

MIJNZAAK

EINDRAPPORTAGE MONITORING EN EVALUATE

KLANT
AUTEUR(S)
DATUM
KENMERK

Stichting voor Rechtshulpinnovatie
Nienke Bilo en Lisa Rockx
14 februari 2023
NB/SB/002512

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en achtergrond	3
1.2	Doelstelling	3
1.3	Onderzoeksaanpak	4
1.4	Leeswijzer	4
2	MijnZaak	5
2.1	Omschrijving van het initiatief	5
2.2	Doelen en beoogde verandering	5
3	Procesevaluatie	8
3.1	Verloop van de pilot	8
3.2	MijnZaak voldoet grotendeels aan de elementen zoals gesteld in de throughput	10
4	Effectevaluatie	13
4.1	De verwachting van gebruikers is dat MijnZaak de beoogde resultaten op informatieverzameling, uitwisseling en samenwerking bij breder gebruik kan faciliteren	13
4.2	Tijd moet uitwijzen of de beoogde veranderingen bij de doelgroep naar verwachting zullen uitpakken	15
5	MijnZaak heeft de potentie om door middel van samenwerking integrale oplossingen te bieden	18
A.	Hoofd- en deelvragen	20
B.	Onderzoeksmethoden	22

1 Inleiding

Deze rapportage is de afsluiting van een monitorings- en evaluatietraject waarvoor Significant onderzoek heeft gedaan naar de ontwikkeling van MijnZaak. MijnZaak is een applicatie voor mensen met een rechtshulpvraag, die de mogelijkheid biedt relevante informatie en betrokken (rechts)hulpverleners samen te brengen. In hoofdstuk 2 worden de inhoud en doelstellingen van de applicatie verder toegelicht. 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 Aanleiding en achtergrond

Het rechtsbijstandsbestel staat al jaren onder druk. Daarom heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een stelselherziening geïnitieerd. In november 2018 heeft de toenmalig minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer de contouren geschetst voor de herziening van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

De Raad voor Rechtsbijstand (verder: de Raad) is verantwoordelijk voor de toegang tot goede en betaalbare dienstverlening en ondersteuning voor alle burgers bij juridische problemen. Dit kan via de tweedelijns rechtsbijstand (aan de hand van toevoegingen¹), maar ook via de nulde of eerste lijn (bijvoorbeeld via het Juridisch Loket). De Raad heeft in de stelselherziening een aantal verantwoordelijkheden. Eén daarvan is het stimuleren van innovatie ten behoeve van de stelselherziening via een subsidieregeling. Een belangrijk onderdeel van de subsidieregeling is het evalueren van de gesubsidieerde 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, doelmatigheid en doeltreffendheid, kwaliteit en duurzaamheid van de geboden rechtsbijstand².

De Stichting voor Rechtshulpinnovatie heeft een projectvoorstel ingediend en subsidie gekregen voor de ontwikkeling van een innovatieve tool voor informatieverzameling, informatiedeling en communicatie. Deze digitale tool, genaamd MijnZaak, geeft inzicht en overzicht en biedt een communicatieforum aan de rechtzoekende en de verschillende betrokken (rechts)hulpverleners. Doel is tot een tool, waarin alle noodzakelijke informatie wordt verzameld en opgeslagen op een veilige digitale plek die in beheer is van de rechtzoekende zelf, te komen.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van de evaluatie is om vast te stellen in welke mate MijnZaak bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen zoals deze staan vermeld in het evaluatiekader² en in welke mate de resultaten ook toe te passen zijn in het kader van de stelselherziening. Centraal staat de onderzoeksvraag:

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

In de beantwoording van de onderzoeksvraag sluiten we aan bij de doelstellingen voor de stelselherziening waar de Raad zich op richt, namelijk toegankelijkheid, doelmatigheid en doeltreffendheid, kwaliteit en duurzaamheid van de geboden rechtsbijstand. Dit is verder uitgewerkt in deelvragen. Deze zijn opgenomen in bijlage A.

¹ Gesubsidieerde rechtsbijstand of gesubsidieerde mediation, bron: [Wat is een toevoeging? - Rechtsbijstand](#)

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.

1.3 Onderzoeksaanpak

Voor de monitoring en evaluatie is een onderzoeksvoorstel gedaan bestaande uit een tussenevaluatie en een eindevaluatie. In de zomer van 2022 is de tussenevaluatie gedaan waarin op basis van een vijftal interviews, een testsessie en een bezoek aan een locatie waar de applicatie is voorgelegd aan burgers, gereflecteerd is op het proces en de tussentijdse resultaten van de pilot.

Voor deze eindevaluatie zijn in totaal negen (dubbel)interviews gehouden. De volgende partijen zijn gesproken:

- a. De initiatiefnemers van MijnZaak;
- b. De technisch ontwikkelaar;
- c. Cliënten;
- d. Bij de gesproken cliënten betrokken advocaten;
- e. Bij de gesproken cliënten betrokken hulpverleners uit het sociaal domein.

Voor het opstellen van de eindrapportage is ook geput uit de resultaten van de onderzoeksactiviteiten voor de tussenevaluatie. In bijlage B zijn de beoogde en uitgevoerde onderzoeksactiviteiten naast elkaar gezet en kort toegelicht.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 bespreken wij eerst wat MijnZaak inhoudt, welke doelen de Stichting hiermee wil bewerkstelligen en wat de Raad hoopt dat het resultaat van de subsidieverstrekking oplevert voor het rechtssysteem. In hoofdstuk 3 gaan we vervolgens in op de totstandkoming van MijnZaak en lichten we de specifieke functionaliteiten uit de applicatie toe. In hoofdstuk 4 kijken we naar de mogelijke bereikte en te verwachten effecten op de doelgroep waarna we afsluiten in hoofdstuk 5 met een reflectie op het gehele proces en de potentie die MijnZaak heeft om aan de doelstellingen van de Raad bij te dragen.

2 MijnZaak

De Raad heeft subsidie verstrekt voor de ontwikkeling van MijnZaak. Doel van de monitoring en evaluatie is 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 de tool 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

De Stichting voor Rechtshulpinnovatie (verder: de Stichting) heeft een projectvoorstel ingediend en subsidie gekregen voor de ontwikkeling van een tool voor rechtzoekenden en (rechts)hulpverleners. Deze digitale tool heet MijnZaak. Het hoofddoel van MijnZaak is het creëren van een totaaloverzicht van relevante informatie en het fungeren als interdisciplinair overlegforum op basis waarvan op maat naar een integrale oplossing voor cliënten kan worden toegewerkt. Dit beoogt het op drie wijzen te bereiken, namelijk door:

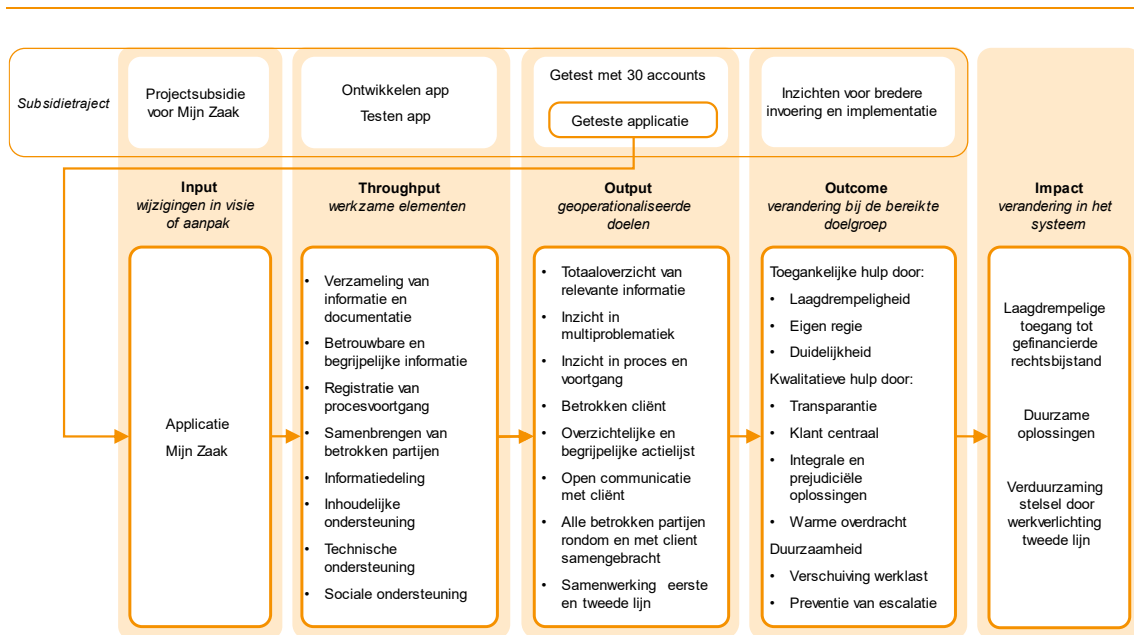
- a. Relevante informatie samen te brengen in een overzicht voor rechtzoekende en (rechts)hulpverleners;
- b. De mogelijkheid om informatie te delen met verschillende (rechts)hulpverleners, zodat deze niet door elke betrokken partij opnieuw hoeft te worden uitgevraagd;
- c. Snelle uitwisseling van informatie en direct contact tussen rechtzoekende en (rechts)hulpverleners.

Gebruikers

MijnZaak biedt een informatie- en communicatieforum voor cliënten en hun (rechts)hulpverleners. Dit zijn de primaire gebruikers. Het beheer van MijnZaak is in handen van de cliënt, zij het zelfstandig of indien nodig met hulp. In de applicatie kan de cliënt alle noodzakelijke documenten uploaden en aangeven wie van diens (rechts)hulpverleners de documenten in mag zien. De (rechts)hulpverleners kunnen de voor hen opengestelde documenten vervolgens inzien en downloaden.

2.2 Doelen en beoogde verandering

De basis voor de inrichting van de evaluatie van MijnZaak 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. *theory of change* voor mijnzaak is de *theory of change* voor MijnZaak visueel weergegeven.



Figuur 1. *Theory of change* voor MijnZaak

In de *theory of change* zijn de achterliggende gedachten bij MijnZaak in relatie tot de gestelde doelen en beoogde veranderingen stapsgewijs, van input tot impact, uitgewerkt. Hierbij is een splitsing gemaakt tussen het subsidietraject (bovenste rij van de *theory of change* in figuur 1) ; waarbij het draait om de ontwikkeling van de app en het testen daarvan) en de applicatie zoals die is beoogd (onderste rij van de *theory of change* in figuur 1). Aangezien MijnZaak voor het grootste deel met fictieve accounts is getest, kunnen we in deze evaluatie nog geen conclusies trekken over de effecten van de app zelf. Deze effecten spelen echter wel een rol in het subsidietraject. We kiezen er daarom voor om zowel het subsidietraject als de app zelf te evalueren. We maken hierin wel onderscheid in het fundament van de evaluatie. Bij het subsidietraject baseren we ons op waargenomen functies en effecten. Bij de evaluatie van de app zelf gaan we uit van verwachtingen van de gebruikers over de doelen en beoogde veranderingen die MijnZaak kan hebben.

De **input** voor het subsidietraject bestaat uit de projectsubsidie van de Raad, maar voor de beoogde verandering met de applicatie, is het de applicatie MijnZaak zelf. Aan de hand van deze input zijn doelen en beoogde veranderingen opgesteld. Hierin maken we onderscheid in doelen op output-, outcome- en impactniveau. Om deze te bereiken moeten handelingen worden verricht om de app verder te ontwikkelen en te testen. Dit is de **throughput**. Deze throughput bevat de volgende werkzame elementen:

- Verzameling, opslag en uitwisseling van relevante informatie en documentatie op een begrijpelijke en toegankelijke wijze;
- Registratie van de procesvoortgang;
- Samenbrengen van bij de cliënt betrokken en voor de hulpvraag relevante partijen;
- Technische, sociale en inhoudelijke ondersteuning van de rechtzoekende.

De throughput moet leiden tot directe resultaten. Dit zijn de geoperationaliseerde doelen (**output**) van zowel het subsidietraject als MijnZaak. Op subsidietrajectniveau is als doel gesteld om met 30 accounts te testen. Hiernaast zijn ook doelstellingen op outputniveau geformuleerd voor de applicatie zelf. Deze zijn met name gericht op de meerwaarde voor de gebruikers van de applicatie: de rechtzoekende en de (rechts)hulpverleners. Zo heeft de applicatie tot doel om een integraal inzicht te bieden in de hulpvraag en situatie van de rechtzoekende, alle relevante informatie en alle betrokken partijen samen te brengen en samenwerking tussen de eerste en tweede lijn te faciliteren. Het testen van MijnZaak gedurende de subsidieperiode moet inzicht geven in of de ontwikkelde applicatie daadwerkelijk de elementen bevat om deze output te genereren.

De gestelde **outcome** van het subsidietraject is inzicht voor bredere invoering en implementatie van MijnZaak. Enerzijds levert de Stichting voor Rechtshulpinnovatie hier een bijdrage aan door het presenteren van het eindresultaat van MijnZaak aan de Raad. Anderzijds kan deze evaluatie door de Raad worden gebruikt als richtlijn voor het al dan niet verder uitrollen van MijnZaak. De veranderingen die met de ingebruikname van MijnZaak beoogd zijn voor de doelgroepen, ofwel de outcome van de app, hebben met name betrekking op de geboden hulp aan de rechtzoekende. Deze hulp is idealiter laagdrempelig, van hoge kwaliteit en met oog voor de rechtzoekende. Als gevolg ontstaat een integrale en duurzame oplossing en een verschuiving van de werklast voor tweedelijns rechtshulpverleners.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat bovenstaande doorwerkt in het rechtssysteem. De **impact** die wordt beoogd met MijnZaak is dat toegang tot de rechtshulpverlening laagdrempelig is, dat door een integrale benadering duurzame oplossingen worden gerealiseerd en dat door een verschuiving van de werklast een passende vergoeding voor tweedelijns rechtshulpverleners kan worden gerealiseerd.

Aangezien er grotendeels met testaccounts is gewerkt zullen, zoals gezegd, met name de outcome en impact niet gedurende de looptijd van de pilot bereikt worden. In onze evaluatie van de pilot is het daarom alleen mogelijk in te gaan op in hoeverre het aannemelijk is dat MijnZaak bij gaat dragen aan de beoogde doelen op dit niveau of de ontwikkeling in die richting faciliteert.

3 Procesevaluatie

In dit hoofdstuk bespreken we het proces van de ontwikkeling van MijnZaak en de werkende elementen van de applicatie. In paragraaf 3.1 schetsen we eerst de totstandkoming van het initiatief. In de rest van het hoofdstuk gaan we in op de inhoud en functionaliteiten van de applicatie. Dit is het tweede onderdeel van de *theory of change*, de throughput.

3.1 Verloop van de pilot

Het idee voor MijnZaak is acht jaar geleden ontstaan naar aanleiding van een presentatie over een soortgelijke tool voor de zorg. Dit bracht de ontwikkelaars en de advocaten die nu samenwerken in de ontwikkeling van MijnZaak voor het eerst samen. De subsidieregeling van de Raad heeft de middelen beschikbaar gemaakt om het idee uit te werken. Centraal uitgangspunt voor de ontwikkeling was dat de klant aan het roer staat.

3.1.1 *De pilot is opgezet aan de hand een fase voor ontwikkeling van de applicatie en een fase voor het testen van verschillende modules van de applicatie*

De pilot is opgezet aan de hand van drie fasen, namelijk de ontwikkelfase, implementatiefase en evaluatiefase. Hieronder gaan we kort in op de verschillende fasen:

- a. **Ontwikkelfase: ontwikkeling van de applicatie en voorbereiding van de werkwijze.** Tijdens deze fase is de tool gebouwd en zijn digitale en live-testsessies gehouden met een aantal eerstelijns en tweedelijns hulpverleners en de ontwikkelaars. Op basis van testen met in de implementatiefase is de tool constant aangescherpt. Tijdens de ontwikkeling zijn zowel de werkwijze voor de ontwikkeling als het initiële functionele ontwerp van MijnZaak aangepast. Deze keuze is een afweging geweest tussen het halen van de planning en het leveren van een product zoals beoogd in de aanvraag.
- b. **Implementatiefase: testen van verschillende modules van de applicatie.** De uitvoeringsfase is een paar maanden later dan gepland gestart. Inmiddels is de tool in 37 casussen getest via testcases. Hiervan zijn zeven nepaccounts waarin verschillende modules van de tool getest met medewerking van (rechts)hulpverleners en cliënten of studenten in de rol van cliënten. Bij modules moet gedacht worden aan onderdelen als de bibliotheek, communicatie in de tool, het delen van bestanden en de uitvraag van de problematiek. In 30 gevallen is de tool ingezet in de uitvoeringspraktijk. Zo is de tool in één casus met succes ingezet om snel te kunnen handelen zonder dat de klant van Eindhoven naar Helmond hoeft te reizen. In een enkele casus kunnen rondom een cliënt meerdere (rechts)hulpverleners zijn aangesloten. Bij de meeste praktijktesten is het gebruik echter wel beperkt gebleven tot het aanmaken van een gebruikersaccount en het rondsnuffelen in de app. De stap naar volledige inzet in de praktijk is tijdens de pilot niet gemaakt. Een belangrijke reden hiervoor is onzekerheid over de continuïteit van het aanbod van de tool. Zaken van cliënten lopen soms jaren, maar vanuit de pilot kan door onzekerheid over financiering geen garantie gegeven worden over continue ondersteuning via MijnZaak. Daarnaast kennen rechtszaken soms wachttijden langer dan de looptijd van de pilot. Hierdoor zijn soms zaken aangemaakt, maar is er nog geen verdere actie nodig geweest.
- c. **Evaluatiefase.** In deze laatste fase worden het subsidietraject en het eindproduct geëvalueerd. Dit is een verplicht onderdeel voor het verkrijgen van de subsidie. Aanvankelijk zou de Stichting zelf de evaluatie inrichten na afloop van de implementatiefase. Dit na gunning van de subsidie belegd bij Significant. De evaluatie heeft daardoor parallel aan de laatste maanden van de implementatiefase plaatsgevonden. Dit rapport is het resultaat van deze fase.

3.1.2 *Het ontwikkelproces heeft langer geduurd dan verwacht door een aantal uitdagingen*

De ontwikkeling van een applicatie vraagt om goede samenwerkingsafspraken en verwachttingsmanagement tussen de verschillende betrokken partijen in de ontwikkelfase. Deze ontwikkelfase heeft iets meer doorlooptijd gehad dan waar in de subsidieaanvraag van uit is gegaan. Hier lagen een aantal uitdagingen aan ten grondslag:

- a. De technisch ontwikkelaars en de organisaties uit het juridische veld komen uit branches die 'nieuw' waren voor elkaar. Dit vereiste dat er een gezamenlijke visie moest komen en ze elkaar branches moesten leren kennen. Zo moesten de juridische medewerkers leren waar de ontwikkelaars wel en niet toe in staat waren en moesten de ontwikkelaars ontdekken wat belangrijke thema's in het juridisch domein zijn;
- b. De verschillende organisaties uit het veld moesten vertegenwoordigd zijn in het keuzeprocess. De uitdaging was om ook die organisaties mee te krijgen die niet onder de subsidieverstreking vallen. Hierbij gaat het met name om het voorliggend veld, zoals maatschappelijke organisaties, en bij het (rechts)proces betrokken (rechts)hulpverleners;
- c. De ontwikkelfase vond deels plaats terwijl Nederland door de coronacrisis veel vanuit huis moest werken. De brainstormsessies werden hierdoor (deels) digitaal gevoerd. De technische ontwikkelaars zijn gewend om soms dagdelen samen te brainstormen en al worstelend tot een eindresultaat te komen. Doordat de online bijeenkomsten veel korter duurden werd er zakelijker overlegd en werd het ingewikkelder om tot een goed product te kunnen komen. Daarnaast maakte de coronacrisis dat het laster werd om mensen, zowel burgers als professionals, bereid te vinden om de tool te testen en implementeren.

3.1.3 *Reflectie initiatiefnemers op de tool*

In de opstartfase van de ontwikkeling van MijnZaak zijn de initiatiefnemers verrast door de wijze waarop applicaties worden ontwikkeld. Zij geven aan dat dit proces er heel anders uitzag dan zij zich hadden voorgesteld. Hiervan hebben zij geleerd dat het belangrijk is om te blijven communiceren en onderzoeken of je elkaar begrijpt. Zeker in het geval wanneer er sprake is van sterk verschillende talen, zoals juridisch en technisch, is het van belang dat je elkaars taal gaat begrijpen.

Nu de pilot is afgelopen, kijken de initiatiefnemers van MijnZaak met trots naar de applicatie die ontwikkeld is. Deze is echt geworden zoals ze voor ogen hadden. Dit is mede door de input van betrokken professionals, studenten en de werkwijze mogelijk geweest. De samenwerking met professionals uit het veld was waardevol en hun input en feedback hebben geleid tot goede inhoudelijke vulling van de applicatie. Hoewel het testen met gebruikers anders is gelopen door de coronacrisis, is ook dit dankzij betrokken studenten erg goed gegaan. Vooraf was bedacht om MijnZaak te testen met groepen die gezamenlijk in een zaal zouden zitten. Door corona moest dit geheel digitaal, waarbij professionals, de studenten en/of cliënten en de applicatieontwikkelaars allen digitaal aansloten. Deze setting was uiteindelijk een betere weerspiegeling van de setting waarin de tool zal worden gebruikt en heeft daarom naar verwachting meer bruikbare inzichten voor de inrichting van de applicatie opgeleverd.

De initiatiefnemers van MijnZaak zien in het ideale geval de pilot doorgezet en MijnZaak verder uitgerold worden. Zij hebben voor ogen dat in de komende jaren 300 licenties verleend worden in situaties waar de ketensamenwerking wordt vormgegeven. Dit kunnen andere pilots of initiatieven zijn zoals de wijkrechtbank. De voorwaarde voor MijnZaak om effectief ingezet te worden, is dat er sprake is van een samenwerking tussen organisaties met tot doel te komen tot een integrale hulpverlening aan burgers. In zulke situaties kan de tool daadwerkelijk de ondersteunende en faciliterende functie hebben die bij de ontwikkeling is beoogd.

Er zijn echter ook zorgen uitgesproken door de initiatiefnemers. Er is nog veel onduidelijkheid over hoe vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid zal worden gereageerd op de pilots, met name als het gaat om opvolging en financiering. Voor een echte kans om zich te bewijzen, heeft MijnZaak meer tijd nodig. Ketensamenwerking vormgeven kost jaren, net als integrale (geschil)oplossing. Dat betekent dat de pilot, met de nadruk op de ontwikkeling van de applicatie, niets oplevert als de applicatie niet de kans krijgt om een plek te krijgen in de vormgeving en het proces van ketensamenwerking.

3.2 MijnZaak voldoet grotendeels aan de elementen zoals gesteld in de throughput

In deze paragraaf bespreken we de mate waarin de werkzame elementen van MijnZaak (**throughput**), zoals omschreven in de *theory of change* daadwerkelijk tot stand zijn gekomen. We maken hierbij onderscheid in de volgende elementen:

- a. Verzameling, opslag en uitwisseling van relevantie informatie en documentatie op een begrijpelijke en toegankelijke wijze;
- b. Registratie van de procesvoortgang;
- c. Samenbrengen van bij de cliënt betrokken en voor de hulpvraag relevante partijen;
- d. Technische, sociale en inhoudelijke ondersteuning van de rechtzoekende.

Ten aanzien van de throughput, stellen wij dat de bovengenoemde punten alle een plaats hebben gekregen in de ontwikkelde applicatie. Onderstaand lichten wij bovenstaande elementen toe aan de hand van de elementen opgenomen in de *theory of change*.

3.2.1 De verzameling, opslag en uitwisseling van relevante informatie en documentatie gebeurt op een begrijpelijke en toegankelijke wijze

De verzameling, opslag en uitwisseling van relevante informatie en documentatie op een begrijpelijke en toegankelijke wijze is de kern van de beoogde functie van MijnZaak (zie ook paragraaf 2.1). Onderstaand bespreken we hoe dit vorm heeft gekregen aan de hand van drie van de elementen opgenomen in de *theory of change*.

- a. **Verzameling van informatie en documentatie:** in MijnZaak zit één of meerdere dossiers (bijv. dossier 'huurachterstand') waarin actie wordt gevraagd van de cliënt om een document te uploaden. Dit kan door een foto van de fysieke documenten toe te voegen of door het uploaden van digitale documenten. Afhankelijk van het soort zaak wordt aangegeven welke documenten verzameld moeten worden. Alle documenten rondom dit dossier zijn daar terug te vinden. Daarnaast heeft MijnZaak het onderdeel 'mijn bibliotheek', waarin een overzicht van alle documenten van de verschillende dossiers bij elkaar staan.
- b. **Bieden van betrouwbare en begrijpelijke informatie:** het idee bestond om in MijnZaak juridische informatie in begrijpelijke taal te bieden aan klanten. Hiervan is besloten in ieder geval tijdens de pilot nog geen extra algemene informatie aan de applicatie toe te voegen. Dit onderdeel had geen prioriteit in de ontwikkeling. Als argumenten hiervoor zijn genoemd dat het de taak van de advocaat is klanten te voorzien van goede informatie en dat er ook goede websites bestaan waarnaar verwezen kan worden. Bovendien kunnen hulpverleners via de berichtenfunctie in MijnZaak ook informatie delen wanneer dat gewenst is. Daarnaast betekende toevoeging van deze functie dat de informatie actueel gehouden en onderhouden moet worden, wat tijd en geld zou kosten dat dan niet besteed zou kunnen worden aan onderdelen van hogere prioriteit. Wel is MijnZaak zo ingericht dat er betrouwbare en begrijpelijke informatie over het eigen dossier van de cliënt kan worden verstrekt. Zo kunnen de professionals middels het forum en de agenda communiceren wat de stand van zaken is en welke acties nog openstaan. Zo wordt het proces voor de cliënt navolgbaar en kunnen realistische verwachtingen worden geschetst.

-
- c. **Informatiedeling:** in het onderdeel 'mijn bibliotheek' kan de klant aangeven welke documenten zichtbaar zijn voor anderen die bij dat dossier betrokken zijn. Binnen een dossier kan iedereen hetzelfde zien. Advocaten waren hierover best wel terughoudend, met name met het oog op privacy. Het is niet in alle gevallen nodig om alle betrokken partijen toegang te geven tot alle beschikbare informatie in een dossier. Zij vinden dat je daarin voorzichtig moet zijn. In de applicatie is daarom gekozen een dossier te beperken tot een zo klein en afgebakend stuk informatie.

Op basis van bovenstaande bevindingen blijkt dat MijnZaak de verzameling, opslag en uitwisseling van relevante informatie en documentatie faciliteert. Uit de gesprekken met cliënten blijkt dat zij de manier waarop dit vorm heeft gekregen ook gemakkelijk in gebruik vinden. De gesproken cliënten geven aan dat het eenvoudig is om documenten te uploaden. Een enkeling gaf aan dat het gebruiken van de app wel een bepaalde handigheid vergt en dat bijvoorbeeld ouderen, laaggeletterden of mensen die moeilijk Nederlands spreken moeite kunnen hebben met het werken met MijnZaak. In de interviews met betrokken (rechts)hulpverleners komt naar voren dat zij de wijze waarop de informatie wordt uitgevraagd en beschikbaar gemaakt begrijpelijk en makkelijk vinden. Wel geven ook zij aan dat er altijd een deel van hun doelgroep zal zijn die hulp nodig zal hebben bij het uploaden en delen van informatie. Tegelijkertijd zien hulpverleners ook voordelen van MijnZaak juist voor de groep die er zelf niet uitkomt door een bijvoorbeeld een taalbarrière of stress. Voor hen kan MijnZaak juist overzicht geven en orde brengen en functioneren als digitale dossierkast en communicatieplatform. Dit biedt een basis voor de hulpverleners, maar mogelijk ook voor de cliënt om in de toekomst waar mogelijk zelf meer regie te nemen.

3.2.2 *MijnZaak biedt de mogelijkheid via een agenda om voor cliënten de procesvoortgang inzichtelijk te maken*

Bij aanvang van de ontwikkeling van MijnZaak is bedacht dat het mooi zou zijn om een tijdspad in de applicatie in te bouwen, waarin voor de klant duidelijk zou zijn hoe het proces zou verlopen. Daarbij is uitgegaan van de ideale wereld waarin een klant bij de advocaat komt en dat deze alle procedures uitlegt en dat dit op deze wijze zou kunnen worden ingericht in MijnZaak. Uiteindelijk is deze functie om verschillende redenen niet in de applicatie gekomen. Enerzijds is de advocaat verplicht deze uitleg aan cliënten te geven. Hier is de advocaat aansprakelijk voor. Anderzijds had dit onderdeel geen prioriteit bij de ontwikkeling van de applicatie. Algemene informatie over een standaardproces is immers niet iets wat de cliënt doorgaans wil weten. Er is gekozen te zorgen dat de basis staat en dat MijnZaak in ieder geval faciliteert in het geven van inzicht in de eigen procesvoortgang. MijnZaak heeft een agenda, waarin de advocaat en/of hulpverleners deadlines en verwachtingen kunnen zetten. Met verschillende dossiers ziet de klant een overzicht met verschillende kleuren. Op deze wijze ziet de klant de stappen die gezet moeten worden voor welke datum. Dit is voor de meeste cliënten voldoende. Een hulpverlener kan ook procesuitleg uploaden, maar dit zit er niet standaard in.

3.2.3 *MijnZaak vormt een hulpmiddel voor het samenbrengen van bij de cliënt betrokken en voor de hulpvraag relevante partijen*

Naast dat MijnZaak de klant helpt om inzicht te krijgen in alles wat speelt en de daarbij behorende documenten geordend te krijgen (zie paragraaf 3.2.1), faciliteert de applicatie ook het samenbrengen van de betrokken hulpverleners. De klant kan betrokken partijen uitnodigen en samenbrengen in samenwerkingen binnen zijn of haar MijnZaak. Voor hulpverleners geeft dit inzicht in de (multi)problematiek die speelt en welke professionals daarvoor bij de klant betrokken zijn, zowel in het juridische als het sociale domein. Dit geeft de betrokken hulpverleners overzicht in wat speelt bij cliënten. Op basis hiervan kan gewerkt worden aan structurele en meer integrale oplossingen en hulp.

Ter illustratie: in samenwerking met de wijkrechtbank worden alle betrokken partijen samengebracht om tot een integrale oplossing te komen. Voor de communicatie die hiervoor nodig is tussen de betrokkenen, kan in MijnZaak een samenwerking worden gemaakt door de klant. Op de homepage van MijnZaak is voor betrokken hulpverleners meteen te zien welke hulpverleners bij de cliënt betrokken zijn. Direct onder dit overzicht staat een knop 'naar samenwerking'. Deze knop leidt naar een nieuwe pagina met onder meer een berichtenoverzicht en agenda waar afspraken in kunnen worden gezet waar het gehele of een gedeelte van het team bij aanwezig kunnen zijn.

3.2.4 De rechtzoekende kan met behulp van MijnZaak technische, sociale en inhoudelijke ondersteuning krijgen

MijnZaak is zo ingericht dat klanten op verschillende onderdelen en op verschillende wijzen ondersteuning kan krijgen.

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen drie typen ondersteuning, met elk een eigen invulling:

- a. Inhoudelijke ondersteuning. Hiervoor kan de klant gebruikmaken van de ingebouwde berichtenfunctie, waarin de klant direct met hulpverleners kan communiceren;
- b. Technische ondersteuning. Voor technische vragen heeft MijnZaak een helpdeskfunctie met telefoonnummer en meekijkfunctie van maximaal een uur;
- c. Sociale ondersteuning. Klanten kunnen mensen toevoegen aan hun dossiers, die hen kunnen helpen met bijvoorbeeld het uploaden van bestanden en gebruik van de applicatie. Voor advocaten bleek dit wel een struikelblok voor het gebruiken van de applicatie terwijl het juist voor eerstelijns hulpverleners een logische functie was. De functie is nu zo in de applicatie ingebouwd dat wanneer het gaat om een juridisch dossier van de klant en er een advocaat bij betrokken is, bij toevoeging van een derde persoon de advocaat om toestemming gevraagd wordt.

Wanneer we kijken naar de elementen die volgens de opgestelde *theory of change* in de applicatie een plek zouden moeten krijgen (zie figuur 1), kunnen we stellen dat deze alle een plek hebben gekregen. De een wel prominenter dan de ander, maar alle nodige werkende elementen zitten in MijnZaak ingebouwd. Volgens de logica van een *theory of change* vormt dit een goede basis voor de beoogde resultaten. In het volgende hoofdstuk gaan we verder op in op de beoogde resultaten en de verwachtingen hierover op basis van de applicatie zoals in dit hoofdstuk besproken.

4 Effectevaluatie

In dit hoofdstuk gaan we in op de effecten van MijnZaak. Op basis van de *theory of change* maken we hierbij onderscheid tussen directe en meer indirecte effecten die de applicatie heeft. Dit zijn respectievelijk de geoperationaliseerde doelen (output) en veranderingen voor doelgroep (outcome). Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, kijken we hierbij enerzijds naar de gestelde doelen van het subsidietraject en anderzijds naar de effecten van MijnZaak. Voor dit hoofdstuk geldt nog meer dan in de voorgaande hoofdstukken dat we nog geen harde conclusies kunnen trekken. Het subsidieproject was gericht op het ontwikkelen en testen van de applicatie en op de daadwerkelijke totstandbrenging van samenwerking tussen partijen.

4.1 De verwachting van gebruikers is dat MijnZaak de beoogde resultaten op informatieverzameling, uitwisseling en samenwerking bij breder gebruik kan faciliteren

Om te beginnen is als doel gesteld om gedurende het subsidietraject met 30 accounts te testen. Dit is gelukt. Op het moment van dit schrijven is er met zeven fictieve accounts getest en met 30 praktijkgebruikers. Er is vooral getest op de gebruiksvriendelijkheid van MijnZaak. Zo is gekeken naar de lay-out, het taalgebruik en het functioneren van de verschillende mogelijkheden die MijnZaak biedt. Een aantal van de praktijkgebruikers heeft ook documenten geüpload.

Naast de output van het subsidietraject, zijn ook outputdoelen gesteld specifiek voor MijnZaak. Deze gaan over de directe meerwaarde voor de gebruikers van de applicatie: de cliënten en de (rechts)hulpverleners. In de *theory of change* zijn deze uitgeschreven (zie figuur 1). Wij reflecteren hierop in termen van de doelstellingen die hiertoe vooraf zijn opgesteld zijn, namelijk:

- a. Het bieden van een integraal inzicht in de hulpvraag en situatie van de rechtzoekende;
- b. Het samenbrengen van alle relevante informatie en alle betrokken partijen, en;
- c. Het faciliteren van samenwerking tussen de eerste en tweedelijns (rechts)hulpverlening.

Wij hebben in totaal negen testers gesproken, namelijk drie cliënten en zes (rechts)hulpverleners, evenals de ontwikkelaar van de applicatie. Op basis van hun ervaringen evalueren wij de mate waarin MijnZaak de potentie heeft om de gestelde outputdoelen te faciliteren en/of te bereiken.

4.1.1 *MijnZaak heeft de potentie om een integraal inzicht in de hulpvraag en situatie van de rechtzoekende te bieden*

De (juridische) hulpverleners die wij hebben gesproken zijn over het algemeen positief over de hulp die MijnZaak kan bieden bij het inzichtelijk maken van de hulpvraag en situatie van de rechtzoekende. Zij geven aan dat het voor de effectiviteit van hun dienstverlening belangrijk is om een zo volledig mogelijk beeld te hebben van de cliënt, met name bij cliënten met multiproblematiek. In MijnZaak kan een hulpverlener zien welke partijen betrokken zijn rondom een cliënt en ook direct de geüploadde documenten inzien, mits de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Zonder MijnZaak moeten hulpverleners dit uitvragen bij de cliënt. Risico's hierbij zijn dat de cliënt, bijvoorbeeld door de vele problemen die spelen, delen vergeet, belangrijke details niet benoemt of documenten kwijtraakt. Daarnaast kan de hulpverlener gemakkelijk vergeten om verder te kijken dan alleen diens eigen expertisegebied, zeker als niet bekend is dat de cliënt met meerdere problemen zit. MijnZaak biedt hierin de mogelijkheid om in één oogopslag te zien welke partijen betrokken zijn. De kans dat een hulpverlener vergeet om verder te kijken of informatie mist, wordt hiermee een stuk kleiner.

4.1.2 *MijnZaak biedt de mogelijkheid om alle relevante informatie en alle betrokken partijen samen te brengen*

Naast het creëren van inzicht in de problematiek van de cliënt, geven de hulpverleners aan dat MijnZaak goed als hulpmiddel kan dienen voor het verzamelen van relevante informatie en het samenbrengen van de betrokken partijen. Een veel gehoord voordeel van MijnZaak is dat je als hulpverlener veel minder tijd kwijt bent aan het opvragen van documenten bij cliënten. Een cliënt moet vaak één document naar verschillende hulpverleners toesturen. Geregeld zitten documenten verstopt in een volle mailbox of moet een hulpverlener de cliënt er meerdere malen aan herinneren om de benodigde stukken te verzenden. In MijnZaak hoeft de cliënt een document slechts een keer te uploaden. Bovendien stuurt MijnZaak automatisch reminders wanneer een bepaald document nog ontbreekt.

Een van de gesproken hulpverleners geeft aan dat de AVG het in de huidige werkwijze moeilijk maakt om documenten te ontvangen van andere hulpverleners. Een applicatie op zichzelf kan gegevensuitwisseling niet APV-proof maken, dit moeten de betrokken hulpverleners zelf regelen met samenwerkingsovereenkomsten en gegevensuitwisselingsprotocollen. Als gegevensuitwisseling vervolgens is toegestaan, biedt MijnZaak een efficiënte manier om dit te doen. Doordat de cliënt in MijnZaak kan aangeven dat een hulpverlener een document mag inzien, wordt het binnen de kaders van de AVG toch mogelijk gemaakt om als hulpverlener gemakkelijker aan de benodigde documenten te komen. De mogelijkheid die MijnZaak biedt om ook acties toe te kunnen wijzen aan andere betrokken hulpverleners, draagt hier ook aan bij. Als bijvoorbeeld een advocaat binnen een bepaalde termijn over specifieke documenten moet beschikken en diens cliënt verzaakt deze te uploaden, kan de advocaat een hulpverlener een actie toewijzen om dit document te uploaden. De cliënt hoeft dan enkel nog toestemming te verlenen voor het inzien van het stuk. De verwachting is dat deze handeling makkelijker en sneller is voor de cliënt dan het zoeken en uploaden van het document. (NB: over dit stuk tekst ligt nog expliciet de vraag bij Twan en Rietje of wij dit correct hebben weergegeven).

4.1.3 *MijnZaak kan als hulpmiddel fungeren om de samenwerking tussen de eerste- en tweedelijns (rechts)hulpverlening te faciliteren*

Een beoogd resultaat van MijnZaak is het faciliteren van samenwerking tussen de eerste- en tweedelijns (rechts)hulpverlening. Zoals in paragraaf 3.2.3. omschreven, heeft MijnZaak alle benodigde werkende elementen en daarmee ook de potentie om verschillende betrokken partijen bij elkaar te brengen. Door de korte duur van de pilot konden de gebruikers echter nog niet spreken over echte samenwerking binnen de applicatie. Toch spreken de meeste gebruikers met enthousiasme over de faciliterende rol die MijnZaak kan spelen in de samenwerking met andere partijen. Meestal weten ze zonder MijnZaak niet welke hulpverleners met hun cliënt werken en als ze dit al weten, is het niet standaard dat zij ook de samenwerking opzoeken. De gesproken gebruikers geven aan dat MijnZaak uitnodigt tot samenwerking: als het middel er is, ben je sneller geneigd om dit te gebruiken. Deze samenwerking kan bijvoorbeeld nuttig zijn als een cliënt op verschillende gebieden vastloopt maar waarbij die gebieden wel raakvlakken hebben. Meestal worden de problemen dan parallel aan elkaar opgelost terwijl het efficiënter is om gezamenlijk aan een integrale oplossing te werken. Met MijnZaak wordt deze multiproblematiek inzichtelijk en kan een hulpverlener direct contact opnemen met de andere betrokken hulpverleners. Zo zijn er functies om acties toe te voegen, berichten te sturen, gezamenlijke afspraken in te plannen of te videobellen.

4.1.4 Aan het realiseren van de genoemde potentie zijn een aantal uitdagingen en randvoorwaarden verbonden

Zoals hierboven omschreven heeft MijnZaak de potentie om casuïstiek in kaart te brengen, belangrijke documentatie te verzamelen, betrokken partijen te verbinden en samenwerking te stimuleren. Kanttekening hierbij is dat dit alleen werkt wanneer alle, of tenminste een groot deel, van de hulpverleners rondom een cliënt gebruikmaakt van MijnZaak. Op dit moment is deelname aan dit cliëntportaal namelijk vrijblijvend en is er geen partij (zoals bijvoorbeeld de Wijkrechtbank) die de regie neemt van het gebruik van MijnZaak in zaken waarin ketensamenwerking belangrijk is. Het is nog niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het uitnodigen van een cliënt of diens hulpverleners voor het aanmaken van een gebruikersaccount. Het is dus belangrijk dat bij gebruik een regievoerder is aangewezen die de lead en verantwoordelijkheid kan nemen in de keuze om al dan niet van MijnZaak gebruik te maken en de betrokken hulpverleners hieraan toe te voegen. In MijnZaak staat een dergelijke regierol klaar, maar deze wordt nu nog niet gebruikt. Het ministerie van Justitie en Veiligheid of een relevante regionale of lokale organisatie kan hierin een rol nemen en deze opdracht bij een geschikte partij neerleggen.

Daarnaast geven veel van de gesproken hulpverleners aan dat het gebruiken van MijnZaak niet voor iedere cliënt nuttig of mogelijk is. Enerzijds omdat voor mensen die analfabeet, niet digitaal vaardig of verstandelijk beperkt zijn en geen of een klein netwerk hebben, het gebruik moeilijk kan zijn. Overigens is in de ontwikkeling hier geprobeerd rekening mee te houden door bijvoorbeeld de optie om berichten in te spreken toe te voegen. Toch zal er altijd een groep zijn die niet met MijnZaak kan of wil werken. Anderzijds noemden de gesproken hulpverleners dat MijnZaak voor hen alleen toegevoegde waarde heeft wanneer er multiproblematiek speelt. Het gebruiken van MijnZaak vraagt anders een extra inspanning die ze liever niet leveren. De belangrijkste meerwaarde zit voor hen in de samenwerking met andere partijen. Iedere hulpverlener heeft namelijk ook een eigen systeem waarin gegevens en documenten van de cliënt moeten worden opgeslagen. Hierin schuilt echter wel het risico dat een hulpverlener denkt dat er geen andere hulpverleners betrokken zijn, terwijl dit wel zo blijkt te zijn als deze hulpverlener MijnZaak zou gebruiken.

4.2 Tijd moet uitwijzen of de beoogde veranderingen bij de doelgroep naar verwachting zullen uitpakken

Waar de hiervoor besproken output over directe resultaten ging, ziet de outcome meer op veranderingen bij de doelgroep die niet direct meetbaar zijn, en soms ook pas na langere tijd zichtbaar of voelbaar. In de *theory of change* is voor het subsidietraject als outcome 'inzicht voor bredere invoering en implementatie' gesteld. De doelgroep is hier de Raad voor de Rechtsbijstand, die de inzichten uit deze monitoring en evaluatie kan gebruiken voor de besluitvorming over bredere invoering of implementatie van MijnZaak. Omdat nu nog geen sprake is van resultaten op de lange termijn, evalueren wij alleen de omschreven **outcome** van MijnZaak en de verwachtingen die er zijn over de veranderingen die de app in gang zet voor de doelgroep, en specifiek de rechtzoekenden. De belangrijkste doelstellingen die wij evalueren zijn dat de geboden (rechts)hulp laagdrempelig is, van hoge kwaliteit is en oog heeft voor de rechtzoekende. Als gevolg hiervan ontstaat een integrale en duurzame oplossing en een verschuiving van de werklast voor tweedelijns rechtshulpverleners.

Ook hierbij geldt dat de looptijd van de pilot te kort is geweest om conclusies te trekken over de mate waarin de indirecte effecten zijn bereikt. Bovendien heeft de Stichting voor Rechtshulpinnovatie dit ook niet als doel gehad voor de pilotperiode. Wanneer wij de gesproken hulpverleners en cliënten vroegen naar hun verwachtingen over de indirecte effecten, durfden zij daar meestal nog geen antwoord op te geven. De onderstaande paragrafen zijn daarom gebaseerd op de eerste verwachtingen.

4.2.1 *MijnZaak vergroot niet direct de toegankelijkheid tot het rechtssysteem maar maakt het contact met advocaten wel makkelijker*

Of cliënten door MijnZaak een lagere drempel ervaren om juridische hulp te vragen, is onder meer afhankelijk van wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor het aandragen van MijnZaak aan de cliënt. Als een advocaat beslist om met een specifieke cliënt in MijnZaak te gaan werken, is de juridische hulpvraag al gesteld en heeft MijnZaak daar geen rol in gehad. In het geval dat een cliënt bijvoorbeeld via het sociaal team wordt aangemeld, is het niet zo dat er met behulp van MijnZaak contact wordt gelegd met een juridische hulpverlener. Wat wel door cliënten zelf wordt benoemd is dat ze met MijnZaak makkelijker vragen kunnen en durven te stellen aan een advocaat, als ze eenmaal in contact staan. Daarnaast is het voor te stellen dat op lange termijn, als MijnZaak breed gebruikt wordt, niet-juridische hulpverleners beter contact hebben met verschillende juridische hulpverleners en daardoor gemakkelijker de cliënt het rechtssysteem in kunnen helpen. Dit is echter nog niet te voorspellen. De gesproken rechtzoekenden geven ook aan dat het nog moeilijk is om MijnZaak te vinden als je voor het eerst juridische hulp nodig hebt. Ze moeten er dus echt door een hulpverlener op gewezen worden.

Als we de toegankelijkheid tot het rechtssysteem bekijken in het licht van het doel ervan; het komen tot een integrale oplossing voor geschillen en juridische problemen, faciliteert MijnZaak wel degelijk in toegankelijkheid. MijnZaak is een geschikte applicatie om de multiproblematiek van cliënten inzichtelijk te maken en door samenwerking tussen ketenpartners te komen tot een passende, integrale oplossing.

4.2.2 *Minder 'van het kastje naar de muur', maar kwaliteit blijft afhankelijk van de hulpverlener achter MijnZaak*

Een van de grote voordelen van MijnZaak is het creëren van een overzicht van alle spelende problemen en betrokken partijen rondom een cliënt. Wat de cliënt hiervan merkt, is dat hij/zij minder van het kastje naar de muur wordt gestuurd omdat de hulpverleners onderling afspraken kunnen maken en de cliënt niet tien keer opnieuw een document hoeft op te vragen en door te sturen. Dit kan een verschil maken in de ervaring die de cliënt van de kwaliteit van de (rechts)hulp heeft en daarnaast stelt het de hulpverleners in staat om sneller te werken en met vollediger informatie. De hulp die zij bieden kan daardoor ook daadwerkelijk van hogere kwaliteit zijn.

De gesproken cliënten zelf geven aan dat MijnZaak het voor hen makkelijker maakt om documenten te bewaren en overzicht te houden, maar dat de kwaliteit van de hulp nog steeds afhangt van de vaardigheden van de hulpverlener. Zo benoemde een cliënt dat de hulpverleners niet altijd direct beschikbaar zijn of het antwoord op de vraag niet hebben. Dit is echter aan de hand van een uitspraak in een casus waarin nog niet is getest met het samenwerken tussen de partijen. Bovendien hebben de initiatiefnemers van MijnZaak niet als doel gesteld dat MijnZaak de menselijke hulpverlener zou vervangen. MijnZaak zou juist een uitkomst kunnen bieden in een eventueel gebrek aan kennis of tijd van een hulpverlener doordat de betreffende hulpverlener de vraag gemakkelijk met de berichtenfunctie ook aan andere betrokkenen kan stellen. Daarnaast zorgen de integrale oplossingsroutes er juist voor dat de kwaliteit en de houdbaarheid van de interventies van de (juridische) hulpverleners wordt verhoogt en de neerwaartse spiraal van telkens nieuwe problemen potentieel wordt omgezet in een opwaartse spiraal.

4.2.3 *MijnZaak draagt met name bij aan een integrale oplossing voor de cliënt en een sneller werkproces voor de juridische hulpverlener*

De doelstelling van duurzame hulp is tweeledig. Enerzijds gaat het om het vinden van een duurzame oplossing voor de problemen van de cliënt en anderzijds om het verlagen van de werkdruk van juridische hulpverleners. De duurzaamheid van de hulp sluit enigszins aan op de hiervoor beschreven kwaliteit. Zo is een belangrijk en veel terugkomend positief geluid over MijnZaak dat de hulpverleners gezamenlijk aan een integrale oplossing voor de multiproblematiek van de cliënt kunnen werken met behulp van MijnZaak. Hierdoor voorkomen ze dat iedere hulpverlener afzonderlijk brandjes aan het blussen is maar ze juist aan een totaaloplossing kunnen werken. Uit de interviews komt echter niet naar voren dat MijnZaak een bijdrage kan leveren aan het voorkomen van nieuwe problemen of rechtszaken. Doorgaans zal een bepaalde vervolgzaak of zaak over een ander onderwerp hoe dan ook wel plaatsvinden.

Voor wat betreft de werkdruk van juridische hulpverleners kan wel al worden gezegd dat MijnZaak waarschijnlijk een bijdrage kan leveren aan het versnellen van het proces. Met name doordat een hulpverlener nu veel tijd kwijt kan zijn aan het achterhalen van context en het opvragen van documenten. Met MijnZaak is dit in een oogopslag zichtbaar en worden reminders voor acties zoals het uploaden van een document automatisch naar een cliënt verstuurd. De gesproken hulpverleners benoemen dit ook als een pluspunt voor hun verlichting van hun eigen werklust.

5 MijnZaak heeft de potentie om door het faciliteren van samenwerking integrale oplossingen te bieden

In dit afsluitende hoofdstuk zoomen we uit en reflecteren we op het proces en het resultaat van MijnZaak in relatie tot de gestelde doelstellingen van de Raad, ofwel de **impact** van de pilot. We grijpen hiermee terug op de onderzoeksvraag die aan het begin van de evaluatie van het initiatief van de Stichting voor Rechtshulpinnovatie is opgesteld, namelijk:

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

Vanaf het begin wilde de Stichting met MijnZaak de cliënt een overzichtelijke verzamelaars bieden voor alle belangrijke informatie rondom lopende en afgeronde cases. Tegelijk wilden de ontwikkelaars aan (juridische) hulpverleners een overzicht van de problematiek van cliënten bieden en samenwerking tussen verschillende hulpverleners stimuleren. Het doel dat zij hiermee voor ogen hadden en nog steeds hebben, is om tot een integrale oplossing voor de cliënt te komen. Deze doelstelling raakt hiermee aan de doelstellingen van de Raad voor kwalitatief hoogwaardige hulp, doelmatige inzet van middelen en een duurzame oplossing. Van tevoren gaf de Stichting al aan dat het bereiken van zowel de eigen doelstellingen als die van de Raad niet haalbaar zou zijn binnen de pilotperiode. De pilotperiode was hiervoor te kort en de onzekerheid over vervolgfianciering maakte dat investeringen in het volledig uitwerken en uitrollen van samenwerkingen niet tot resultaat zouden leiden en daarmee niet verantwoord konden worden. De Stichting wil met de ontwikkeling van MijnZaak wel laten zien dat de applicatie de potentie heeft om aan de doelstellingen te voldoen en dat het ketensamenwerking ten behoeve van integrale oplossingen kan faciliteren.

Aan de hand van deze evaluatie kunnen we concluderen dat MijnZaak bij toekomstig breed gebruik voldoet aan de doelen die de Stichting had gesteld. Het is een innovatieve app met de potentie om de cliënt en de betrokken (juridische) hulpverleners inzicht te geven in de spelende problematiek en bij te dragen aan de totstandkoming van een integrale oplossing. Als grootste meerwaarde benoemen cliënten het kunnen bewaren van alle relevante documenten op één plek. Hierdoor raken zij hun papieren niet kwijt en hoeven ze niet telkens opnieuw dezelfde documenten naar alle hulpverleners te sturen. Voor hulpverleners is dit ook voordelig omdat het ze veel tijd en moeite bespaart om de benodigde stukken te verzamelen. Zij benoemen echter dat het voornamelijk de mogelijkheid tot samenwerking met alle betrokken partijen is, die maakt dat ze MijnZaak als innovatief middel zien om de kwaliteit van hun (rechts)hulp te verbeteren.

Met de verwachte meerwaarde van MijnZaak voor cliënten en (rechts)hulpverleners raakt de Stichting ook direct twee van de doelstellingen van de Raad. Ten eerste draagt MijnZaak bij aan kwalitatieve (rechts)hulpverlening. Ten tweede kunnen we op basis van bovenstaande stellen dat MijnZaak in ieder geval een middel is dat doelmatig wordt ingezet. Dat de integrale oplossingen ook gaan leiden tot duurzame oplossingen is aannemelijk op basis van de bevindingen van deze evaluatie, maar kan nog niet worden vastgesteld. Ook het vergroten van de toegankelijkheid tot het recht is niet een direct effect van MijnZaak, al verlaagt de applicatie wel de drempel voor het opnemen van contact met betrokken rechtshulpverleners. Indirect kan de toegankelijkheid tot het recht ook worden vergroot: wanneer een groot aantal hulpverleners bekend is met MijnZaak, vergroot dat mogelijkheden voor samenwerking en doorverwijzing.

Of de beoogde en verwachte doelstellingen in de praktijk daadwerkelijk behaald worden is afhankelijk van een aantal factoren. Ten eerste is er, zoals gezegd, nog onduidelijkheid over verdere financiering van MijnZaak. Op dit moment is de pilotperiode, en daarmee het werken met de app, gestaakt. De Stichting beschikt momenteel over middelen om MijnZaak nog een jaar in de lucht te houden. Een randvoorwaarde is wel dat bijvoorbeeld het ministerie van Justitie en Veiligheid een landelijke, regionale of lokale uitvoeringsorganisatie aanwijst die verantwoordelijk is voor de beslissing om met een cliënt in MijnZaak te werken en de betrokken hulpverleners hierbij aanhaakt. Een voorbeeld waarbij dit goed werkte is de Wijkrechtbank in Eindhoven. De ervaring daar leert dat het betrekken van verschillende betrokken hulpverleners makkelijker gaat wanneer één partij de kar trekt. Daarnaast is de bereidheid om als hulpverlener deel te nemen aan een samenwerkingsverband groter wanneer dit vanuit een aangewezen partij, zoals de Wijkrechtbank, wordt aangedragen. Alle betrokkenen bij de pilot die wij spraken, geven aan dat MijnZaak veel potentie heeft voor faciliteren van samenwerking en het bieden van kwalitatief goede (rechts)hulp. Tegelijk benadrukken zij allemaal dat MijnZaak valt of staat met het breed uitrollen van de app en het aanwijzen van een regisserende partij.

A. Hoofd- en deelvragen

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

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

We werken de hoofdvraag uit naar de volgende deelvragen, waarbij we de aansluiting zoeken bij de doelstellingen en indicatoren geformuleerd door de Raad³. Omdat het subsidietraject de ontwikkeling van de applicatie betreft, beantwoorden we de vragen in het licht van de hierboven uitgewerkte ToC. Daarbij ligt de nadruk op het beantwoorden van de vraag in hoeverre het aannemelijk is dat de ontwikkelde applicatie bij gebruik bijdraagt aan de gestelde doelen. Waar mogelijk beantwoorden we de vragen hierover ook voor de mate waarin de gebruikers in de testfase dit ook zo ervaren.

Deelvragen uitgesplitst naar doelstelling:

- a. In hoeverre en op welke wijze draagt MijnZaak bij aan de **toegankelijkheid** van rechtsbijstandshulp, in termen van:
 - i. Laagdrempeligheid:
 - Op welke wijze en in welke mate is de laagdrempeligheid voor rechtsbijstand verbeterd (reistijd, digitale mogelijkheden et cetera)?
 - ii. Onafhankelijkheid:
 - Welke routes zijn verder gevolgd (in de nulde-, eerste-, en/of tweedelijjn)?
 - In hoeverre is de informatievoorziening transparant en onafhankelijk?
 - iii. Ondersteunend:
 - Op welke wijze en in welke mate is het initiatief ondersteunend?
 - In hoeverre worden cliënten ondersteund om zelf meer te doen?
- b. In hoeverre en op welke wijze draagt MijnZaak bij aan **doelmatigheid en doeltreffendheid**, door een focus op:
 - i. Veelzijdigheid en integraliteit (oog voor bredere problematiek):
 - In hoeverre en op welke wijze is bij de intake en het verdere proces aandacht geweest voor de bredere, niet-juridische problematiek?
 - In hoeverre is, indien noodzakelijk, samengewerkt met andere partijen en was er sprake was van integrale hulpverlening?
 - ii. Passende en bruikbare hulp:
 - In hoeverre en op welke wijze is gekeken of de aangeboden hulp ook de best passende hulp is voor de rechtzoekende?
 - iii. Begrijpelijkheid:
 - Hoe is de communicatie over het proces en de geboden oplossingen vormgegeven?
 - In hoeverre begrijpen de rechtzoekenden de geboden informatie over het proces en de geboden oplossingen?
 - iv. Samenwerking:
 - In hoeverre en met welk resultaat is er sprake geweest van samenwerking tussen de betrokken partijen (rechtzoekende, wederpartij, rechtshulpverlener en ketenpartners)?
 - Welke meerwaarde heeft de samenwerking voor de betrokken partijen?

³ 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

-
- v. Aansluiting:
- In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van een warme overdracht?
 - In hoeverre is er, indien aan de orde, volgens de betrokken ketenpartners op het juiste moment overgedragen?
 - In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van aansluitende hulp en niet (alleen) overlappende hulp?
- vi. Proportionaliteit:
- In hoeverre ervaren cliënten en professionals de ondersteuning als proportioneel wat betreft tijd, inzet en kosten?
- c. In hoeverre en op welke wijze draagt MijnZaak bij aan **goede kwaliteit** door:
- i. Juridische kennis en vaardigheden:
- Welke eisen zijn gesteld aan de juridische kennis en vaardigheden van betrokken juridische professionals?
 - Op welke wijze draagt MijnZaak bij aan het verbeteren van de (juridische) kennis en vaardigheden?
- ii. Kwaliteitsborging:
- Hoe is kwaliteit van de geboden en verleende hulp in MijnZaak geborgd en hoe draagt dit bij aan de kwaliteitsborging van (juridische) hulpverlening in het algemeen?
- iii. Innovatie:
- In hoeverre draagt het initiatief bij aan innovatie op het gebied van rechtshulpverlening?
- d. In hoeverre en op welke wijze draagt MijnZaak bij aan **duurzaamheid** voor:
- i. De burger:
- In hoeverre is er sprake geweest van het voorkomen van conflicten of escalatie en waar blijkt dat uit?
 - In hoeverre accepteren de betrokken partijen (inclusief de wederpartij) de oplossing?
 - Wat verwachten geholpen burgers van de bereikte uitkomst/oplossing op de lange termijn?
- ii. Rechtshulpaanbieders:
- In hoeverre biedt MijnZaak de mogelijkheid tot een meer passende vergoeding?
 - Hoe waarderen betrokken professionals de werkomgeving en (de inrichting van) het dienstverleningsproces en de samenwerking met andere betrokken partijen?
 - Welk effect heeft MijnZaak op de samenwerking (werkrelatie) tussen betrokken ketenpartners en de inrichting van de keten?
 - In hoeverre zou er draagvlak zijn om deze werkwijze breder (bijvoorbeeld regionaal of landelijk) uit te rollen?
- iii. Het stelsel:
- In hoeverre kan MijnZaak bijdragen aan een duurzaam rechtsbijstandsbestel en waar blijkt dat uit?

B. Onderzoeksmethoden

Plan eindevaluatie	Realisatie en toelichting
Interviews <i>Een totaal van 17 (dubbel)interviews met de volgende betrokken partijen:</i>	<i>In totaal zijn er negen interviews gehouden.</i>
Drie interviews met projectmedewerkers	In totaal zijn drie projectmedewerkers gesproken in twee afzonderlijke interviews.
Acht interviews met projectpartners, waarvan vier met de advocatuur en vier met partijen uit het voorliggend veld.	In totaal zijn twee advocaten gesproken en twee uit het voorliggend veld. Dit zijn er minder dan gepland doordat we niet alle projectpartners die we mochten benaderen hebben kunnen bereiken en niet alle projectpartners voldoende met MijnZaak hebben getest om ervaringen te kunnen delen.
Zes interviews met cliënten	In totaal zijn drie interviews met cliënten gehouden. Van de zes die we mochten benaderen, is het met drie niet gelukt een afspraak in te plannen.
Projectvergadering Aanwezigheid bij projectvergadering of groepsbijeenkomst.	Dit heeft niet plaatsgevonden omdat deze projectvergaderingen ten tijde van de start van de evaluatie al geweest waren.
Data-analyses Kenmerken van gebruikers, de doorlopen routes/gebruikte add-ons en doorlooptijden.	Er heeft geen data-analyse plaatsgevonden omdat MijnZaak uiteindelijk niet of beperkt getest is met echte gebruikers.
Plan tussenevaluatie	Realisatie en toelichting
Interviews <i>Een totaal van vijf (dubbel)interviews met de volgende betrokken partijen:</i>	<i>In totaal zijn vijf interviews gehouden.</i>
Ten minste twee interviews met cliënten.	Geen interviews met cliënten. Wel zijn de 2 betrokken studenten, die ook als cliënt hebben opgetreden in testsessies, geïnterviewd.
Ten minste twee interviews met betrokken professionals die gebruikmaken van MijnZaak.	Er zijn twee dubbelinterviews gehouden met projectpartners uit het voorliggende veld.
	Eén interview met een van de ontwikkelaars van MijnZaak. Er is voor gekozen om dit interview toe te voegen om beter inzicht te krijgen in de opbouw en functionaliteiten van de applicatie.
Aanvullende onderzoeksmethoden	Er is aangesloten bij een testsessie, waarin functionaliteiten zijn getest met een advocaat, twee studenten in de rol van cliënt en de applicatieontwikkelaar.
	Bezoek aan een locatie waar door studenten de applicatie is getest met cliënten.
Beknopte beschrijvende statistieken Het in beeld brengen van indicatoren als: <ul style="list-style-type: none"> Aantal gebruikers; Aantal betrokken organisaties in eerste en tweede lijn; Aantal functies dat wordt gebruikt. 	Deze indicatoren zijn niet met beschrijvende statistieken in beeld gebracht omdat het werken met MijnZaak beperkt is gebleven tot het testen van de functies.