de monitoring | 3 |
| 1.2 | Doelstelling | 3 |
| 1.3 | Onderzoeksaanpak | 4 |
| 2 | Het rekenprogramma Berekenjescheiding.nl | 5 |
| 2.1 | Omschrijving van het initiatief | 5 |
| 2.2 | Doelen en beoogde veranderingen | 5 |
| 3 | Procesevaluatie | 7 |
| 3.1 | De pilot is grotendeels gelopen zoals gepland, al heeft het meer (tijds)investeringen gevraagd dan beoogd | 7 |
| 3.2 | De grootste groep gebruikers is Wrb-gerechtigd en heeft kinderen | 8 |
| 3.3 | Het rekenprogramma bevat de werkzame elementen zoals beoogd en gebruikers maken hier in verschillende mate gebruik van | 9 |
| 3.4 | Op niet alle accounts is een volledige berekening gemaakt, maar het aandeel accounts waarop een volledige berekening is gemaakt is sinds de lifegang sterk toegenomen | 10 |
| 3.5 | Berekenjescheiding.nl biedt op laagdrempelige manier de mogelijkheid aan rechtzoekenden om inzicht te krijgen in hun financiële situatie na hun scheiding | 11 |
| 4 | Effectevaluatie | 13 |
| 4.1 | Het rekenprogramma berekent de kinder- en partneralimentatie en geeft gebruikers financieel inzicht over wonen, bezittingen en schulden en leefgeld na de scheiding | 13 |
| 4.2 | Berekenjescheiding.nl vergroot de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden, of het bijdraagt aan minder escalatie en minder administratieve lasten zal nog moeten blijken | 14 |
| 4.3 | Met het financieel inzicht dat het rekenprogramma biedt, biedt Berekenjescheiding.nl naar verwachting een basis voor duurzame afspraken, ervaringen over langere termijn zijn nodig voor inzicht in effecten op langere termijn | 16 |
| 5 | Conclusie | 17 |
| 5.1 | Antwoord op de onderzoeksvraag: Berekenjescheiding.nl draagt bij aan de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden en is complementair aan de juridisch en sociale ondersteuning bij scheiden | 17 |
| 5.2 | De belangrijkste bevindingen op een rij: Berekenjescheiding.nl is een technisch en juridisch kloppend rekenprogramma en geeft inzicht dat een basis kan bieden voor duurzame afspraken bij scheiden | 17 |
| 5.3 | Om het aanbod van Berekenjescheiding.nl te borgen is duidelijkheid nodig en moeten keuzes gemaakt worden over de financiering en ondersteuning van het aanbod | 18 |
| A. | Onderzoeksvragen deelonderzoeken | 20 |
| A.1 | Eerste tussenevaluatie – onderzoek onder professionals | 20 |
| A.2 | Tweede tussenevaluatie: onderzoek onder gebruikers | 21 |
| A.3 | Eindevaluatie | 21 |

1 Inleiding

Deze rapportage is de afsluiting van een monitoring en evaluatietraject waarvoor Significant mee heeft mogen kijken naar de ontwikkeling van de tool Berekenjescheiding.nl, een initiatief van FinTrust Nederland B.V (hierna FinTrust). Berekenjescheiding.nl is een online rekenprogramma voor mensen die gaan scheiden, om inzicht te krijgen in hun financiële situatie. Het doel is om dankzij dit inzicht bewust afspraken te kunnen maken, waardoor onnodige problemen voorkomen kunnen worden¹.

In dit hoofdstuk beginnen we de rapportage met een inleiding waarin we kort ingaan op de achtergrond, doelstelling en aanpak van de monitoring en evaluatie. In hoofdstuk 2 geven we een korte beschrijving van het online rekenprogramma en gaan we in op de doelstellingen van de pilot aan de hand van een reconstructie van de *theory of change*. Vervolgens gaan we in op de resultaten, door te kijken hoe de stappen uit de ToC in de praktijk vorm hebben gekregen. Tot slot reflecteren we op wat geleerd kan worden van de pilot Berekenjescheiding.nl voor het nieuwe stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand.

1.1 Aanleiding en context van de monitoring

Het rechtsbijstandsbestel staat al jaren onder druk. Daarom heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een stelselherziening geïnitieerd. 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 Raad voor Rechtsbijstand (hierna de Raad) is verantwoordelijk voor de toegang tot goede en betaalbare dienstverleners en ondersteuning voor alle burgers bij juridische problemen. Dit kan via de tweedelijns-rechtsbijstand (toevoegingen), maar ook via de nulde of eerste lijn (bijvoorbeeld via het Juridisch Loket). De Raad heeft in de stelselherziening een aantal verantwoordelijkheden. Een daarvan is het stimuleren van innovatie ten behoeve van de stelselvernieuwing via een subsidieregeling. Een belangrijk onderdeel van de subsidieregeling is het evalueren van de initiatieven, zodat in kaart kan worden gebracht in welke mate en hoe de initiatieven bijdragen aan de achterliggende doelstellingen van de stelselherziening. De vijf doelen waar de Raad naar kijkt zijn toegankelijkheid, goede kwaliteit, doeltreffendheid, duurzaamheid en doelmatigheid van het (nieuwe) rechtsbijstandsbestel².

FinTrust heeft een projectvoorstel ingediend en subsidie gekregen om een online rekenprogramma te bouwen. De tool onder de naam Berekenjescheiding.nl is een rekenprogramma bedoeld voor mensen die gaan scheiden. Hun doel is om financieel inzicht voor iedereen toegankelijk te maken. Dit moet leiden tot het bewust kunnen maken van duidelijke en duurzame afspraken, waardoor minder onnodige problemen ontstaan.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van de evaluatie is om vast te stellen in welke mate Berekenjescheiding.nl bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen zoals deze staan vermeld in het evaluatiekader en in welke mate de resultaten ook toe te passen zijn in het kader van de stelselherziening. De centrale onderzoeksvraag luidt dan ook:

¹ [Over ons | Berekenjescheiding.nl](#)

² Zie Evaluatiekader 'Stelselherziening rechtsbijstand', Handreiking voor het monitoren en evalueren van initiatieven in het kader van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand die door de Raad is verstrekt.

In hoeverre draagt de Berekenjescheiding.nl bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand en leidt het tot kwalitatieve (rechts)hulpverlening, een doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen?

Voor de uitvoering van de monitoring en evaluatie is in drie deelonderzoeken (zie hieronder) gekeken naar de bijdrage van Berekenjescheiding.nl aan de doelstellingen van de Raad. Voor deze deelonderzoeken zijn verschillende onderzoeksvragen en deelvragen opgesteld die aansluiten bij de doelstellingen en indicatoren geformuleerd door de Raad. Deze vragen staan opgenomen in bijlage A en zijn onderverdeeld in vragen over de toegankelijkheid, doelmatigheid, doeltreffendheid, kwaliteit en duurzaamheid.

1.3 Onderzoeksaanpak

Voor de monitoring en evaluatie is tijdens de looptijd van de pilot samengewerkt met drie studenten, die elkaar hebben opgevolgd. Elke student heeft een eigen deelonderzoek uitgevoerd, met bijbehorende onderzoeksactiviteiten. Zoals vooraf voorgesteld namen wij vanuit Significant Public de begeleiding van het proces en de bewaking van de kwaliteit hiervan op ons, waarbij FinTrust meer de persoonlijke begeleiding van de studenten in de vorm van stagebegeleider op zich nam.

- a. De eerste student richtte zich op de doelgroep scheidingsprofessionals en onderzocht de verwachtingen over de mate waarin Berekenjescheiding.nl kan bijdragen aan een duurzame oplossing voor toevoegingsprofessionals om kwalitatieve (rechts)hulpverlening te kunnen bieden aan een rechtzoekende zoals bedoeld in de Wet op de rechtsbijstand³. Hiervoor is een enquête uitgezet onder 31 professionals, met een respons van veertien. Tevens zijn twee professionals geïnterviewd.
- b. De tweede student richtte zich op de doelgroep rechtzoekenden, en onderzocht in hoeverre Berekenjescheiding.nl bijdraagt aan de toegankelijkheid van gesubsidieerde rechtsbijstand door het geven van financieel inzicht voor de rechtzoekende ten tijde van een scheiding, met als doel om onzekerheden en escalaties nu en in de toekomst te voorkomen. Hiervoor is een enquête uitgezet onder 94 gebruikers, met een respons van zeven. Tevens is één gebruiker geïnterviewd.
- c. De derde student richtte zich op beide doelgroepen, voortbordurend op de twee eerdere onderzoeken. Aanvullend op de twee voorgaande onderzoeken is een enquête uitgezet onder 130 gebruikers, met een respons van dertien. Tevens zijn zes professionals geïnterviewd.

De drie studenten hebben allemaal een eindproduct opgeleverd⁴. De eindproducten van de eerste twee studenten kunnen gezien worden als twee tussenevaluaties, gezien het moment van uitvoeren in relatie tot de looptijd van de pilot. Het eindproduct van de derde student borduurt voort op de eerste twee deelonderzoeken. De rapportages van de drie deelonderzoeken vormen de basis voor deze rapportage. Hiernaast putten we uit acht interviews die wij hebben gehouden met samenwerkingspartners⁵, een afsluitend interview met de betrokkenen vanuit FinTrust en uit de voortgangsrapportages aan de Raad.

³ [wetten.nl - Regeling - Wet op de rechtsbijstand - BWBR0006368 \(overheid.nl\)](#)

⁴ Belle de Groot (30-5-2022), *Tussentijdse rapportage Berekenjescheiding.nl*.

Duygu Koç (9-8-2022), *Het gebruik en de effecten van Berekenjescheiding.nl voor de rechtzoekende(n)*.

Sjoerd Dijkstra (15-12-2022), *Onderzoeksrapport berekenjescheiding.nl*.

⁵ Interviews zijn gehouden met Divosa, het Juridisch Loket, KPN, Omnius, Post NL, SNS, Uitelkaar.nl en Vereniging Eigen Huis.

2 Het rekenprogramma Berekenjescheiding.nl

De Raad heeft subsidie verstrekt voor de ontwikkeling van Berekenjescheiding.nl om te kijken in hoeverre de applicatie bijdraagt aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand en leidt tot kwalitatieve (rechts)hulpverlening, een doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen. Om hier iets over te kunnen zeggen, is het goed om duidelijk te hebben wat beoogd is met de ontwikkeling van de applicatie. Dat doen we in dit hoofdstuk door een korte omschrijving van Berekenjescheiding.nl te geven en de beoogde doelstellingen en veranderingen stapsgewijs door te lopen aan de hand van een reconstructie van de *theory of change*.

2.1 Omschrijving van het initiatief

Voor mensen die gaan scheiden of uit elkaar gaan, is het belangrijk om tijdens het regelen van de scheiding zo snel mogelijk te weten wat hun financiële situatie zal zijn na de scheiding. Omdat zulke situaties vaak emoties en onzekerheid met zich meebrengen heeft FinTrust onder de naam Berekenjescheiding.nl een online rekenprogramma gerealiseerd. Berekenjescheiding.nl is een sociale onderneming met als doel financiële onzekerheid bij de scheiding weg te nemen. Het rekenprogramma beoogt financieel overzicht te geven aan de mensen, zodat onzekerheid en onnodige problemen bij het scheiden voorkomen kunnen worden en op basis van financieel inzicht afspraken gemaakt kunnen worden over wonen, zorg voor de kinderen, hoogte van alimentatie en verdeling van het vermogen.

Op de website van Berekenjescheiding.nl krijgen bezoekers informatie over het rekenprogramma. In een gratis scan komen de bezoekers erachter wat het programma voor hen in hun situatie kan betekenen en of ze moeten betalen voor het gebruik. Na deze informatie kunnen ze beslissen of ze doorgaan met het rekenprogramma. Voor mensen die recht hebben op gesubsidieerde rechtsbijstand is het programma gratis. In dit programma kunnen zij zelf berekenen wat de keuzes voor wonen, de zorg voor de kinderen, de verdeling van de bezittingen en schulden in ieders portemonnee betekenen. Inclusief de kinder- en partneralimentatie. De bezoekers kunnen zes maanden onbeperkt berekeningen maken, rapporten uitdraaien, documenten uploaden en delen.

2.2 Doelen en beoogde veranderingen

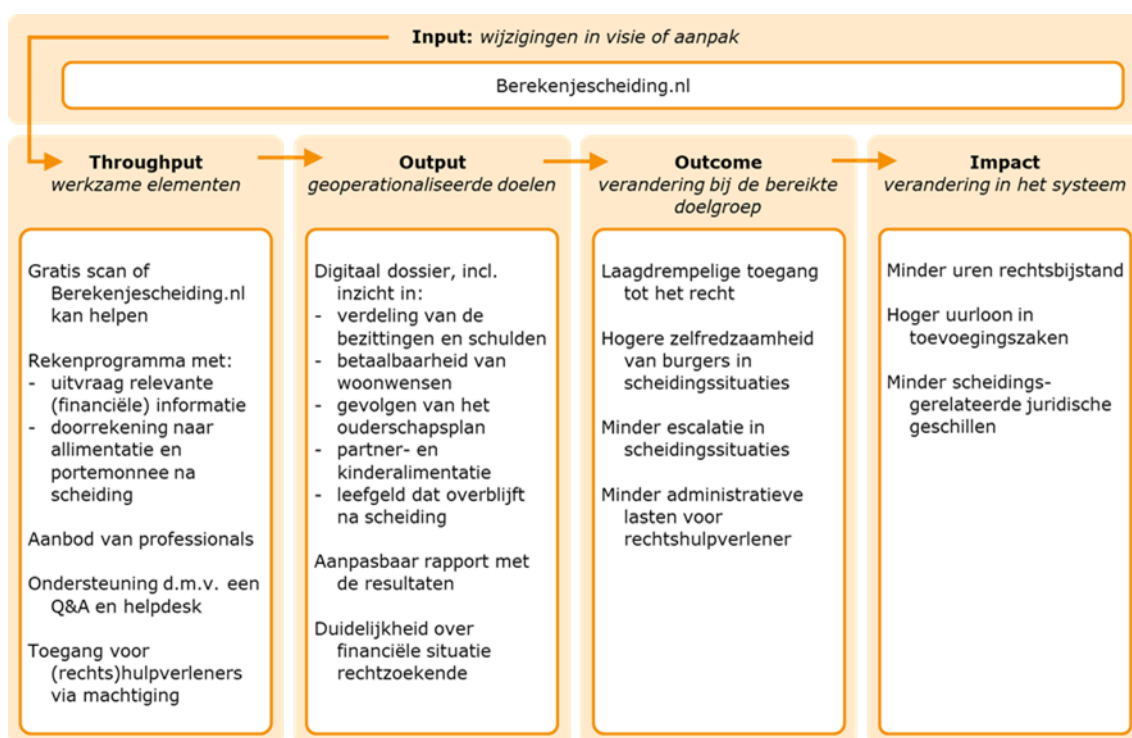
De basis voor de inrichting van de evaluatie van Berekenjescheiding.nl is een reconstructie van de zogenaamde *theory of change*, ook wel beleidstheorie genoemd. In een *theory of change* worden de achterliggende gedachten bij de gekozen interventie in relatie tot de gestelde doelen en beoogde veranderingen uitgewerkt. Het beantwoordt vragen als: Welke interventie wordt gepleegd? Welke doelen streeft het initiatief na en wat zijn de beoogde veranderingen? Daarbij gaat het niet alleen om einddoelen, maar ook om tussendoelen en wordt gekeken naar veranderingen voor de doelgroep en het systeem. In figuur 1 is de *theory of change* voor Berekenjescheiding.nl weergegeven.

De interventie (**input**) waar de evaluatie om draait is Berekenjescheiding.nl. Dit is een online rekenprogramma. Berekenjescheiding.nl bestaat uit verschillende werkende elementen (**throughput**), namelijk:

- a) **Gratis scan** of Berekenjescheiding.nl de rechtzoekende kan helpen;
- b) **Rekenprogramma** met daarin:
 - a. een uitvraag van relevante (financiële) informatie;
 - b. een doorrekening van de kinder- en/of partneralimentatie en financiële situatie na de scheiding;
- c) **Aanbod van professionals**: voor hulp bij de echtscheiding kan de rechtzoekende via een zoekmachine op de website (juridische) professionals vinden.

- d) **Ondersteuning door middel van een Q&A op de website en een helpdesk:** op de website is een overzicht te vinden van de meest gestelde vragen en antwoorden. Daarnaast kunnen vragen via de mail of telefonisch gesteld worden;
- e) **Toegang voor (rechts)hulpverleners via machtiging:** door middel van een machtiging kunnen klanten tot maximaal drie mensen, juridisch hulpverleners of andere relevante personen, toegang geven tot hun dossier.

In paragraaf 3.3 bespreken we van elk van deze elementen hoe deze tijdens de ontwikkeling van het rekenprogramma van Berekenjescheiding.nl vorm hebben gekregen.



Figuur 2. *Theory of change* voor het rekenprogramma Berekenjescheiding.nl

De throughput moet leiden tot directe resultaten. Dit zijn de geoperationaliseerde doelen (**output**) van Berekenjescheiding.nl en deze zijn met name gericht op financieel inzicht voor de rechtzoekende. De doelen zijn duidelijkheid over de financiële situatie van de rechtzoekende, een digitaal dossier en een aanpasbaar rapport, inclusief indicaties voor alimentatie op basis van de Tremanormen. In paragraaf 4.1 bespreken we het resultaat op outputniveau.

De veranderingen die beoogd worden voor de doelgroepen (**outcome**) hebben met name betrekking op het gemakkelijker komen tot (financiële) inzichten en afspraken. Zo heeft het online rekenprogramma tot doel om onnodige escalaties in (echt)scheidingssituaties te voorkomen, laagdrempelig toegang tot het recht te verlenen, administratieve lasten voor de rechtshulpverlener te verminderen en de zelfredzaamheid van burgers in echtscheidingssituaties te verhogen. De beoogde **impact** is een duurzaam systeem, met minder uren rechtsbijstand en een hoger uurloon in toevoegingszaken (doordat toevoegingsprofessionals minder tijd kwijt zijn aan het maken van financiële berekeningen). Ook zou het moeten leiden tot minder scheidingsgerelateerde juridische geschillen voor de rechtzoekenden, omdat het makkelijker wordt om afspraken met elkaar te maken. In hoeverre er op de punten van outcome en impact al resultaten zichtbaar zijn, bespreken we in paragraaf 4.2.

3 Procesevaluatie

In dit hoofdstuk bespreken we het proces van de ontwikkeling van de pilot. Hiervoor gaan we allereerst in op hoe de ontwikkeling procesmatig is verlopen. Vervolgens gaan we in op het bereik van het programma gedurende de subsidieperiode. Tot slot kijken we in hoeverre de beoogde werkende elementen (throughput) uit de *theory of change* zijn gerealiseerd in Berekenjescheiding.nl. We sluiten het hoofdstuk af met een korte reflectie op het proces en de bijdragen/leerpunten voor de stelselherziening.

3.1 De pilot is grotendeels gelopen zoals gepland, al heeft het meer (tijds)investeringen gevraagd dan beoogd

Het idee van Berekenjescheiding.nl is ontstaan vanuit Scheidingsexpert⁶ en de ervaring die de initiatiefnemers daar hebben opgedaan bij het bieden van hulp bij scheiden. Door onder andere deze ervaring weten zij hoe financieel inzicht kan helpen om problemen tijdens een scheiding te de-escaleren. Echter zagen zij ook dat dit financiële inzicht slechts voor een beperkte groep mensen beschikbaar is, vanwege de kosten die hieraan zijn verbonden. Dit heeft geleid tot de wens om dit financiële inzicht voor iedereen mogelijk te maken. Toen de subsidiemogelijkheid vanuit de Raad voor Rechtsbijstand beschikbaar kwam, gaf dit een mooie kans om dit vorm te gaan geven. Alleen dan niet vanuit een commercieel bedrijf, maar als sociale onderneming FinTrust.

Voor de ontwikkeling van Berekenjescheiding.nl is FinTrust een samenwerking aangegaan met ICT-partner IG&H⁷. Voor beide partijen was deze vorm van samenwerken nieuw en in het begin ook even wennen. Zo werkt IG&H doorgaans meer aan tools voor professionals, terwijl Berekenjescheiding.nl meer op de consument is gericht. De verwachting van FinTrust was dat het haalbaar zou zijn om binnen een halfjaar live te gaan met Berekenjescheiding.nl. Dit bleek echter een onderschatting van wat er bij de ontwikkeling en livegang kwam kijken, bijvoorbeeld omtrent de techniek achter de berekeningen, de beveiliging van het programma en het ontwikkelen van de website. Uiteindelijk heeft de ontwikkeling van Berekenjescheiding.nl een jaar geduurd, wat achteraf gezien ook nog een relatief korte tijd is voor hetgeen dat ontwikkeld is. Dit heeft echter voor het initiatief meer geld en tijd gekost dan oorspronkelijk beoogd.

Middernacht 31 december 2021 is Berekenjescheiding.nl live gegaan. In de periode november 2021 tot en met april 2022 heeft de pilot in het teken gestaan van de afronding van de ontwikkelfase en de livegang en introductie van Berekenjescheiding.nl. Het contactcenter is opgezet en er zijn eerste stappen gezet voor samenwerking met marktpartijen, zoals werkgevers en banken⁸. Gedurende drie maanden is door een professionele SEA-campagne⁹ het online bereik vergroot. Tevens zijn online demonstraties van het programma gegeven aan sociaal advocaten, mediators en financieel planners. Van april 2022 tot en met augustus 2022 is extra ingezet op de introductie van Berekenjescheiding.nl in de markt. Hiervoor zijn de contacten met mogelijke landelijke partners geïntensiveerd. Ook zijn in deze periode online demonstraties gegeven voor onder andere casemanagers van Uitelkaar.nl en medewerkers van het Juridisch Loket. Het rekenprogramma is verder doorontwikkeld en er is gewerkt aan een toegankelijke website om het gebruik zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te maken.

De initiatiefnemers zijn trots op het product dat is ontwikkeld in wat achteraf gezien een korte doorlooptijd was. Het is een programma dat technisch goed in elkaar zit en eenvoudig is in gebruik. Tijdens de ontwikkeling zijn initiatiefnemers

⁶ Landelijke onderneming voor mediation en fiscaal/juridisch/financieel advies bij scheiding, van initiatiefnemers in de periode 2003 tot 2022.

⁷ [Digital Transformation | IG&H | Netherlands \(igh.com\)](#)

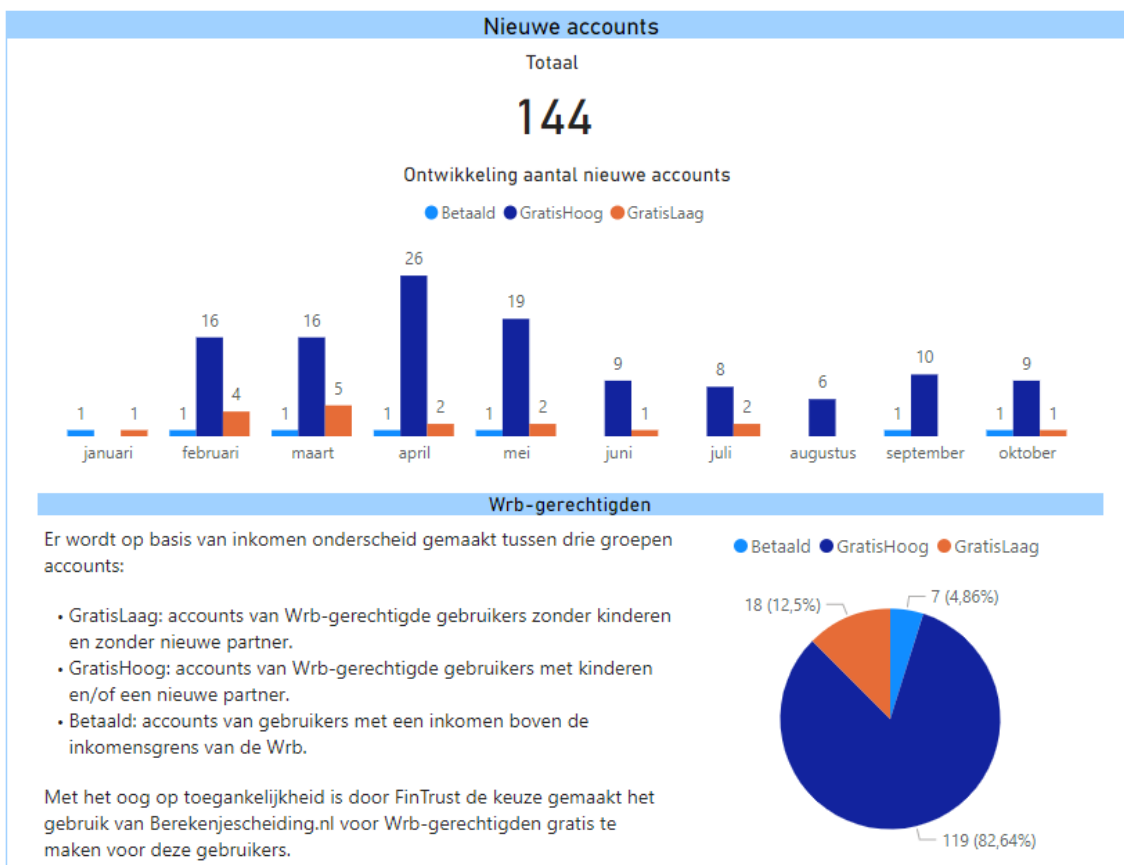
⁸ Samenwerkingspartners zijn: Vereniging eigen huis, PostNL, Uitelkaar.nl, het Register Financieel EchtscheidingsAdviseur (RFEA), de Federatie Financieel Planners (FFP), Scheidingsexpert, KPN, SNS en Omnius.

⁹ Search Engine Advertising: gericht adverteren op basis van vooraf ingestelde zoekopdrachten.

positief verrast door de support van stakeholders voor de ontwikkeling en het idee om financieel inzicht bij scheiden toegankelijk te maken voor iedereen. Ze geven aan een grote slag te hebben gemaakt in de toegankelijkheid van het programma, al zien ze dat hier ook nog verbetering mogelijk is. Met name het aantal gebruikers is tegengevallen en blijft achter op de verwachtingen. De bekendheid en vindbaarheid van Berekenjescheiding.nl is een uitdaging gebleken, mede omdat de aansluiting bij online platforms en websites van de overheid, zoals Rechtwijzer, Wijzer in geldzaken, de Belastingdienst en het Juridisch Loket, niet mogelijk bleek tijdens de looptijd van de subsidieregeling. Daarom is ingezet op verschillende andere kanalen voor het vergroten van hun bereik. Hiervoor zijn onder meer samenwerkingen aangegaan met Vereniging Eigen Huis, Uitelkaar.nl, Divosa, het Juridisch Loket, SNS Bank, Omnius en de personeelsverenigingen van Post NL en KPN.

3.2 De grootste groep gebruikers is Wrb-gerechtigd en heeft kinderen

Om een algemeen beeld te schetsen van het bereik en de gebruikers van Berekenjescheiding.nl zijn de gebruikersdata van Berekenjescheiding.nl geraadpleegd. Deze data zijn verzameld vanaf de livegang en bestaan de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022. In figuur 3 zijn de belangrijkste cijfers over de het bereik samengevat en gevisualiseerd. In figuur 4 zijn de belangrijkste kenmerken van de gebruikers weergegeven.

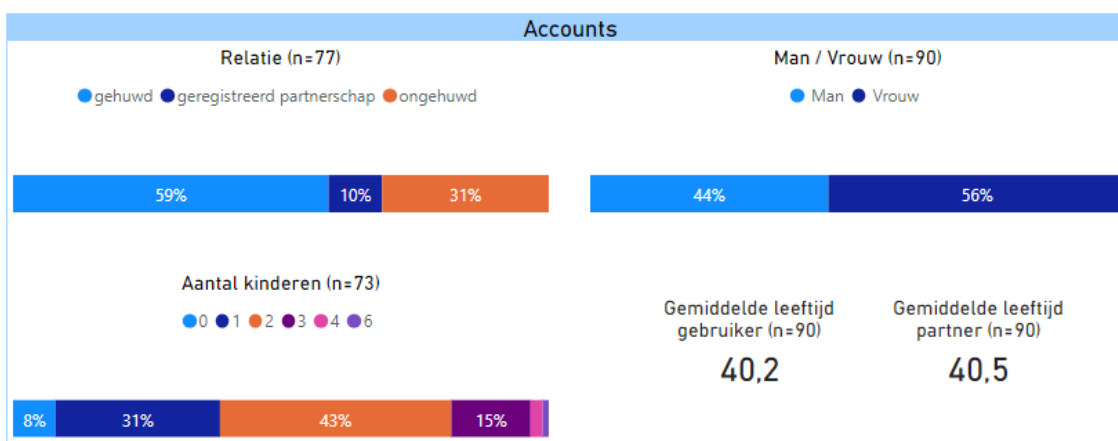


Figuur 3. Ontwikkeling van het aantal nieuwe accounts op Berekenjescheiding.nl in de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022 (bron: FinTrust, 2022).

In figuur 3 is de ontwikkeling van het aantal nieuwe accounts weergegeven vanaf 1 januari 2022. Vanaf de livegang tot en met 31 oktober 2022 zijn in totaal 144 accounts aangemaakt. Van deze 144 gebruikers hebben er 7 (5%) een betaald account en 136 (95%) een gratis account. Deze gratis accounts zijn voor gebruikers die op basis van hun inkomen recht hebben op gefinancierde rechtsbijstand. Het is, met het oog op toegankelijkheid en vanuit de voorwaarden voor de subsidieverstrekking, een bewuste keuze geweest van de initiatiefnemers om het gebruik van Berekenjescheiding.nl op basis hiervan gratis te maken voor deze gebruikers. De andere gebruikers betalen eenmalig

€ 249 voor onbeperkt gebruik van programma. Het feit dat de groep betaalde accounts achterblijft op de gratis accounts stelt de initiatiefnemers voor een uitdaging. Zij staan voor de vraag hoe het initiatief vervolg kan krijgen als de betalende gebruikers achterblijven, die na afloop van de subsidieperiode een belangrijk deel van de financiering moeten worden.

In figuur 3 is duidelijk sprake van een hoger aantal nieuwe accounts in de maanden februari tot en met mei. Dit heeft te maken met de inzet van een SEA-campagne. Hiervoor is door FinTrust een reclamebureau ingeschakeld. Na drie maanden is de campagne gestopt in verband met het ontbreken van budget voor doorzetting.



Figuur 4. Belangrijkste kenmerken van gebruikers van Berekenjescheiding.nl in de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022 (bron: FinTrust, 2022).

In figuur 4 zijn de belangrijkste persoonskenmerken van de gebruikers van Berekenjescheiding.nl weergegeven. Deze worden pas uitgevraagd wanneer een berekening wordt gestart en zijn dus niet van alle gebruikers bekend. Uit de gegevens die zijn ingevuld, blijkt dat de grootste groep onder de gebruikers getrouwd is of was en één of twee kinderen heeft. De leeftijd varieert van 22 tot 69 jaar, met een gemiddelde van 40 jaar. Het aantal vrouwen is onder de gebruikers iets hoger dan het aantal mannen. Wanneer we de gebruikerskenmerken leggen naast de 'Wrb'-groepen valt op de dat de zeven betaalde accounts uitsluitend mannen betreft. Alle vrouwen die gebruikmaken van het programma zijn Wrb-gerechtigd.

3.3 Het rekenprogramma bevat de werkzame elementen zoals beoogd en gebruikers maken hier in verschillende mate gebruik van

Met Berekenjescheiding.nl beoogt FinTrust een interventie om te komen tot inzicht in de financiële gevolgen van de scheiding voor rechtzoekenden in een (echt)scheiding. De elementen uit Berekenjescheiding.nl die hieraan moeten bijdragen zijn opgenomen in de *theory of change* (zie figuur 1). Hieronder bespreken we per element hoe deze een plek heeft gekregen in het ontwikkelde rekenprogramma.

- Gratis scan of Berekenjescheiding.nl kan helpen.** Op de website kunnen bezoekers door middel van een gratis scan erachter komen wat het programma voor hen in hun situatie kan betekenen en of zij al dan niet in aanmerking komen voor gratis gebruik van het programma¹⁰. In 2022 totaal heeft de website Berekenjescheiding.nl 37.756 unieke bezoekers gehad. Van deze bezoekers hebben er 18.872 de gratis scan ingevuld¹¹. Dit betekent dat de helft van de bezoekers antwoord heeft gekregen op de vraag wat Berekenjescheiding.nl voor hen kan betekenen en of zij moeten betalen voor het gebruik van het programma.

¹⁰ Voor mensen die recht hebben op gesubsidieerde rechtsbijstand is het programma gratis. Voor mensen die hier geen recht op hebben kost het rekenprogramma eenmalig € 249,-.

¹¹ Cijfers van FinTrust, 2023.

-
- b. **Rekenprogramma.** Het belangrijkste onderdeel van Berekenjescheiding.nl is het rekenprogramma. Dit programma doet twee dingen:
- i. Via een overzichtelijk menu met een automatische navigatie worden aan de rechtzoekende alle relevante gegevens voor de berekening gevraagd. Het menu en de vragen passen zich automatisch aan de situatie van de rechtzoekende aan. Deze informatie betreft onder andere de relatievorm, de (zorg voor de) kinderen, het inkomen van beide partners, mogelijke schulden, verdeling van bezittingen en wonen. Hierbij worden de uitgangssituatie, de gewenste situatie en de beoogde afspraken tussen de scheidende partijen meegenomen.
 - ii. Op basis van deze informatie en keuzes die de klant maakt, rekent het programma door hoe hoog de kinder- en partneralimentatie op basis van de Tremanormen is. Op basis hiervan kan de rechtzoekende zelf het af te spreken alimentatiebedrag invoeren. Hierna wordt als uitkomst de portemonnee van de rechtzoekende en zijn (ex-)partner getoond, inclusief de ingevoerde alimentatiebedragen. In de berekening worden de inkomstenbelasting, premie zorgverzekeringswet, kinderbijslag en kindgebondenbudget verwerkt. Bij de uitkomst voor de portemonnee wordt ook rekening gehouden met het ouderschapsplan, de woonwensen en de verdeling van bezittingen en schulden. Het is voor de rechtzoekende mogelijk om gedurende zes maanden meerdere berekeningen te maken op basis van verschillende scenario's. Van de berekeningen worden rapporten opgeslagen in het programma.
- c. **Aanbod van professionals.** Op de website is een tabblad 'vind professional' opgenomen. Op deze pagina kunnen bezoekers op basis van locatie zoeken naar professionele hulp bij de scheiding. Via de website kan gezocht worden naar advocaten, mediators en financieel adviseurs. In totaal zijn twintig professionals te vinden op de website voor (gesubsidieerde) rechtsbijstand, mediation en financieel advies.
- d. **Ondersteuning van een Q&A op de website en een helpdesk.** Op de website is een overzicht te vinden van de meest gestelde vragen en antwoorden daarbij over 'welke berekeningen', 'scan en rekenprogramma', 'kosten' en 'privacy en veiligheid'. In het programma zelf wordt toelichting gegeven bij elke stap. Tot slot is er de mogelijkheid om bij vragen contact op te nemen met het Klanten Contact Centrum. Dit kan zowel per mail als per telefoon. In de periode van 1 januari tot 1 december 2022, zijn er 32 vragen via mail en telefoon bij het Klanten Contact Centrum binnengekomen. De meeste vragen betreffen de werking van het programma en de technische aspecten ervan. Deze zijn allemaal binnen een dag opgelost of beantwoord en hebben waar relevant een plek gekregen in de Q&A en toelichting van het programma.
- e. **Toegang voor (rechts)hulpverleners via machtiging.** De rechtzoekende kan drie personen machtigen in het online dossier. Dit kan bijvoorbeeld de (ex-)partner zijn, een professional en/of een vriend of familielid. De gemachtigde krijgt dan de bevoegdheid om te werken in het dossier. De klant kan de gemachtigden ook elk moment weer verwijderen. Wanneer de professional gemachtigd is in het dossier geeft dit de mogelijkheid om berekeningen voor de klant te maken. Ook kan de professional samenwerken met andere professionals in het dossier. De rechtzoekende blijft altijd de eigenaar van het dossier.

3.4 Op niet alle accounts is een volledige berekening gemaakt, maar het aandeel accounts waarop een volledige berekening is gemaakt is sinds de lifegang sterk toegenomen

Van alle bezoekers aan de website die een scan hebben ingevuld, heeft slechts een klein deel daadwerkelijk een account aangemaakt. Voor heel 2022 waren dit er ruim 200, in de periode tot en met oktober 2022, waren dit er 144. Hierover is het volgende gezegd:

- a. Mogelijke verklaringen waarom slechts een klein deel van de bezoekers een account heeft aangemaakt, zijn:
 - i. Uit de scan blijkt dat BJS.nl op dit moment niet of minder geschikt is. Dit geldt bijvoorbeeld voor ondernemers;
 - ii. Uit de scan blijkt dat gebruik niet gratis is;
 - iii. Gebruik van mobiele telefoon, waarvoor het rekenprogramma niet geschikt is;
 - iv. Bezoeker is geen rechtzoekende maar een professional of andere geïnteresseerde.
- b. De initiatiefnemers van Berekenjescheiding.nl zien twee mogelijkheden voor het verhogen van het percentage bezoekers dat van scan naar account gaat. Dit kan door het uitbreiden van de functionaliteit van het

rekenprogramma, voor bijvoorbeeld ondernemers en door het rekenprogramma compatible te maken voor gebruik op mobiele telefoons.

Op de 144 aangemaakte accounts in de periode van januari 2022 tot en met oktober 2022 zijn 114 berekeningen gestart. Per account varieert het aantal afgeronde berekeningen van 0 tot 6. In tabel 1 is een overzicht gegeven over de berekeningen die op de accounts zijn gemaakt, in de periode van januari tot en met oktober 2023. Er zijn 39 accounts met afgeronde berekeningen en 51 accounts met een gestarte, maar nog niet afgeronde berekening. In totaal zijn er 54 accounts waarop nog geen berekening is gestart.

| Account aangemaakt in: | 1-1-2022 - 30-04-2022 | 1-5-2022 - 31-10-2022 | Totaal |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
| Aantal accounts met: | | | |
| Volledige berekening(en) | 18 (24%) | 21 (30%) | 39 (27%) |
| Onvolledige berekening | 24 (32%) | 27 (39%) | 51 (35%) |
| Geen berekening | 32 (43%) | 22 (31%) | 54 (38%) |
| Totaal | 74 (100%) | 70 (100%) | 144 (100%) |

Tabel 1. Het aantal gemaakte berekeningen op Berekenjescheiding.nl in de periode van januari 2022 tot en met oktober 2022 (bron: FinTrust, 2022).

Het programma biedt zes maanden toegang. Dit betekent dat het account van de mensen die zijn gestart de eerste vier maanden van 2022 is verlopen. Voor 32 van de 74 accounts (43 procent) die in deze maanden zijn aangemaakt, geldt dat er geen berekening is gestart in de periode dat er toegang was tot het programma. Op 18 van de 74 accounts (24 procent) is een volledige berekening gemaakt. Wanneer we dit vergelijken met de maanden vanaf mei, dan is er een duidelijke positieve ontwikkeling zichtbaar in het aantal accounts met een volledige berekening. Dit is gestegen van 24 procent naar 30 procent van alle gebruikers die een account hebben aangemaakt. Bovendien is het aantal accounts zonder berekening afgenomen van 43 procent naar 31 procent. Hierbij moet bovendien opgemerkt worden dat dit een tussenstand is, aangezien de gebruikers van de accounts die nog niet zijn verlopen nog een berekening kunnen maken.

Er zijn in de interviews meerdere mogelijke verklaringen aangedragen voor de ontwikkeling in het aantal accounts met en zonder berekening. Enerzijds is aangegeven dat het programma mogelijk voor sommige rechtzoekenden te moeilijk is of teveel gevraagd. Hoewel het programma het rekenwerk doet, moet er veel informatie opgezocht en ingevuld worden. Dit kost tijd en inzet van de rechtzoekenden. De rechtzoekenden die via de SEA-campagne bij het programma terecht zijn gekomen in de eerste maanden van het jaar, hebben mogelijk een verkeerd beeld gehad en behoren wellicht toch niet tot de doelgroep die het programma voor ogen heeft. Dit is een mogelijke verklaring waardoor (een deel) van deze groep is afgehaakt na het aanmaken van een account. Enerzijds is het dus de groep gebruikers die bereikt is, die een verklaring biedt voor de ontwikkeling in het aantal accounts zonder berekening. Een andere mogelijke verklaring voor de ontwikkeling in het aantal accounts met berekening is de steeds verdere aanvulling en verbetering van de geboden ondersteuning door middel van de Q&A op de website.

3.5 Berekenjescheiding.nl biedt op laagdrempelige manier de mogelijkheid aan rechtzoekenden om inzicht te krijgen in hun financiële situatie na hun scheiding

De ontwikkeling van Berekenjescheiding.nl en de livegang zijn grotendeels gelopen zoals gepland. Wel heeft het meer (tijds)investeringen gevraagd dan beoogd. Mensen weten de website te vinden en het aantal aangemaakte accounts ontwikkelt zich gestaag. Toch blijft het totaal aantal gebruikers achter op de verwachtingen. Dit heeft mogelijk te maken met beperkt budget voor marketing en het (nog) niet kunnen aansluiten op de bekende online platforms en websites van de overheid waar mensen zoeken naar juridische hulp of financieel inzicht, zoals Rechtwijzer, Wijzer in geldzaken, de Belastingdienst en het Juridisch Loket.

Het rekenprogramma bevat de werkzame elementen zoals beoogd en geeft op basis van accurate berekeningen inzicht in de financiële situatie van de rechtzoekende na de scheiding. Niet alle gebruikers lijken echter volledig gebruik te maken van de mogelijkheden die Berekenjescheiding.nl biedt. Zo is niet op ieder account een berekening gestart of

(af)gemaakt, komen er beperkt vragen binnen bij het Klanten Contact Centrum en wordt er minimaal gebruikgemaakt van de mogelijkheid om derden, zoals een advocaat, te machtigen om mee te kijken. De grootste groep gebruikers van Berekenjescheiding.nl zijn Wrb-gerechtigden met kinderen. Een klein deel van de accounts behoort tot betalende niet-Wrb-gerechtigde gebruikers. Het is deze laatste groep die relatief de meeste berekeningen heeft gemaakt.

Op basis van de bovengenoemde bevindingen komen we tot de volgende inzichten:

- a. *Berekenjescheiding.nl biedt op vernieuwende wijze rechtzoekenden in een scheiding de mogelijkheid financieel inzicht te krijgen en vergroot hiermee de toegang tot recht.* De techniek achter Berekenjescheiding.nl zit reken-technisch en juridisch (met oog op de Tremanormen) goed in elkaar. Zo is in een interview aangegeven door een stakeholder dat zij het programma hebben nagerekend voor dit bij aan hun klanten aan te bieden en dat zij hebben geconstateerd dat de berekeningen correct zijn. Deze berekeningen die normaal gesproken door een advocaat gedaan zouden moeten worden, kunnen rechtzoekenden nu zelf doen. Het is daarnaast ook mogelijk om een professional toegang te geven, waardoor een advocaat of een andere professional hier ook in meekijken. Hierdoor wordt de afhankelijkheid van specialisten verkleind, maar blijft ondersteuning waar nodig geborgd. Het verkrijgen van financieel inzicht in een scheidingssituatie is kostbaar, in tweeledig opzicht. Het inhuren van een professional is duur, maar de inzichten die het oplevert, bieden duidelijkheid en kunnen de-escalerend werken.
- b. *Voor bekendheid en vertrouwen kan Berekenjescheiding.nl gebaat zijn bij aansluiting bij of aanbeveling op door overheid gesteunde platforms en websites.* Ondanks de positieve indruk die professionals en stakeholders hebben van Berekenjescheiding.nl, blijft het aantal gebruikers van Berekenjescheiding.nl achter op de verwachting. Dit heeft waarschijnlijk te maken met een gebrek aan bekendheid en ervaren betrouwbaarheid. De cijfers laten zien dat marketing een positieve invloed heeft op het gebruik, maar uit de gevoerde gesprekken blijkt dat hier grenzen aan zitten vanwege de kosten. Door de overheid ondersteunde websites en online platforms voor rechtzoekenden en mensen met financiële vragen kunnen zowel in de bekendheid als de ervaren betrouwbaarheid vergroten. Hierbij kan gedacht worden aan de Rechtwijzer en Wijzer in geldzaken en de websites van de Belastingdienst en het Juridisch Loket. Zulke platforms kunnen het bereik van Berekenjescheiding.nl vergroten en tegelijkertijd betrouwbaarheid bieden door te tonen dat dit product is ontwikkeld voor de burger, solide is en niet dient voor het vullen van de zakken van de eigenaren.
- c. *Niet alle gebruikers lijken de mogelijkheden die Berekenjescheiding.nl biedt, volledig te benutten. Het is daarom van belang inzicht te krijgen in het gedrag van klanten.* Een relatief groot, maar afnemend aantal accounts bevat nog geen berekening en tevens een relatief groot deel heeft alleen een incomplete berekening. Hierbij komt dat er ook mensen zijn die na de scan afhaken. De bevindingen laten zien dat niet op ieder account een berekening gestart of (af)gemaakt wordt, er beperkt vragen binnen komen bij het Klanten Contact Centrum en dat er minimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om derden, zoals een advocaat, te machtigen om mee te kijken. Er zit hier echter wel een positieve ontwikkeling in (zie ook tabel 1). Desalniettemin biedt het programma meer mogelijkheden om rechtzoekenden te ondersteunen dan die nu benut lijken te worden. Hierbij gaat het om het maken van meerdere berekeningen en het machtigen van derden. Inzicht in waarom rechtzoekenden afhaken na de scan, na het aanmaken van een account of tijdens een berekening kan bijdragen aan het vergroten van de toegankelijkheid en de begrijpelijkheid van het rekenprogramma. Dit biedt de ontwikkelaars de kans om in te spelen op vragen die leven onder bezoekers van de website en gebruikers van de tool, de toegankelijkheid en daarmee de meerwaarde van de tool voor het stelsel te vergroten. Een eerste start kan zijn het proactief benaderen van gebruikers die langere tijd inactief zijn. In de volgende fase van Berekenjescheiding.nl willen de initiatiefnemers zelf op meer proactieve wijze hulp aanbieden, bijvoorbeeld door een mailtje te versturen een week nadat iemand met een berekening is begonnen en deze nog niet heeft afgemaakt.

4 Effectevaluatie

De effecten van een interventie kunnen uitgedrukt worden in directe resultaten, veranderingen bij de doelgroep(en) en veranderingen in het systeem. Dit zijn in de *Theory of change* de output, outcome en impact (zie ook hoofdstuk 2.2). Voor Berekenjescheiding.nl gaat het daarbij om de directe resultaten ofwel geoperationaliseerde doelen van het rekenprogramma, de veranderingen bij de groep rechtzoekenden en betrokken professionals en de veranderingen in de rechtsbijstandsketen. In dit hoofdstuk gaan we achtereenvolgens in op deze drie punten.

4.1 Het rekenprogramma berekent de kinder- en partneralimentatie en geeft gebruikers financieel inzicht over wonen, bezittingen en schulden en leefgeld na de scheiding

De directe resultaten van Berekenjescheiding.nl leveren het eerste inzicht in het effect van het rekenprogramma. We kijken hiervoor naar de mate waarin de beoogde output ook daadwerkelijk gerealiseerd is of vorm krijgt in de praktijk. Hiervoor putten we uit de drie deelonderzoeken van die zijn uitgevoerd door studenten, de gebruikersdata en de door ons gevoerde interviews met stakeholders. We kijken specifiek naar de onderdelen die in de *theory of change* zijn opgenomen onder de **output** (zie ook figuur 1).

Onderstaand bespreken we per onderdeel van de output hoe en in welke mate dit in de praktijk is gerealiseerd:

- a. **Een digitaal dossier**, incl. inzicht in:
 - i. **Verdeling van de bezittingen en schulden**. In het rekenprogramma kunnen de gemeenschappelijke bezittingen en schulden worden verdeeld. Daarnaast kunnen de niet te verdelen privébezittingen en schulden worden ingevoerd. De vraagstelling en verwerking wordt automatisch aangepast op basis van de relatievorm en de op moment van aangaan van de relatie geldende wetgeving. De gebruiker heeft direct inzicht in het uit hoofde van de verdeling van de bezittingen en schulden te betalen of ontvangen bedrag en de gevolgen hiervan voor de woonwensen, de hoogte van de alimentatie en de portemonnee.
 - ii. **Betaalbaarheid van woonwensen**. In het rekenprogramma wordt de gebruiker gevraagd naar de woonwensen na de scheiding. Vervolgens wordt op basis van de huidige financiële situatie en de afspraken over de scheiding inzicht gegeven of deze wensen betaalbaar zijn na de scheiding.
 - iii. **Gevolgen van het ouderschapsplan**. In het rekenprogramma wordt rekening gehouden met de hoogte van de alimentatie en met de afspraken in het ouderschapsplan over hoe vaak de kinderen bij wie verblijven en welke ouder verantwoordelijk is voor wat. Ook biedt het programma de mogelijkheid om door te rekenen hoe keuzes hierin zorgen voor verschillen in de portemonnee van de gebruiker en diens (ex-)partner.
 - iv. **Partner- en kinderalimentatie**. Het rekenprogramma geeft in volledige berekeningen, wanneer het van toepassing is, automatisch de partner- en de kinderalimentatie. Op basis hiervan kunnen gebruikers zelf een bedrag hiervoor in het programma invoeren. Van accounts van gehuwden en geregistreerd partners waarop een volledig berekening is gemaakt, is in 45 procent van de gevallen een te betalen/ontvangen partneralimentatie van hoger dan € 0,00 ingevoerd. In de volledige berekeningen op accounts van rechtzoekenden met kinderen is in 84 procent van de gevallen een te betalen/ontvangen kinderalimentatie hoger dan € 0,00 ingevoerd.
 - v. **Leefgeld dat overblijft na scheiding**. Op basis van alle afspraken rondom kinderen, partneralimentatie, wonen, verdelen van bezittingen en schulden wordt berekend wat het besteedbaar inkomen is van de gebruiker en diens (ex-)partner na de scheiding. Ook wordt inzicht gegeven in het bruto-inkomen en het vermogen na de scheiding.
- b. **Een aanpasbaar rapport met de resultaten**. De uitkomsten van het rekenprogramma worden opgenomen in een door het programma opgesteld rapport. Het is mogelijk om deze rapportages aan te passen. Dit kan de gebruiker zelf doen, maar kan ook gedaan worden door een professional die door de gebruiker is gemachtigd.

Van iedere berekening is dit rapport te downloaden in pdf-formaat. Dit kan dienen als input voor een professional, bijvoorbeeld als basis voor het echtscheidingsconvenant.

- c. **Duidelijkheid over financiële situatie rechtzoekende.** Voor de tussenrapportages is via een enquête uitgevraagd onder gebruikers hoe begrijpelijk de uitkomsten van het rekenprogramma zijn. In totaal is hier van zeven gebruikers antwoord op verzameld. Eén van hen geeft aan dat het volledig begrijpelijk was (2 op een schaal van -2 tot 2) en één heeft aangegeven dat het grotendeels onbegrijpelijk was (-1 op een schaal van -2 tot 2). De andere respondenten antwoorden met neutraal en grotendeels begrijpelijk¹². De gebruikers die een volledige berekening hebben gemaakt in het programma geven aan zij de uitkomsten (grotendeels) begrijpelijk vinden.

De bevindingen op outputniveau tonen dat het rekenprogramma bij het volledig maken van een berekening de inzichten biedt die het beoogt. Wanneer gebruikers het rekenprogramma doorlopen, dan biedt het de inzichten zoals hierboven genoemd onder punt a en een aanpasbaar rapport dat kan worden gebruikt als basis voor de afspraken over de scheiding. Dit biedt rechtzoekenden duidelijkheid over hun financiële situatie na de scheiding. Om te komen tot deze uitkomst zijn er wel twee voorwaarden, namelijk het doorlopen van het gehele programma, zodat er een volledige berekening wordt gemaakt, en het begrijpen van de uitkomsten. De cijfers laten echter ook zien dat het programma niet voor alle gebruikers de beoogde resultaten oplevert. Niet iedereen start een berekening of maakt deze af. Ook tonen de tussenonderzoeken aan dat de begrijpelijkheid van de uitkomsten verschillend wordt gewaardeerd. De gebruikers die een volledige berekening hebben gemaakt, geven echter aan dat de uitkomsten (grotendeels) begrijpelijk zijn. Het kan dus voor Berekenjescheiding.nl van groot belang zijn om in te zetten op het verhogen van het aantal accounts waarop een volledige berekening wordt gemaakt om meer resultaat te boeken op de doelstelling om duidelijkheid te bieden aan rechtzoekenden over hun financiële situatie na de scheiding.

4.2 **Berekenjescheiding.nl vergroot de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden, of het bijdraagt aan minder escalatie en minder administratieve lasten zal nog moeten blijken**

Met Berekenjescheiding.nl beoogt FinTrust een verandering voor zowel de groep rechtszoekenden in een scheidingssituatie, als voor de groep juridisch professionals betrokken bij deze groep. Deze veranderingen (de **outcome** in de *theory of change*) hebben betrekking op het op toegankelijke wijze bijdrage aan (financiële) inzichten en een goed verloop van een scheiding. De beoogde **impact** is een bijdrage aan de verduurzaming van het stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand door minder uren rechtsbijstand bij scheidingszaken, minder scheidingsgerelateerde juridische geschillen en een daaraan gerelateerd beter passende vergoeding voor toevoegingszaken.

Voor inzicht in de bijdrage aan verandering voor de groep rechtszoekenden in een scheidingssituatie en voor de groep juridisch professionals betrokken bij deze groep reflecteren we op onderstaande vier punten:

- a. **Laagdrempelige toegang tot het recht.** Uit de gebruikersdata blijkt dat het merendeel van de gebruikers wrb-gerechtigd is. Bovendien blijkt uit de deelonderzoeken van studenten dat veel rechtzoekenden met berekenjescheiding.nl starten voor zij professionele juridische hulp voor de scheiding hebben ingeschakeld. Het gaat hier om een groep gebruikers die over het algemeen niet de middelen heeft om een financieel adviseur in te schakelen om inzicht te krijgen in de financiële gevolgen van de afspraken in de scheiding. Het is beschikbaar en het is betaalbaar voor rechtzoekenden. Hier ligt volgens een deel van de gesproken samenwerkingspartners van berekenjescheiding.nl ook de meerwaarde van het programma en het belang van de beschikbaarheid ervan voor iedereen. Het biedt rechtzoekenden de mogelijkheid om bij de scheiding gefundeerde en duurzame afspraken te maken.
- b. **Hogere zelfredzaamheid van burgers in scheidingssituaties.** Zoals hierboven al ingeleid, verlaagt het rekenprogramma de afhankelijkheid van professionals om inzicht te krijgen in de financiële situatie na de

¹² Voor details verwijzen wij naar de eindproducten van Duygu Koç (*Het gebruik en de effecten van Berekenjescheiding.nl voor de rechtzoekende(n)* d.d. 9 augustus 2022) en Sjoerd Dijkstra (*Onderzoeksrapport berekenjescheiding.nl*, d.d. 15 december 2022).

-
- scheiding. Rechtzoekenden gaan zelf aan de slag, maar met de ondersteuning van een Q&A en het Klant Contact Center. In door de studenten gehouden interviews, is aangegeven dat professionals verwachten dat het programma de zelfredzaamheid stimuleert. Iets waarover in één van de gesprekken met samenwerkingspartners is aangegeven dat het zelf aan de slag gaan rechtzoekenden ook in staat stelt onderbouwde keuzes te maken.
- c. **Minder escalatie in scheidingssituaties.** Hierin is slechts beperkt inzicht in op basis van de tussenrapportages en interviews met stakeholders. Kort gezegd: de pilot heeft te weinig gebruikers en een te korte doorlooptijd gehad om al inzicht te kunnen geven in de effecten van het programma op het verloop van het scheidingsproces. Uit de enquêtes onder de gebruikers, weten we dat voor niemand het programma een negatief effect heeft gehad op de besluitvorming bij de scheiding. Uit de interviews met juridisch professionals door de student S. Dijkstra komt bovendien naar voren dat zij verwachten dat het gebruik van de tool kan bijdragen aan het voorkomen van escalatie. In een aantal gesprekken met samenwerkingspartners wordt hierover aangegeven dat het zelf aan de slag gaan, kan bijdragen aan bewuste keuzes en toewijding aan deze keuzes. Dat kan ook een de-escalierend effect hebben. Echter wordt ook in verschillende gesprekken aangegeven dat dit eerst in de praktijk ervaren moet worden om hier echt iets over te kunnen zeggen.
- d. **Minder administratieve lasten voor rechtshulpverlener.** Op dit punt is het minste inzicht opgedaan. Dit heeft er mede mee te maken dat er vanuit rechtshulpverleners nog maar heel beperkte ervaring is met het programma en/of het werken met de uitkomsten hiervan. Mogelijke redenen hiervoor zijn dat er bij de beroepsgroep een hoge drempel lijkt te zijn ten aanzien van innovaties en de angst bestaat dat men ondanks het programma alle invoer alsnog zal moeten controleren. Desalniettemin blijkt er uit de interviews wel draagvlak voor de doelstellingen van het programma en is er ook een positieve ervaring vanuit Uitelkaar.nl die het rekenprogramma aanbieden aan gebruikers van hun platform. Uit het merendeel van de gehouden interviews met professionals komt echter naar voren dat het programma mogelijk kan bijdragen aan efficiënter werken. Het gebrek aan ervaring maakt echter dat er geen harde verwachtingen zijn uitgesproken.

De laagdrempeligheid van Berekenjescheiding.nl en de bijdrage aan de zelfredzaamheid van rechtzoekenden, zijn punten die in de interviews met samenwerkingspartners van FinTrust zijn benadrukt. Uit de interviews met hen die Berekenjescheiding.nl aanbieden of onder de aandacht brengen bij hun klanten, komt naar voren dat het rekenprogramma een aanvulling is op wat zij kunnen bieden aan financieel inzicht bij een scheiding. Daar waar, vanuit de verschillende diensten die deze samenwerkingspartners bieden, vaak bij scheiding verwezen moest worden naar 'duurdere' financieel adviseurs of juridisch professionals, kan nu ook naar een betaalbaar alternatief verwezen worden. Vanuit Uitelkaar.nl, dat Berekenjescheiding.nl ook aanbiedt binnen hun platform, wordt aangegeven dat het rekenprogramma complementair is aan wat zij bieden. De duidelijkheid over de financiële situatie na een scheiding en de mogelijkheid om dit zelf uit te zoeken, zo beargumenteren samenwerkingspartners, is niet voor iedereen beschikbaar, maar zou dit wel moeten zijn.

Op basis van wat het programma doet en hoe het beschikbaar wordt gemaakt aan rechtzoekenden, kan gesteld worden dat het bijdraagt aan een laagdrempelige toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden in een scheiding. Hieronder verstaan wij dat het programma op een laagdrempelige wijze, dat is betaalbaar en beschikbaar, rechtzoekenden in staat stelt om zelfstandig tot inzichten te komen die kunnen bijdragen aan goede en financieel duurzame afspraken voor hun scheiding. Wanneer we kijken naar wat we reeds kunnen zeggen over veranderingen bij de groep rechtzoekenden en betrokken juridisch professionals, dan zien we dat er in brede zin nog te weinig ervaring is met het rekenprogramma voor concrete en op ervaring gebaseerde inzichten. Bovendien zijn de geïnterviewde professionals, bij het nog uitblijven van concrete ervaring, bescheiden in het doen van uitspraken over wat zij verwachten dat het programma voor hen op zal leveren. Het is daarom nog niet mogelijk om uitspraken te doen over de impact van het programma op het stelsel in termen van minder scheidingsgerelateerde juridische geschillen, minder uren rechtsbijstand in scheidings(gerelateerde)zaken en een daaraan verbonden betere vergoeding voor sociaal advocaten.

4.3 Met het financieel inzicht dat het rekenprogramma biedt, biedt Berekenjescheiding.nl naar verwachting een basis voor duurzame afspraken, ervaringen over langere termijn zijn nodig voor inzicht in effecten op langere termijn

Hoofdstuk 3 en paragraaf 4.1 illustreren dat Berekenjescheiding.nl alle onderdelen bevat om de beoogde doelstelling om financieel overzicht te bieden aan mensen in een scheiding te realiseren. Toch vertalen de werkende elementen en de bereikte gebruikers zich niet 1 op 1 naar financieel inzicht voor de rechtzoekende. Niet alle gebruikers starten een berekening of maken deze af, al is onder de nieuwe accounts hierin wel een stijgende lijn zichtbaar. Uit hoofdstuk 4.2 beargumenteren we dat Berekenjescheiding.nl bijdraagt aan de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden, maar dat er nog te weinig inzicht is om iets te zeggen over wat de effecten op de lange termijn op de duurzaamheid van oplossingen en bijdrage aan een duurzamer stelsel zijn. Enerzijds omdat het ontbreekt aan voldoende inzicht in de (lange termijn) ervaringen van deze gebruikers. Anderzijds omdat er nog maar weinig professionals bekend zijn met het programma om iets te kunnen zeggen over de effecten en impact ervan voor hun klanten en henzelf.

Op basis van de bovengenoemde bevindingen komen we tot de volgende lessen en aanbevelingen:

- a. *Berekenjescheiding.nl vergroot de toegang tot inzicht in de financiële situatie na een scheiding en draagt met het rekenprogramma bij aan de zelfredzaamheid van rechtzoekenden in een scheiding en biedt hen met de uitkomsten een basis voor het komen tot financieel duurzame afspraken.* Het rekenprogramma biedt de basis voor het maken van gefundeerde en voor de wet geldende afspraken rondom alimentatie, waarbij rekening kan worden gehouden met de portemonnee van de rechtzoekende. Dit draagt bij aan de duurzaamheid van de afspraken. Bovendien is het financieel inzicht complementair op het aanbod van juridische en sociale ondersteuning dat bij scheiding wordt geboden. Financiën spelen een belangrijke rol in een scheiding, maar vaak wordt niet naar het financiële plaatje van beide ex-partners na de scheiding gekeken. Wanneer afspraken financieel niet goed blijken uit te pakken, kan dit de afspraken ondermijnen. Met het rekenprogramma wordt inzicht dat zo een situatie kan voorkomen beschikbaar voor elke rechtzoekende in een scheidingssituatie.
- b. *Ervaringen van professionals zullen bijdragen aan het inzicht op de impact van het programma voor de groep rechtzoekenden, betrokken professionals en het stelsel. Hiervoor is bekendheid met en vertrouwen in het programma een belangrijke randvoorwaarde.* Het is nu nog te kort dag om te kunnen zeggen wat Berekenjescheiding.nl oplevert op lange(re) termijn voor rechtzoekenden, rechtshulpverleners en het stelsel. Met name ervaringen van professionals met het programma kunnen bijdragen aan inzicht in veranderingen. Enerzijds kunnen juridisch professionals uit ervaring uitspraken doen over wat het oplevert voor de doelgroep van rechtzoekenden. Zij hebben immers vergelijkingsmateriaal op basis van ervaring. Anderzijds kunnen zij dit ook doen voor henzelf. De uitdaging hierbij is dat het gebruik van het programma onder juridisch professionals nog laag is en de bekendheid en vertrouwdheid ermee nog moet groeien.

5 Conclusie

In het laatste hoofdstuk van deze rapportage beantwoorden we de onderzoeksvraag over de bijdrage van Berekenjescheiding.nl aan de doelstellingen van de Raad voor het stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand, namelijk: *In hoeverre draagt de Berekenjescheiding.nl bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand en leidt het tot kwalitatieve (rechts)hulpverlening, een doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen?*

5.1 Antwoord op de onderzoeksvraag: Berekenjescheiding.nl draagt bij aan de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden en is complementair aan de juridisch en sociale ondersteuning bij scheiden

Het rekenprogramma van Berekenjescheiding.nl biedt gratis of tegen een vast bedrag de mogelijkheid aan rechtzoekenden om zelf inzicht op te doen in de financiën van rechtzoekenden na een scheiding. Dit is uniek op twee verschillende punten. Enerzijds omdat het voorheen alleen mogelijk was voor rechtzoekenden om dit inzicht tegen betaling via een juridisch of financieel professional te krijgen. Anderzijds omdat de geboden ondersteuning bij scheiden zich met name richt op de juridische en sociale vragen en problemen die hierbij spelen. Wat gemaakte afspraken betekenen voor de portemonnee van de rechtzoekende na de scheiding wordt vaak niet meegenomen, terwijl financiën een heel belangrijke rol spelen in een scheiding en de (duurzaamheid van) afspraken die gemaakt moeten worden.

In bovengenoemde punten zit de kern van het antwoord op de onderzoeksvraag over in hoeverre Berekenjescheiding.nl bijdraagt aan de doelstellingen toegankelijkheid, kwalitatieve (rechtshulpverlening, doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen). Met de beschikbaarheid van het rekenprogramma wordt de toegang tot het recht en de zelfredzaamheid van mensen in een scheiding vergroot. Bovendien biedt het rekenprogramma een service die complementair is op de 'standaard' ondersteuning bij scheiding. De verwachting is dat dit bijdraagt aan het komen tot een integrale oplossing in scheidingssituaties en een basis biedt om te komen tot duurzame afspraken.

Het is op basis van beperkte ervaring met het programma en een relatief korte doorlooptijd nog niet mogelijk om uitspraken te doen over de impact van het programma op het stelsel in termen van minder scheidingsgerelateerde juridische geschillen, minder uren rechtsbijstand in scheidings(gerelateerde)zaken en een daaraan verbonden betere vergoeding voor sociaal advocaten. Voor inzicht in de doelmatige inzet van middelen zal over een langere periode en onder een grotere groep rechtzoekenden en professionals ervaring opgedaan moeten worden. Bredere support en aansluiting of aanbod op door overheid ondersteunde websites en platforms kan helpen het bereik van het programma te vergroten en inzicht op te doen op basis van een grotere groep gebruikers, zowel rechtzoekenden als juridisch professionals.

5.2 De belangrijkste bevindingen op een rij: Berekenjescheiding.nl is een technisch en juridisch kloppend rekenprogramma en geeft inzicht dat een basis kan bieden voor duurzame afspraken bij scheiden

Onderstaand zetten we ter onderbouwing van het antwoord op de onderzoeksvraag nogmaals de belangrijkste bevindingen uit deze evaluatie op een rij:

- a. Het rekenprogramma zit technisch en juridisch goed in elkaar. Er wordt gerekend met de wettelijke Tremanormen en in gesprekken is bevestigd dat de berekeningen kloppen. Hiernaast voldoet het programma aan door de overheid gestelde standaarden voor gebruikersveiligheid, wordt periodiek een onafhankelijke PEN-test gedaan door een internationaal bedrijf en is er doorlopend professioneel beheer en bewaking van de website en het programma.

-
- b. De informatie die nodig is wordt op een zo laagdrempelig mogelijke manier uitgevraagd bij de rechtzoekende. Via een overzichtelijk menu met een automatische navigatie worden alle relevante gegevens voor de berekening gevraagd. Het menu en de vragen passen zich automatisch aan de situatie van de rechtzoekende aan. Indien gewenst kan de rechtzoekende via het Klant Contact Center of door machtiging van een derde hierbij ondersteuning krijgen.
 - c. Het bereik en gebruik van het programma is lager dan de initiatiefnemers hadden gehoopt bij de start van de subsidieperiode. Wel wordt de doelgroep bereikt die beoogd is, namelijk Wrb-gerechtigden met kinderen. Het aantal betalende gebruikers blijft echter achter, wat de toekomstige financiering van het programma in gevaar brengt. De businesscase is een uitdaging als het merendeel van de gebruikers recht heeft op een gratis account.
 - d. Een mogelijke drempel voor betalende bezoekers is de bekendheid van het product en daarmee de betrouwbaarheid. Onbekend maakt onbemind. De overheid in de vorm van de Raad voor Rechtsbijstand, Belastingdienst en het Juridisch Loket zou hier naar inzien van de initiatiefnemers een rol in kunnen spelen, door het product aan te bevelen of toe te voegen aan het aanbod.
 - e. Het rekenprogramma geeft inzicht in de alimentatie, verdeling van het vermogen en de portemonnee van rechtzoekenden na de scheiding. Het is betaalbaar en kan zelfstandig, maar met verschillende mate van ondersteuning uitgevoerd worden. Hiermee draagt Berekenjescheiding.nl bij aan de toegang tot recht en de zelfredzaamheid van rechtzoekenden. Hoewel het nog niet duidelijk is hoe dit inzicht doorwerkt op langere termijn in de doelgroep en het stelsel, is in verschillende interviews aangegeven dat dit inzicht voor iedereen in een scheiding belangrijk is en dat het toegankelijk zou moeten zijn voor iedereen.
 - f. Een groot deel van de gebruikers weet zelf uit de voeten te komen met het rekenprogramma en de ervaringen van gebruikers die een berekening hebben gemaakt in het programma, zijn positief. Er is echter ook een deel van de gebruikers die nog geen berekening heeft (af)gemaakt en waarvoor het niet duidelijk is of zij er met het programma uitkomt. Zo blijkt ook uit de deelonderzoeken dat het gemak van het rekenprogramma en de begrijpelijkheid van de uitkomsten heel divers worden gewaardeerd door gebruikers.
 - g. De verwachting is dat mensen die iets minder zelfredzaam zijn, hulp nodig zullen hebben bij het doorlopen van het rekenprogramma. Deze hulp is tot op bepaalde hoogte beschikbaar via Berekenjescheiding.nl, maar kan ook ingeschakeld worden door de rechtzoekende zelf via een machtiging aan een derde. Hiernaast zien de initiatiefnemers dat er nog winst te halen is op het gebied van de toegankelijkheid van het programma. Dit heeft hun aandacht, al zijn de mogelijkheden bij gebrek aan budget voor doorontwikkeling beperkt.
 - h. Wanneer de toegankelijkheid van het programma wordt vergroot en mogelijke belemmeringen worden weggenomen, dan wordt het voor een steeds grotere groep mogelijk om zelfstandig financieel inzicht bij scheiden op te doen. Op basis van dit inzicht kunnen zij bewust afspraken maken in hun scheiding. Door het inzicht zelfstandig op te doen en daar hun keuzes op te baseren zullen rechtzoekenden naar verwachting ook meer toegewijd zijn aan deze keuzes. Wanneer dit het geval is, draagt Berekenjescheiding.nl bij aan duurzame oplossingen (afspraken) bij scheidingen en minder conflict achteraf. Ervaring met het programma op de langere termijn en door een grotere groep rechtzoekenden en rechtshulpverleners is nodig om dit te bevestigen.
 - i. Er is nog beperkt ervaring met het rekenprogramma onder juridisch professionals. Betrokkenheid van deze groep kan veel bijdragen aan het bereik van de tool en inzicht in de meerwaarde voor rechtzoekenden, professionals en het stelsel. Hiervoor is bekendheid en vertrouwdheid met het programma nodig. Dit kost tijd en het programma kan hiervoor gebaat zijn bij de aansluiting bij online platforms en websites van de overheid, zoals Rechtwijzer, Wijzer in geldzaken de Belastingdienst en het Juridisch Loket.

5.3 Om het aanbod van Berekenjescheiding.nl te borgen is duidelijkheid nodig en moeten keuzes gemaakt worden over de financiering en ondersteuning van het aanbod

Twee belangrijke punten die naar voren komen uit deze evaluatie zijn dat:

- a. Berekenjescheiding.nl vergroot de toegang tot het recht en is complementair op het 'standaard' aanbod van ondersteuning aan rechtzoekenden in een scheiding;

-
- b. Berekenjescheiding.nl bereikt de doelgroep van Wrb-rechtzoekenden met kinderen, maar de groep die niet Wrb-gerechtigd is, blijft achter. Hierdoor vallen de inkomsten tegen en is het voortbestaan onzeker.

Wanneer vanuit de doelstellingen voor het stelsel, de overheid belang hecht aan het aanbod van Berekenjescheiding.nl, dan zal zij hier een keuze in moeten maken. Zo kan de overheid het aanbod van het bereik van het programma faciliteren door het bijvoorbeeld aan te bieden op online platforms en websites, zoals Rechtwijzer, Wijzer in geldzaken de Belastingdienst en het Juridisch Loket. Ook kan zij meedenken over of bijdragen aan financiering om het aanbod te borgen. Zonder support vanuit de overheid, zal Berekenjescheiding.nl niet langer gratis beschikbaar gesteld kunnen worden aan Wrb-gerechtigden.

A. Onderzoeksvragen deelonderzoeken

Het onderzoek is opgedeeld in twee tussenevaluaties en één eindevaluatie, uitgevoerd door drie opeenvolgende studenten werkzaam bij Berekenjescheiding.nl.

A.1 Eerste tussenevaluatie – onderzoek onder professionals

De eerste tussenevaluatie, afgerond op 30 mei 2022, richtte zich op de meerwaarde van Berekenjescheiding.nl voor de professionals. De hoofdvraag van deze tussenevaluatie was als volgt:

Hoofdvraag eerste tussenevaluatie: *In hoeverre draagt Berekenjescheiding.nl bij aan een duurzame oplossing voor toevoegingsprofessionals om kwalitatieve (rechts)hulpverlening te kunnen bieden aan een Wrb-rechtzoekende?*

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen, in aansluiting op de doelstellingen en indicatoren geformuleerd door de Raad¹³:

- a. In hoeverre en op welke wijze draagt Berekenjescheiding.nl bij aan doelmatigheid en doeltreffendheid, door een focus op:
 - i. Passende hulp: In welke mate vinden professionals het rekenprogramma passend voor hun klanten en het proces waarin zij zitten?
 - ii. Bruikbaar: In hoeverre ervaren de professionals de uitkomsten als bruikbaar?
 - iii. Samenwerking: In hoeverre draagt Berekenjescheiding.nl bij aan de samenwerking tussen de betrokken partijen in het scheidingsproces? In hoeverre draagt Berekenjescheiding.nl bij aan de samenwerking tussen professionals?
 - iv. Oplossingsgericht: Welk probleem wordt voor de professional opgelost? Hoe tevreden is de professional met de oplossing? Zou de professional deze oplossing (het rekenprogramma) aan andere professionals aanbevelen?
 - v. Proportionaliteit: Wegen de baten van het rekenprogramma op tegen de kosten die advocaten in tijd/geld moeten investeren?
- b. In hoeverre en op welke wijze draagt Berekenjescheiding.nl bij aan **goede kwaliteit** door:
 - i. Juridische kennis en vaardigheden: Op welke wijze en in welke mate draagt het rekenprogramma bij aan de juridische dienstverlening van de professional? Hoe beoordelen de professionals dit?
 - ii. Kwaliteitsborging: Op welke wijze wordt de kwaliteit van de uitkomsten van het rekenprogramma geborgd? Hoe beoordelen professionals dit?
 - iii. Innovatie: Op welke wijze draagt het rekenprogramma bij aan de innovatie volgens de professionals?
- c. In hoeverre en op welke wijze draagt Berekenjescheiding.nl bij aan **duurzaamheid** voor
 - i. Rechtshulpaanbieders: In hoeverre leidt het rekenprogramma van Berekenjescheiding.nl tot de mogelijkheid om efficiënter te werken?
 - ii. Het stelsel: In hoeverre draagt deze oplossing bij aan een duurzaam rechtsbijstand stelsel en waar blijkt dat uit?

¹³ Zie: Evaluatiekader 'Stelselherziening rechtsbijstand', Handreiking voor het monitoren en evalueren van initiatieven in het kader van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand die door de Raad is verstrekt.

A.2 Tweede tussenevaluatie: onderzoek onder gebruikers

De tweede tussenevaluatie, afgerond op 9 augustus 2022, richtte zich op de meerwaarde van Berekenjescheiding.nl voor de rechtzoekenden. De hoofdvraag van deze tussenevaluatie was als volgt:

Hoofdvraag tweede tussenevaluatie: *In hoeverre draagt Berekenjescheiding.nl bij aan de toegankelijkheid van gesubsidieerde rechtsbijstand door het geven van financieel inzicht voor de rechtzoekende ten tijde van een scheiding, met als doel om onzekerheden en escalaties nu en in de toekomst te voorkomen?*

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen, in aansluiting op de doelstellingen en indicatoren geformuleerd door de Raad:

- a. In hoeverre en op welke wijze draagt Berekenjescheiding.nl bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, in termen van laagdrempeligheid, tijdigheid, ondersteuning en duidelijkheid?
- b. In hoeverre en op welke wijze draagt Berekenjescheiding.nl bij aan doelmatigheid en doeltreffendheid, door een focus op: passende hulp, begrijpelijkheid, samenwerking maar ook zelfredzaamheid, oplossingsgericht en proportionaliteit?

A.3 Eindevaluatie

De hoofdvraag van de eindevaluatie van dit onderzoek is gebaseerd op de doelstelling van de Raad voor Rechtsbijstand en luidt als volgt:

Hoofdvraag eindevaluatie: *In hoeverre voldoet Berekenjescheiding.nl aan de doelstellingen die voor de subsidieverstrekking zijn geformuleerd?*

De deelvragen bij deze hoofdvraag zijn als volgt onderverdeeld:

- a. Wat is de toegevoegde waarde Berekenjescheiding.nl voor de (Wrb-)rechtzoekende?
- b. Wat is de praktijkervaring van de rechtshulpverlener die met een (Wrb-)rechtzoekende heeft gewerkt die een account had op Berekenjescheiding.nl en in hoeverre kwam dit overeen met de verwachtingen begin dit jaar?
- c. Welke invloed heeft het gebruik van Berekenjescheiding.nl door de (Wrb-)rechtzoekende op het werkproces van de rechtshulpverlener?