

**SAMEN
RECHT
VINDEN**



SAMEN RECHT VINDEN ZEELAND

(TUSSEN)RESULTATEN VAN EEN ONDERZOEKSPILOT BEKOSTIGD DOOR DE RAAD VOOR
RECHTSBIJSTAND VANUIT DE SUBSIDIEREGELING STELSELHERZIENING RECHTSBIJSTAND

Middelburg, 24 februari 2023

Krijn van Beek
Femke van der Lee
Melissa Mol

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Voorwoord	4
Deel 1 Het project Samen Recht Vinden.....	6
1 Maatschappelijke urgentie.....	7
2 Doel van Samen Recht Vinden.....	8
3 Een kleine geschiedenis van Samen Recht Vinden	9
4 Methode van Samen Recht Vinden	10
5 Organisatie	20
6 Aantallen en soorten zaken	27
7 Scenario's voor de toekomst.....	35
8 Lessen voor de Stelselherziening.....	43
Deel 2 Evaluatie voor de Raad voor Rechtsbijstand	45
9 Inleiding en verantwoording.....	46
10 Activiteitenkalender Samen Recht Vinden	46
11 Beschrijving activiteiten aan de hand van de ingediende begroting.....	48
12 Algemene onderzoeksvragen.....	52
13 Toegankelijkheid	61
14 Kwaliteit	62
15 Doeltreffend.....	64
16 Duurzaam	66
Bijlage A: Maatschappelijke Kosten en Baten van Samen Recht Vinden	72
Bijlage B: Leidraad voor gidsen.....	72
Bijlage C: Artikelen Waardenwerk en conflicthantering.....	72
Bijlage D: Onderzoek governance Samen Recht Vinden	72
Bijlage E: Terugblikken per cyclus.....	72
Bijlage F: Periodieke Verantwoordings-rapportages aan de Raad voor Rechtsbijstand	72
Bijlage G: Jaarverslag 2021	72

SAMENVATTING

Samen Recht Vinden is een radicaal nieuwe manier om conflicten op te lossen. Tussen mensen onderling, tussen mensen en bedrijven, tussen mensen en instanties, tussen bedrijven en instanties. En vooral ook: als er meer dan twee partijen betrokken zijn.

Samen Recht Vinden is veel radicaler nieuw dan we vooraf dachten. Het magische ingrediënt: onwrikbare oriëntatie op een oplossing. Radicaal pragmatisch partijen gidsen in de richting van een oplossing. Onderdelen zijn dan: bellen met de andere partij, partijen bij elkaar brengen, onderliggende belangen zoeken, ruimte maken voor emoties, uit de buurt blijven van het juridisch gelijk, doorpraten tot een oplossing is gevonden....

Dit lijkt helemaal niet zo radicaal. En ook dat klopt. Bestaande juridische hulp hanteert al deze dingen ook wel eens. Maar eigenlijk niet consequent en in samenhang, in dienst van die onwrikbare oriëntatie op een oplossing. Het is in elk geval toch zo radicaal anders dan de defaultsetting van de juridische dienstverlening zoals we die kennen, dat het ons niet is gelukt deze manier van werken in de bestaande declaratiesystematiek van het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand te passen. Noch hebben we vergelijkbare organisaties gevonden die doen wat wij doen. Ook voor burgers is het even wennen: we trekken niet met de burger ten strijde tegen de instituties, hoe graag die dat ook wil, maar zoeken naar *common ground* voor alle betrokkenen.

En het werkt. Het is arbeidsintensiever dan we dachten. Het vergt specifieke professionele vaardigheden. Hoewel we werken met veel uitermate kundige vrijwilligers is het dan ook bepaald niet kosteloos (overigens wel gratis voor klanten). Maar het lost wel problemen op. En snel. En naar grote tevredenheid van betrokkenen. Zo voorkomen we onzekerheid over de uitkomst van juridische procedures – die soms jarenlang een verlamme werking hebben op betrokkenen. Zo voorkomen we allerlei vervolgpcedures, doordat mensen kunnen leven met de gevonden oplossingen. Zo zorgen we dat mensen weer verder kunnen met werken, zorgen, leren, ondernemen, recreëren, kortom met hun leven. Zo zorgen we dat instanties zich minder fortificeren met juridische verdedigingswerken en meer tijd en ruimte hebben om hun goede werken te verrichten.

Dit zijn de vruchten van twee jaar experimenteren met een nieuwe vorm van conflictoplossing. Een echt businessmodel hebben we nog niet, bovendien valt er nog veel te verbeteren in efficiency en effectiviteit, maar de potentie is aangetoond en daar bouwen we graag op voort.

VOORWOORD

Dit document heeft twee functies en bestaat daarom ook uit twee delen. De eerste functie is om lessen te trekken voor de stelselherziening rechtsbijstand uit de eerste twee jaar van het project Samen Recht Vinden. Het project Samen Recht Vinden is voor een groot deel gefinancierd uit de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand. Het was dus ook uitdrukkelijk de bedoeling om lessen te leveren voor de stelselherziening. In deel 1 beschrijven we de contouren van het project en schetsen we deze lessen. Verspreid over de tekst staan in groene kaders concrete zaken beschreven zoals Samen Recht Vinden die heeft behandeld.

De tweede functie is een inhoudelijke verantwoording te geven aan de Raad voor Rechtsbijstand in zijn rol van voornaamste subsidiegever van dit project. Hiertoe beantwoorden we de onderzoeksvragen van het aan de subsidieregeling gekoppelde Evaluatiekader “Stelselherziening rechtsbijstand”. Dit doen we in deel 2.

Dit onderzoek is geschreven door drie medewerkers verbonden aan de Stichting Samen Recht Vinden. Op alle punten waar dat mogelijk is, hebben we verwijzingen opgenomen naar verifieerbare bronnen. Het bouwt op drie pijlers:

- 1) Eigen registratie en daarop gebaseerd intern observerend onderzoek, zoals dat voortdurend bij Samen Recht Vinden wordt gedaan. Dit resulteert in evaluatieverslagen per cyclus, die op hun beurt steeds weer besproken zijn met en aangevuld zijn door onze gidsen. Dit onderzoek vormt ook de basis voor het jaarverslag 2021. Daarnaast kan in dit verband ook worden genoemd de publicaties van Ippel en Van Beek over het type professionaliteit dat zich binnen Samen Recht Vinden ontwikkelt.
- 2) Onderzoek verricht in opdracht van Samen Recht Vinden, zoals de studie naar de governance structuur door Melissa Mol (2022), de studie naar de Maatschappelijke Kosten en Baten van Samen Recht Vinden door SEO Economisch Onderzoek (2022) en de populatiestudies naar ervaren conflicten in Zeeland door Verhoeven (2019) en door De Cuyper cs (2022).
- 3) Bestaand onderzoek door derden. Alle bronvermeldingen staan steeds in de tekst.

We zijn zeer dankbaar voor de bereidwillige inzet van onze begeleidingscommissie bij dit onderzoek om kritisch mee te lezen en suggesties te doen. De commissie bestaat uit:

- Prof. mr. dr. A.T. (Bert) Marseille
- Dr. N. (Nienke) Doornbos
- Dr. mr. M.A. (Marc) Simon Thomas

Door omstandigheden konden slechts twee leden van de commissie bij een eerste bespreking aanwezig zijn (gericht op de aanbevelingen uit deel 1 en op de eigen werkwijze van de commissie). De begeleidingscommissie is op 13 februari nogmaals bij elkaar gekomen om uitgebreider te spreken over het hele rapport in al zijn merites.

Dank willen we ook uitspreken naar onze Raad van Toezicht die niet zijn rol van toezichthouder vervult, maar ook commentaar en suggesties heeft geleverd bij een eerdere versie van dit rapport. De Raad van Toezicht bestaat uit:

- Prof. Dr. J.G.M. (Jeanne) de Bruijn (voorzitter)
- Drs. M. (Monique) Schoonen

- Drs. T. (Teus) Baars
- Mr. A.B. (Anne) Scheltema Beduin

Tenslotte zijn we enorm dankbaar voor de steun die we hebben gekregen – en nog altijd krijgen – van onze subsidiegevers: Raad voor Rechtsbijstand en Regiodeal Zeeuws Vlaanderen. Zij maken deze zoektocht mogelijk.

Nienke Slump, directeur

Waterschade

Bij Samen Recht Vinden komt een mevrouw met waterschade aan het laminaat in haar huurwoning. Volgens een ketenpartner van de woningcoöperatie kan de vloer voor €400,- worden gerepareerd. Er is alleen een probleem: het laminaat dat mevrouw nu in haar kamer heeft liggen wordt niet meer verkocht. Daarom zal een aantal vierkante meter door ander laminaat worden vervangen. Dit ziet mevrouw niet zitten en zij komt met het idee om samen met haar buurman de gehele vloer opnieuw te leggen met een ander, goedkoper laminaat. Zij vraagt daarom de woningcoöperatie om €400,- naar haar over te maken, zodat zij zelf alle benodigdheden kan kopen. Dit is echter niet mogelijk omdat de woningcoöperatie werkt met vaste onderaannemers. Toevallig kent de Samen Recht Vinden-medewerker iemand van de woningcoöperatie uit eerdere zaken. Tijdens het gesprek met mevrouw belt zij deze contactpersoon. Hij reageert direct dat het idee van mevrouw geen probleem moet zijn, maar dat hij voor de zekerheid zal overleggen met het management. De volgende ochtend stuurt hij een whatsapp-bericht naar de Samen Recht Vinden-medewerker: “het management is akkoord met de voorgestelde constructie! Afdeling vastgoed neemt contact op met [mevrouw] voor verdere afwikkeling”. Mevrouw moet aantonen hoe zij aan het bedrag van €400,- komt. Dit doet zij door de mail van de ketenpartner met de geconstateerde schade door te sturen naar de woningcoöperatie. Zes dagen na het gesprek met mevrouw krijgt de Samen Recht Vinden-medewerker van haar contactpersoon te horen dat het probleem is opgelost. Zowel mevrouw, als de woningcoöperatie zijn blij met de gevonden oplossing.

DEEL 1

HET PROJECT

SAMEN RECHT VINDEN

1	Maatschappelijke urgentie.....	7
2	Doel van Samen Recht Vinden.....	8
3	Een kleine geschiedenis van Samen Recht Vinden.....	9
4	Methode van Samen Recht Vinden	10
4.1	<i>(Wetenschappelijke) grondslagen</i>	10
4.2	<i>Gidsen</i>	11
4.3	<i>Nabijheid en de Samen Recht Vinden-bus.....</i>	12
4.4	<i>Wat houdt de Samen Recht Vinden-methode concreet in?.....</i>	12
4.5	<i>Wanneer is het 'opgelost'?.....</i>	16
4.6	<i>Machtsverschil</i>	17
4.7	<i>Radicaler dan we dachten.....</i>	18
5	Organisatie	20
5.1	<i>Leren in lussen.....</i>	20
5.2	<i>Uitgangspunt: integrale conflictoplossing.....</i>	21
5.3	<i>Organisatie voor succesvolle integrale conflictoplossing</i>	22
5.4	<i>Inbedding en samenwerking</i>	24
6	Aantallen en soorten zaken.....	27
6.1	<i>Aantallen</i>	27
6.2	<i>Soorten zaken.....</i>	28
6.3	<i>Doorlooptijden</i>	29
6.4	<i>'Opgelost' nader bekeken voor zaken in 2022</i>	31
6.5	<i>Tevredenheid</i>	33
6.6	<i>Maatschappelijke kosten en baten.....</i>	34
7	Scenario's voor de toekomst.....	35
7.1	<i>Methodiek met grote potentie</i>	35
7.2	<i>Organisatiemogelijkheden</i>	37
7.3	<i>Bekostigingsmogelijkheden</i>	39
7.4	<i>Inbeddingsvarianten</i>	41
8	Lessen voor de Stelselherziening.....	43
8.1	<i>Oplossingsgericht – dat werkt dus echt!.....</i>	43
8.2	<i>Rechtshulp pakketten en de methode van Samen Recht Vinden.....</i>	43
8.3	<i>Aanbevelingen.....</i>	44

1 MAATSCHAPPELIJKE URGENTIE

In Nederland hebben elk jaar 1,5 miljoen mensen bijna 5 miljoen nieuwe juridiseerbare problemen en conflicten (veel mensen met 1 conflict hebben er meer).¹ Een kwart van deze problemen bestaat twee jaar later nog steeds. Onderzoek bij kleine ondernemingen (0-10 personeelsleden) toont ook daar grote aantallen: van ongeveer 800.000 ondernemingen is 35% in het afgelopen jaar tegen één of meer juridiseerbare problemen aangelopen – 28% van deze bedrijven kampt een jaar later nog steeds met zo'n probleem.²

De schade van voortslappende problemen is aanzienlijk. De stress van conflicten en de onzekerheid over de afloop leiden tot gezondheidsschade, tot uitval op werk, tot verminderde zorg en aandacht voor naasten en kan zelfs de volgende generatie ernstig schaden. Bijvoorbeeld in de vorm van kinderen die slachtoffer zijn van vechtscheidende ouders.³ Andersom is de maatschappelijke en economische winst aanzienlijk als we er in slagen om conflictpartijen snel en rechtvaardig naar oplossingen te geleiden waarmee ze weer verder kunnen met hun leven. Onderzoeksbureau Ecorys berekent dat een halvering van conflictschade de economie structureel op een hoger groeipad zet - en dan mag 0,15% niet veel lijken, maar dat is toch 1,5 Miljard euro per jaar, elk jaar.⁴

Het klassiek juridisch apparaat is niet berekend op de aantallen en de omvang van de problemen waarin mensen verzeild raken. In veel gevallen helpt juridiseren ook niet. Het maakt de problemen alleen maar groter als mensen zich met een juridische argumentatie ingraven in hun eigen standpunten. Meer juristen gaat de conflictschade niet verminderen.

Samen Recht Vinden is een poging om die conflictschade wel te verminderen. Het is een poging om nieuwe wegen te vinden om conflicten snel en rechtvaardig op te lossen, om wegen te vinden die deze kolossale maatschappelijke uitdaging van nieuwe antwoorden voorziet.

Samen Recht Vinden is gestart in Zeeland. De bestaande juridische instanties en dienstverlening zijn daar relatief dun gezaaid. Er zou dus ruimte zijn voor experiment. Maar wel met de uitdrukkelijke bedoeling methodiek te ontwikkelen die zowel duurzaam als vertaalbaar is naar de rest van Nederland.

Als we de aantallen voor Nederland op de Zeeuwse samenleving projecteren, dan komen we op ongeveer 35.000 mensen met een nieuw probleem per jaar. Onderzoek in opdracht van Samen Recht Vinden komt – met een simpeler vraagstelling – tot een lager

¹ Voert, M.J. ter en M.S. Hoekstra, *Geschilbeslechtingdelta 2019*, Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers, WODC, Cahier 2020-18, Den Haag 2020.

² Geurts, T. en M.J. ter Voert, *Geschillen in het MKB*, Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen, WODC, Cahier 2019- 11, Den Haag 2019.

³ Zie bijv. het in opdracht van Samen Recht Vinden gedane onderzoek: R. van Eijkel en C. Koopmans, *Kosten en baten van Samen Recht Vinden; de maatschappelijke waarde van laagdrempelige en vroegtijdige conflictbegeleiding*, SEO, 2022 (Bijlage A).

⁴ Peters, N., op 't Hoog, G., Korvers D., Geertman, C. & van Muiswinkel, S. *MKBA innovatieve rechtsvoorzieningen*. Rotterdam: Ecorys, 2021, <https://www.ecorys.com/nl/nederland/our-work/inzicht-maatschappelijke-kosten-en-baten-van-innovatieve-vormen-van> .

maar nog altijd aanzienlijk aantal van ruim 10.000 mensen met één of meer nieuwe problemen per jaar.⁵

Dat bestaande vormen van rechtshulp de problemen niet aankunnen, dat er echt nieuwe wegen nodig zijn, werd voor ons bevestigd in het vooronderzoek voor Samen Recht Vinden van Verhoeven (2020).⁶ In twee enquêtes is onderzoek gedaan naar de behoefte aan (sociaal)juridische ondersteuning in Zeeland en de ervaringen met de huidige voorzieningen en procedures. Van de respondenten van wie het probleem of conflict inmiddels is beëindigd, rapporteert 71% redelijk tot veel stress. Bij 67% heeft het hele traject bovendien redelijk tot veel invloed gehad op het privéleven. Dit terwijl bij 67% nauwelijks of helemaal geen herstel van schade is bereikt en bij 59% het probleem niet of nauwelijks is opgelost. Wat betreft de procedure heeft 64% deze nauwelijks of helemaal niet als eerlijk ervaren en vond 79% dat het (veel) te lang duurde. Zoals we zullen zien scoort Samen Recht Vinden op alle punten aanzienlijk beter.

Dit alles bij elkaar is serieuze en omvangrijke teleurstelling in het (juridische) systeem zoals we dat kennen. Serieuze frustratie bij gewone mensen die tegen een probleem aanlopen. Dit treft mensen uit alle inkomens- en leeftijdsklassen, en is dus niet beperkt tot de groep die in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

Samen Recht Vinden is geboren met het idee dat het sneller en beter kan. De naam 'Samen Recht Vinden' vat heel precies samen waar we de nieuwe wegen naar oplossingen zoeken: we proberen alle betrokken partijen en de juiste disciplines *samen* te brengen om te zorgen dat ze een oplossing of uitweg *vinden* uit hun conflict, een uitweg die *recht* doet aan hun belangen, die ze als *rechtvaardig* ervaren en die vanzelf ook binnen het geldende *recht* past. Opdat betrokkenen weer verder kunnen met hun leven – het conflict hun levens niet overneemt.

2 DOEL VAN SAMEN RECHT VINDEN

Het doel van Samen Recht Vinden is conflictschade verminderen en een methode ontwikkelen om dit te realiseren. Conflictschade verminderen betekent snellere oplossingen, die minder tijd, stress en energie vragen, grotere tevredenheid over de afloop bij alle betrokkenen en minder vervolgpcedures. Minder conflictschade kan in theorie ook voortkomen uit minder conflicten, maar we denken dat conflicten onafwendbaar deel uitmaken van onze complexe en dynamische samenleving. Samen Recht Vinden heeft tot doel ze in goede banen te leiden.

Waar we dit in eerste instantie doen voor (een klein deel van de) inwoners van de provincie Zeeland, is het de bedoeling gaandeweg diensten te verlenen aan alle inwoners van Zeeland en daarna verder te vertalen naar heel Nederland. Dit is uitdrukkelijk een resultaatdoelstelling, geen organisatiedoelstelling. Anderen mogen

⁵ N. Verhoeven, Samen Recht Vinden in Zeeland Deelrapportage enquêteresultaten vooronderzoek, sep. 2020, [https://samenrechtvinden.nl/sites/default/files/2022-08/Samen Recht Vinden%20vooronderzoek%20resultaten%20enquetes%2014sept20def.pdf](https://samenrechtvinden.nl/sites/default/files/2022-08/Samen_Recht_Vinden%20vooronderzoek%20resultaten%20enquetes%2014sept20def.pdf). Zie ook: <https://publicaties.kczs.nl/juridische-problemen-en-geschillen-de-regio> voor een herhaling van dit onderzoek in 2022 waarin opnieuw een aantal van ruim 10.000 per jaar wordt gevonden.

⁶ N. Verhoeven, op cit.

vrijelijk gebruik maken van al onze lessen – als ze maar succesvol zijn in het verminderen van conflictschade. En als zij maar op hun beurt hun ervaringen met ons willen delen.

Dit is de korte samenvatting van onze doelstelling. Paragraaf 12.1.1 geeft een uitgebreidere beschrijving conform de subsidieaanvraag.

Terugvordering vervroegd pensioen

Een meneer heeft in het verleden een ongeluk gehad tijdens werkzaamheden voor een Belgische werkgever. Hij liep toen hersenletsel op en werd in België volledig en duurzaam arbeidsongeschikt geacht. Omdat hij ook ooit in Nederland heeft gewerkt, ontvangt hij sinds september 2020 een vervroegd pensioen. Ongeveer drie jaar na het ongeluk keert het UWV met terugwerkende kracht een WIA-uitkering uit van ongeveer €13.000,-. De systemen van het UWV en het pensioenfonds blijken met elkaar verbonden te zijn en het pensioenfonds informeert meneer dat hij vanwege zijn arbeidsongeschiktheid drie jaar lang ten onrechte vervroegd pensioen heeft ontvangen. Hij moet daarom een bedrag van ongeveer €27.500,- terugbetalen. Dit is voor meneer niet mogelijk, aangezien hij al die tijd van zijn vervroegd pensioen heeft geleefd. Samen Recht Vinden neemt contact op met het UWV en het pensioenfonds en er vindt een gesprek plaats tussen de betrokken partijen. Het idee wordt geopperd om de WIA-uitkering met terugwerkende kracht stop te zetten, waardoor het recht op vervroegd pensioen altijd aanwezig is gebleven. Echter, door de verbonden digitale systemen is het twijfelachtig of dit gaat werken. In een tweede individueel gesprek met meneer blijkt dat hij zelf vooral op zoek is naar rust. De manier waarop is voor hem minder belangrijk. Samen Recht Vinden stelt daarom voor het vervroegd pensioen terug te betalen. Meneer kan hiervoor de €13.000,- van het UWV gebruiken. Bovendien krijgt hij over een aantal weken pensioen van een ander pensioenfonds en AOW en zijn er belastingtechnisch mogelijkheden om nog geld terug te krijgen. Meneer heeft behoefte aan een overzicht van welk bedrag hij moet betalen en hoeveel geld hij dan concreet per maand overhoudt om van te leven. Samen Recht Vinden brengt meneer daarom in contact met een accountant. Ook wordt meneer gekoppeld aan een Schuldhulpmaatje, die hem kan helpen met het overzien van zijn schulden. Nu er een nieuw netwerk van professionals is ontstaan, kan de zaak bij Samen Recht Vinden worden gesloten. Wel blijft de casemanager van Samen Recht Vinden op de achtergrond bij de zaak betrokken. Meneer is bovendien altijd welkom om opnieuw langs te komen bij een inloopspreekuur. Zelf was hij in ieder geval heel tevreden over de inzet van Samen Recht Vinden.

3 EEN KLEINE GESCHIEDENIS VAN SAMEN RECHT VINDEN

De idee van Samen Recht Vinden ontstond in oktober 2019 in een bijeenkomst in Middelburg met als vraagstelling: “als we in Zeeland mensen echt willen helpen die in juridische problemen verstrikt (dreigen te) raken, wat zouden we dan doen?”. Op deze vraag werd een antwoord ontworpen door mensen vanuit de rechtbank, provinciale overheid, belastingdienst, gemeente, ombudsman, advocatuur, Roosevelt Academy, ministerie van Justitie e.a. Zij deden op persoonlijke titel mee en waren benaderd via het

netwerk van Stichting De Zeeuwse Meesters. Voortbouwend op eerdere initiatieven van deze stichting om met name in Zeeland, waar de rechtsstatelijke instanties wel erg ver weg waren geraakt, te pionieren met rechtshulp die werkt voor mensen.

In die bijeenkomst ontstond de gedachte om met verschillende disciplines te proberen de problemen van mensen ook echt direct ter plekke op te lossen, in plaats van een procedure te beginnen, advies te geven of door te verwijzen. Daar kwam bovendien het idee om met een bus naar de mensen toe te gaan en ook de sprekende naam Samen Recht Vinden, afgekort SRV, inclusief de associatie met de rijdende winkel van weleer.

Op basis van een vooronderzoek (subsidie van het ministerie van Justitie en Veiligheid) werd in juli 2020 de Stichting Samen Recht Vinden opgericht. Aan het eind van 2020 werden twee subsidies toegekend. Op 1 januari 2021 ging Samen Recht Vinden van start.

De Stichting werd opgericht door Pieter Ippel, Nienke Slump en Krijn van Beek. Zij fungeerden aanvankelijk als bestuur. Sinds 1 januari 2021 is Nienke Slump directeur van Samen Recht Vinden. Na de instelling van een onafhankelijke raad van toezicht is zij enig bestuurder. De andere oprichters blijven in verschillende rollen werkzaam voor de Stichting.

4 METHODE VAN SAMEN RECHT VINDEN

De methode van Samen Recht Vinden is helemaal toegespitst op het oplossen van problemen en conflicten. Een belangrijke inspiratiebron was de methode van buurtbemiddeling, omdat buurtbemiddeling ook – als onafhankelijke bemiddelaar - werkt met partijen die niet per se met elkaar *on speaking terms* zijn en omdat ook zij tamelijk pragmatisch partijen begeleiden naar oplossingen die voor hen werken. We zullen er hierna nader op ingaan.

De essentie van de Samen Recht Vinden-methode is om van begin tot eind partijen te blijven vragen wat ze eigenlijk zouden willen, wat voor hen een oplossing zou kunnen zijn en om samen met eventueel nog andere betrokken partijen te kijken of in redelijkheid tot iets werkbaars gekomen kan worden. Hiermee zoekt de methode gericht naar ruimte voor oplossingen, die bij een eenzijdige (partijdige) focus op rechten en het juridische gelijk al snel uit zicht kunnen raken.

Het valt hierbij op dat één van de belangrijkste vaardigheden die we van onze medewerkers en vrijwilligers vragen, de vaardigheid is om de andere partij(en) aan tafel te krijgen. Verleiding en geduld zijn hierbij belangrijke competenties.

4.1 (Wetenschappelijke) grondslagen

De Samen Recht Vinden-methode bouwt voort op een veelheid aan bronnen. We noemen hier de vijf meest cruciale:

- Buurtbemiddeling, in het bijzonder het materiaal dat beschikbaar is via de landelijke site van het CCV en via de trainingen van Erik Feekes.⁷

⁷ Zie: <https://hetccv.nl/onderwerpen/buurtbemiddeling/> en: <https://erikfeeques.nl/>

- Harvard Negotiation Method⁸ - we veronderstellen dat er altijd ruimte is om te bewegen (zie kader 1).
- KOP-model uit de psychologie⁹ om de draaglast en draagkracht van mensen in te kunnen schatten.
- Handboek Mediation¹⁰ met een veelheid aan praktische handreikingen in lijn met Harvard Negotiation.
- Alle juridische kennis en ervaring die we kunnen mobiliseren (omdat het vaak ook nodig is om de kaders te kennen waarbinnen je mag bewegen).

Over de zoektocht naar methodiek schreven Pieter Ippel en Krijn van Beek een serie artikelen in het tijdschrift Waardenwerk, waarin ze aan de hand van de ervaringen met Samen Recht Vinden verkennen welk type professionaliteit eigenlijk nodig is om conflicten tot een oplossing te brengen. Deze artikelen zijn opgenomen in Bijlage C.

4.2 Gidsen

Al snel na de start, meldden zich mensen bij ons met grote en gevarieerde deskundigheid die wel wilden helpen om conflicten op te lossen. Vrijwilligers, met expertise en ervaring in buurtbemiddeling, rechtsspraak, psychiatrie of anderszins.

We noemen ze gidsen: ze doen geen uitspraken als een rechter, ze zijn geen eenzijdige belangenbehartiger zoals een advocaat of sociaal raadslid, ze zijn activistischer dan een mediator, ze zijn geen adviseur zoals de medewerkers van het Juridisch Loket. Dat zijn ze allemaal soms een beetje maar toch net niet. Wat ze doen: ze *gidsen* de betrokken partijen naar een oplossing.

Hiermee belichamen onze gidsen in belangrijke mate de verschillende bronnen en grondslagen zoals we die hiervoor schetsten. Hierna gaan we meer in detail kijken wat dat *gidsen* dan precies inhoudt.

Kader 1 - Conflict over een pompoen:

Drie mensen claimen elk het eigendom van een pompoen. De klassieke route zal ons voeren langs de juridische gronden die elke partij heeft om zijn claim te onderbouwen. Verschillende procedures bij verschillende rechters/arbiters behoren tot de mogelijkheid. Bovendien heeft elke partij twee tegenstanders om tegen te procederen. Om te eindigen in rechterlijke uitspraken die op hun beurt weer open staan voor beroep.... (zou de pompoen het zo lang overleven?).

De vraag die het Harvard Negotiation Model voorschrijft is: wat wil je eigenlijk, waarom wil je die pompoen? Als partijen eenmaal over hun woede en emoties heen zijn, blijken ze heel verschillende dingen te willen: partij 1 wil pompoensoep maken, partij 2 wil een Halloween lampion en partij 3 wil de zaden hebben om pompoenen te kunnen kweken. Het lijkt een wonder: iedereen kan aan z'n trekken komen, als ze de claim op het bezit van de hele pompoen laten varen... Ze kunnen hun standpunt verlaten nu ze hun belang zien gediend.

Het is onze overtuiging dat veruit de meeste conflicten van dit type zijn – en dus meer gebaat zijn bij een oplossingsroute dan bij een claim- of bezwaarprocedure.

NB het juridische is natuurlijk ook weer niet buiten beeld – het voorbeeld krijgt pas relevantie als de eigendomsclaims van de drie partijen enige grond hebben. De kunst is alle relevante dimensies mee te nemen inclusief de juridische.

⁸ Zie onder meer: Roger Fisher and William Ury, *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Houghton Mifflin, Boston 1981.

⁹ KOP staat voor: Klachten = Omstandigheden x Persoonlijke stijl. Zie voor meer info: <https://mentaalbeter.nl/behandeling/het-kop-model/#hoe-werkt-het-kop-schema>

¹⁰ Alex Brenninkmeijer e.a. (red.). *Handboek mediation*, SDU, Den Haag (6e herziene druk) 2017

4.3 Nabijheid en de Samen Recht Vinden-bus

Belangrijk onderdeel van de methode van Samen Recht Vinden is ook de nabijheid van de Samen Recht Vinden-dienstverlening. Dat we ter plekke aanwezig zijn, zo nodig bij mensen zelf komen kijken. Dat werkt drempelverlagend en vertrouwenwekkend. Dat was natuurlijk ook de hele idee van de Samen Recht Vinden-bus: om naar de mensen toe te komen. De ervaringen leren dat die nabijheid grote meerwaarde heeft, maar dat juist die bus niet erg handig is, hooguit als metafoor.

De enquête van Verhoeven (2020) in opdracht van Samen Recht Vinden, liet zien dat mensen met een conflict sterk de voorkeur geven aan lokale hulp.¹¹ Ook gaven deelnemers in het cliëntenberaad van Samen Recht Vinden aan dat ze de nabijheid zeer waardeerden. Maar het is lastig om precies te duiden wat dan precies het voordeel is van die nabijheid. We hebben twee soorten aanwijzingen.

De eerste gaat over de moeite die mensen moeten doen om naar de locatie van het gesprek te komen: voor burgers kan het al snel voelen als een uitwedstrijd als ze naar een ver kantoor moeten waar de behandelaar zetelt en waarvan ze de indruk kunnen krijgen dat de andere partijen in het conflict er kind aan huis zijn. En andersom: dat de andere partijen de moeite hebben genomen naar deze nabijgelegen locatie te komen, is ook een teken van goede wil.

Ten tweede gaat het over de persoon van de gids: het kan soms fijn als een gids herkend wordt als iemand die de lokale omgangsvormen begrijpt. Kortom een 'nabije' persoon, in een niet intimiderende omgeving. Hier staat weer tegenover dat de gidsen wel een neutrale distantie moeten hebben om bruggen tussen partijen te kunnen maken. En wat betreft de locatie: met je echtscheiding voor het hele dorp zichtbaar in de Samen Recht Vinden-bus kan ook *too close for comfort* zijn.

Aanvankelijk maakte de Covid-pandemie gesprekken in een bus onmogelijk, omdat we daar niet voldoende afstand konden organiseren. Maar toen we eenmaal wel serieus met een bus gingen experimenteren, manifesteerden zich een aantal praktische bezwaren:

- Een bus is nooit geparkeerd daar waar je hem de volgende dag wilt hebben. Ondanks veel plandrukke, moet er toch elke keer iemand speciaal de bus ergens gaan halen.
- Een bus vereist zorg en aandacht: wasstraat, stofzuigen, WC boenen, koffiekopjes afwassen, gasfles en antivries bijvullen, etc. Allemaal arbeidsuren die we liever aan zaken besteden.
- Een bus is (veel) duurder dan het huren van een bespreekruimte in dorps huis, bibliotheek, vergaderoord of horecagelegenheid. En die zijn even nabij.
- Een bus is vaak alsnog te klein als er meer partijen dan twee op gesprek willen komen.

Conclusie: het is goed om nabij te zijn, maar dat lukt beter zonder bus.

4.4 Wat houdt de Samen Recht Vinden-methode concreet in?

Doorgaans zijn het burgers die zich bij Samen Recht Vinden melden, maar in potentie kunnen dit ook instanties zijn die een conflict of probleem hebben met een burger. Ook

¹¹ N. Verhoeven, Samen Recht Vinden in Zeeland Deelrapportage enquêteresultaten vooronderzoek, sep. 2020, [https://samenrechtvinden.nl/sites/default/files/2022-08/Samen Recht Vinden%20vooronderzoek%20resultaten%20enquetes%2014sept20def.pdf](https://samenrechtvinden.nl/sites/default/files/2022-08/Samen_Recht_Vinden%20vooronderzoek%20resultaten%20enquetes%2014sept20def.pdf)

staat Samen Recht Vinden open voor MKB'ers. Mensen dienen een aanvraag in voor een afspraak via e-mail, telefoon of de website. Afhankelijk van het verzoek beoordeelt een casemanager in dienst van Samen Recht Vinden vervolgens of Samen Recht Vinden iets kan betekenen voor de aanvrager. Vervolgens maakt de casemanager een afspraak. Afwijzingen zijn zo goed als ondenkbaar en komen alleen voor als duidelijk is dat aanvrager met specifieke andersoortige problematiek kampt. Zo melden zich ook wel eens mensen uit eenzaamheid, in zo'n geval schakelt de casemanager bijvoorbeeld zo snel mogelijk door naar maatschappelijk werk.

Samen Recht Vinden bedient inmiddels vrijwel alle Zeeuwse gemeentes. Afhankelijk van het aantal inwoners en aanvragen per gemeente, is Samen Recht Vinden in de ene Zeeuwse gemeente frequenter dan in de andere. Dit loopt uiteen van wekelijks, tot gemiddeld één keer per maand. Doorgaans kunnen mensen daardoor relatief dichtbij huis een afspraak inplannen.¹²

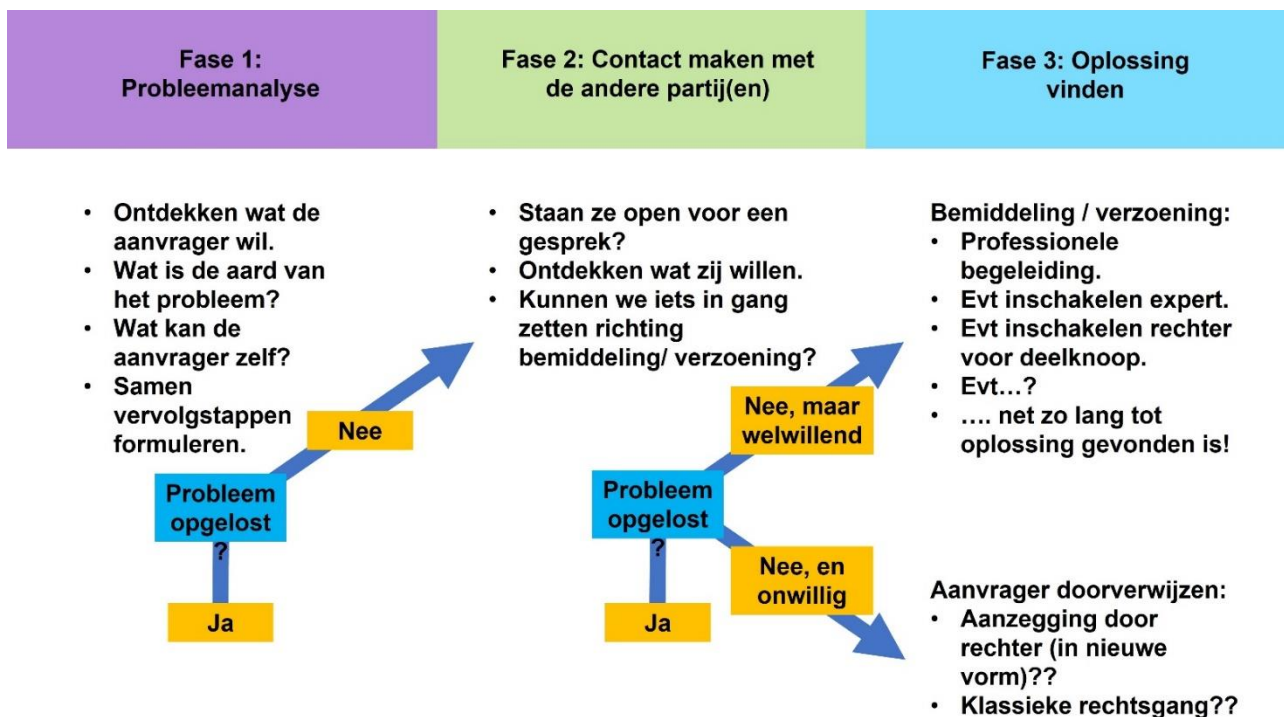
Voorafgaand aan het gesprek ontvangt de aanvrager per e-mail een bevestiging. Hierin staat onder andere uitgelegd wat Samen Recht Vinden wel en niet doet. Doorgaans worden de gesprekken gevoerd met twee mensen; een casemanager die in dienst is van Samen Recht Vinden en een gids. Deze personen zijn complementair aan elkaar: de ene persoon brengt de benodigde juridische kennis in en de ander brengt de nodige ervaring en kennis op sociaalpsychologisch vlak. Casemanagers zijn vaste werknemers van Samen Recht Vinden en zijn de eindverantwoordelijken om de zaak tot een goed einde te brengen. De gidsen waarmee Samen Recht Vinden werkt, zijn een mix van vrijwilligers en betaalde krachten. Onder laatstgenoemde categorie vallen advocaten (meest met ook een praktijk in de sociale advocatuur) en andersoortige dienstverleners.

Samen Recht Vinden heeft een route ontwikkeld van drie fases om iemand, samen met de betrokken partijen in het probleem, op weg te helpen naar een oplossing (zie figuur 1 - zie voor een uitgebreider beeld van de methode de 'leidraad gidsen' in bijlage B). Dit houdt zeker niet in dat voor alle zaken alle drie de fases doorlopen moeten worden om tot een oplossing te komen; soms kan namelijk al in de eerste of de tweede fase het probleem worden opgelost (zoals de figuur ook aangeeft).¹³

De terminologie in de figuur is tamelijk open en kan op verschillende manieren invulling krijgen. De hulpvraag van de partijen staat centraal. De twee professionals die de gesprekken voeren (casemanager plus gids) doen datgene wat nodig is om in de specifieke situatie samen met de partijen tot een werkbare oplossing te komen.

¹² Daarmee brengt Samen Recht Vinden het recht dichtter naar de Zeeuwse burger. Momenteel heeft het Openbaar Ministerie geen eigen locatie in Zeeland. De politie heeft steeds minder 'regionale inbedding' en wordt aangestuurd vanuit Tilburg. Het Juridisch Loket heeft een beperkte reikwijdte en beperkt budget en houdt alleen spreekuren in Middelburg. Al eerder werd in de krimpregio Zeeuws Vlaanderen het kantongerecht in Terneuzen opgeheven (eerder waren er ook kantongerechten in Goes, Zierikzee en Tholen). Maar dit alles laat onverlet dat het nodig is om betere wegen van conflictoplossing te ontwikkelen dan de klassieke juridische strijd.

¹³ Zie ook paragraaf 6.4.



Figuur 1. De drie fases waarmee Samen Recht Vinden werkt.

Samen Recht Vinden neemt in beginsel alle soorten zaken aan, maar werft expliciet voor ‘problemen met instanties’. In al die gevallen waarin een instantie de andere partij is, is het contactleggen vanuit Samen Recht Vinden relatief eenvoudig. Inmiddels is de samenwerking met andere partijen ook onderdeel van onze werkwijze. Ons steeds uitbreidende netwerk versterkt de methode.

4.4.1 *Ingrediënten van fase 1*

In de Samen Recht Vinden-methode is het cruciaal dat mensen hun verhaal kunnen doen. Dat ze hun emoties kwijt kunnen. De gedachte is dat mensen pas met enige distantie kunnen nadenken over hoe ze zouden willen dat een vervolg er uit ziet, als hun emoties een plek hebben gekregen. ‘Ontgiften’ heet dit in de terminologie van trainer Erik Feekes, die in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van de Samen Recht Vinden-methode.¹⁴

Tweede belangrijk element is dat er in dit gesprek ook een goed beeld ontstaat wat de aanvrager zelf gaat kunnen en wat beter door Samen Recht Vinden gedaan kan worden. Hiertoe wordt het eerder genoemde KOP-model (zie par 4.1) gehanteerd, met een aantal gerichte vragen om de last en de kracht in te schatten.

Derde element is de mogelijkheid om ter plekke de telefoon te pakken en bijvoorbeeld de betrokken ambtenaar te bellen en te kijken of er direct een oplossing kan worden gevonden – of alvast een afspraak te maken om daaraan te werken.

¹⁴ Zie ook het interview met Erik Feekes in Waardenwerk (Bijlage C).

4.4.2 *Ingrediënten van fase 2*

Interessant is dat het benaderen van de andere partij(en) eigenlijk nergens onderdeel uitmaakt van een goed ontwikkelde praktijk. Het handboek mediation gaat er vanuit dat partijen zich *samen* melden. Was dat maar waar. Andersom merkten we bij een werkbezoek aan de vrederechter in het Belgische Brugge dat de uitnodiging voor een ‘verzoeningsprocedure’ bestaat uit één brief van de rechtbank aan de andere partij – de vrederechter meldde dat ongeveer 70% van de genodigden komt opdagen. Ook bij buurtbemiddeling zien we weinig aandacht voor de vaardigheden die kunnen worden ingezet om de andere partij(en) daadwerkelijk aan tafel te krijgen.

In de Samen Recht Vinden-praktijk is de andere partij vaak een ambtenaar/medewerker van een instantie. We zien hier dat het enorm helpt als we al een keer langs zijn geweest om kennis te maken en dat het ook helpt als de betreffende persoon al een (positieve) ervaring heeft met Samen Recht Vinden. Hoe meer netwerk en hoe meer Samen Recht Vinden ‘ingeburgerd’ raakt, hoe efficiënter het Samen Recht Vinden-werk wordt.

Multiproblematiek

Samen Recht Vinden wordt gebeld door een oudere meneer, die bang is dat zijn vrouw bij hem wordt weggehaald. Hij heeft een brief ontvangen van het Zorg- en Veiligheidshuis, maar is verder moeilijk te volgen. Samen Recht Vinden neemt daarom contact op met het Zorg- en Veiligheidshuis en de Gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD) en wordt uiteindelijk doorverwezen naar het Advies- en Meldpunt Verward Gedrag. Er is een onderzoek ingesteld naar mevrouw, op basis waarvan de officier van justitie (OvJ) de rechter heeft verzocht om een zorgmachtiging voor verplichte zorg vanuit de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Bovendien is de gemeente een traject gestart om de woning van het echtpaar onbewoonbaar te verklaren. Meneer en mevrouw komen langs bij Samen Recht Vinden en er wordt contact gezocht met de betrokken maatschappelijk werkster. De familie blijkt in een zeer ongezonde situatie te leven. Er vindt daarom een overleg plaats tussen Samen Recht Vinden en meerdere betrokken instanties. Partijen spreken een gezamenlijke doelstelling af, namelijk dat het echtpaar na 40 jaar huwelijk niet van elkaar wordt gescheiden. De gemeente gaat daarom in gesprek met een woningcorporatie om een seniorenwoning te regelen. Het traject om het huis onbewoonbaar te verklaren kan tot die tijd op een laag pitje. Samen Recht Vinden helpt ondertussen de familie bij het invullen van de formulieren voor een huurwoning en neemt contact op met een makelaar die de familie kent en vertrouwt. Er wordt een woning gevonden voor het echtpaar. Ook kunnen zij meubels krijgen van de woningcorporatie en het Leger des Heils. De verplichte zorgmachtiging was de oorspronkelijke reden voor het contact met Samen Recht Vinden. Omdat deze procedure strakke termijnen kent, vindt er tijdens het Samen Recht Vinden-proces ook een rechterlijke uitspraak plaats. De rechter wijst het verzoek tot verplichte zorgmachtiging af, maar raadt de familie wel aan om hulp te zoeken. Hier staat het echtpaar zelf ook voor open. Ongeveer vijf maanden na het eerste contact met Samen Recht Vinden verhuist het echtpaar naar een nieuwe woning. Het oude huis is schoongemaakt en voor een goede prijs verkocht. Maatschappelijk werk zal een oogje in het zeil houden. Alle betrokken partijen kijken positief terug op de samenwerking in deze zaak.

4.4.3 *Ingrediënten van fase 3*

In fase 3 zijn alle vaardigheden nodig van de vijf bronnen die we in paragraaf 4.1 benoemden. Het is zaak de emoties een plek te geven – of zelfs hun werk te laten doen. Het is zaak de achterliggende belangen boven water te krijgen, zodat er ruimte ontstaat om te bewegen. Het is zaak iets van creativiteit te mobiliseren zodat een werkende oplossing die buiten het denkkader ligt, toch gevonden wordt. Het is zaak geduldig te zijn omdat bewegen voor partijen niet altijd makkelijk is. Het is zaak de vaart erin te houden.

Belangrijk in de Samen Recht Vinden-methode is dat het zoveel mogelijk informeel blijft. We leggen niks vast, tenzij partijen dat expliciet allebei willen en het daar ook over eens zijn. Die informaliteit houdt het licht en geeft ruimte om te bewegen.

4.5 *Wanneer is het 'opgelost'?*

In het voorgaande wordt regelmatig gesproken van 'oplossen' en 'opgelost'. Het is belangrijk dit begrip enigszins te problematiseren.

Ten eerste zijn er problemen en conflicten die naar hun aard helemaal niet opgelost kunnen worden. Omdat schade onomkeerbaar is, omdat het kwaad geschied is. Het begrip oplossen moet hier gelezen worden in een meer overdrachtelijke betekenis: dat er op de een of andere manier zodanige nieuwe afspraken, compensatie, herstel, een goede uitleg, excuses of wat dan ook worden gemaakt, dat partijen weer verder kunnen met hun leven.

Ten tweede is het de vraag wie er mag beoordelen of partijen daadwerkelijk 'weer verder kunnen met hun leven'. De inzet van Samen Recht Vinden is hierbij consequent dat partijen dit zelf bepalen. Tegelijkertijd hebben de casemanagers en gidsen onafwendbaar ook een mening over de kwaliteit van de oplossing, die al bemiddelend tot stand komt.

In theorie zijn er vier mogelijke posities, die onderstaand schema nader exploreert. De twee blauwe posities (linksboven en rechtsonder) zijn helder, in de oranje posities zit een dilemma. Dit zal leiden tot overleg en reflectie - Samen Recht Vinden hanteert hiervoor een wekelijks zaaksoverleg - en tot pogingen de bemiddeling van nieuwe impulsen te voorzien.

Schema 1 Dilemma's in een oplossing

	Partijen zijn tevreden	Partijen zijn niet tevreden
Samen Recht Vinden denkt dat de gevonden oplossing goed is	De zaak wordt afgesloten	In principe gaat Samen Recht Vinden door met bemiddelen: zoeken waar de ontevredenheid in schuilt en kijken of een betere uitkomst te vinden is. Samen Recht Vinden kan proberen partijen te overtuigen van de kwaliteit van de reeds gevonden oplossing (dit leidt zelden tot succes). Samen Recht Vinden kan ook besluiten de zaak op te geven – en bijvoorbeeld door te verwijzen.
Samen Recht Vinden denkt dat de gevonden oplossing niet goed is	In theorie (deze situatie heeft zich nog niet voorgedaan in de Samen Recht Vinden praktijk) is het denkbaar dat partijen een onredelijker, onrechtvaardige of zelfs onwettige oplossing overeen komen. De inzet is om partijen al bemiddelend hiervan weg te sturen. Ook bestaat de mogelijkheid de partij die gevaar loopt, door te verwijzen.	Samen Recht Vinden gaat door met bemiddelen of verwijst door als het echt niet lukt er beweging in te krijgen

4.6 Machtverschil

Het recht moet gelden voor iedereen in gelijke mate. Dit is een kernwaarde van onze rechtsstaat. Men zou kunnen verwachten dat het lastig is dit evenwicht te bewaren in het soort bemiddelingswerk dat Samen Recht Vinden doet. Immers, Samen Recht Vinden brengt partijen samen aan tafel - ook als het een sterke en een zwakke partij betreft - om te kijken of ze samen tot een werkbare oplossing kunnen komen. Men zou kunnen verwachten dat die oplossingen zomaar naar de sterkere partij kunnen neigen (het oranje vlak linksonder in schema 1 hiervoor).

Laten we vooropstellen: dit verdient beter onderzoek. Maar onze ervaring is tot nu toe enigszins tegen-intuïtief precies omgekeerd. Juist in de klassieke juridische procedure waar het uiteindelijk draait om gelijk krijgen (zie ook par 4.6 hierna), ontstaat een bias richting het standpunt van de sterkere partij. Die heeft immers diepere zakken (en misschien een betere advocaat) en meestal ook meer tijd en ook nog vaak de regels aan zijn zijde.

Als Samen Recht Vinden partijen bij elkaar aan tafel brengt, dan ontstaat er een gesprek van mens tot mens. Dan ontstaat de situatie dat de vertegenwoordiger van de sterkere partij - die misschien juridisch wel gelijk heeft en dat juridische gelijk ook zou kunnen krijgen - toch de ruimte gaat zoeken om in redelijkheid tot een oplossing te komen. Dit effect treedt naar onze indruk sterker op als er meer partijen bij een conflict betrokken zijn; dan ligt het juridisch vaak minder helder en is er meer ruimte voor beweging. Het lijkt hierbij steeds cruciaal dat de uitkomst niet is dat één van de partijen 'gewonnen' heeft – juist ook de (vertegenwoordiger van de) sterkere partij heeft de veiligheid nodig dat bewegen niet gelijk staat aan verliezen.

4.7 Radicaler dan we dachten

De Samen Recht Vinden-methode lijkt eenvoudig en vanzelfsprekend. Maar rechtshulpverleners die de Samen Recht Vinden-training doorlopen, merken op dat de pragmatische focus op het vinden van een goed werkende oplossing, helemaal anders is dan elke vorm van rechtshulp, zoals ze die tot dan toe beoefenen. Wel passen ze allemaal op gezette tijden aspecten van dit soort oplossingsgerichte bemiddeling toe, maar het juridische paradigma trekt de hulpverlener als vanzelf het strijdperk in, waar de oplossingen juist makkelijk uit beeld raken.

Schema 2 Samen Recht Vinden methode versus andere vormen van rechtshulp

Dimensies	Samen Recht Vinden	'Klassieke rechtshulp'
Voor wie	Alle betrokken partijen	Jouw cliënt
Eerste vraag	Wat zou je willen bereiken?	Wat is het juridisch aanknopingspunt?
Andere partij	Bellen, wat is hun verhaal!	Wat is hun juridische fout?
Andere partij(en)	Wat kan hun bewegen?	Niet meer dan één <i>wederpartij</i> tegelijk.
Inhoud	Belangen	Rechten
Aard	Informeel (bellen, spreken)	Formeel (brieven, contracten)
Werk	De-escaleren, verbinding maken	Adviseren, doorverwijzen, procederen
Duur	Zsm	Formele termijnen
Duur (2)	Geduld, tot het opgelost is	Wachten op het oordeel
Doel	Een uitkomst waarmee ze verder kunnen	Winnen
Professionaliteit	2 gidsen, aanvullende competenties	Juridisch
Uitkomst	Alle partijen kunnen weer verder	Oordeel wie er gelijk krijgt

Schema 2 geeft een overzicht van de accentverschillen tussen 'klassieke rechtshulp' en conflictoplossing volgens het Samen Recht Vinden-model. Het schema geeft de uitersten van een spectrum. Hierbij zal het zelden zo zijn dat een 'klassieke rechtshulpverlener' *alle* accenten volgt van de rechter kolom. Integendeel, veel juridische hulpverleners hanteren in elke zaak op enig moment ook ingrediënten van de linkerkolom die we hier als Samen Recht Vinden-methode labelen. Het verschil in uitkomst ontstaat echter pas

doordat Samen Recht Vinden consequent *alle* accenten in de linker kolom volhoudt. Precies daarop stuurt en professionaliseert Samen Recht Vinden.

Bestaande (juridische) dienstverleners zijn daarnaast door afspraken en regelgeving ingekaderd. Hierdoor zijn hun (oplossings)mogelijkheden vaak begrensd. Buurtbemiddeling beperkt zich bijvoorbeeld tot geschillen tussen burens. Zodra het juridisch wordt, stopt buurtbemiddeling. Het Juridisch Loket is er voor 'losse juridische vragen'. Die vragen worden – per definitie – langs juridische weg beantwoord. Het Juridisch Loket verleent daarna geen rechtsbijstand, het geeft advies of verwijst door.

De Ombudsman kan burgers bijstaan, maar alleen als het gaat over klachten over het gedrag van ambtenaren of bestuurders. De Ombudsman kan bovendien pas handelen als eerst de burger de interne klachtenprocedure volledig heeft doorlopen. De Ombudsman gaat ook niet over het (inhoudelijk) weigeren van een vergunning of bezwaar of beroep. Daarvoor zijn dan weer de 'bezwaarcommissies'. En ook die beantwoorden de (inhoudelijke) vraag via de juridische weg.

Voor advocaten of andere rechtsbijstandverleners geldt ook dat zij juridische wegen bewandelen. Bovendien zijn zij uit de aard van hun beroep partijdig. Zij benadrukken de juridische argumenten die in het voordeel zijn van hun cliënt. De claim van de juridische hulpverlener namens de burger nodigt de instantie uit zich juridisch te verdedigen. En daar zijn instanties erg goed in geworden. Zo vergroot deze werkwijze - onbedoeld, maar onvermijdelijk – de kans op escalatie.

Samen Recht Vinden heeft niet te maken met dergelijke kaders en begrenzingen. Zij kan pragmatische en juridische mogelijkheden prima combineren. Ook kan een reeds gestarte procedure bij Samen Recht Vinden goed parallel lopen met bemiddelingsgesprekken. Dat een zaak 'onder de rechter' is, betekent niet dat je geen gesprek kunt aangaan. Combinaties tussen bestuurs-, civiel en strafrecht zijn nooit uitgesloten. Als meerdere losse eindjes kunnen worden afgehecht, laat Samen Recht Vinden dat niet na. Essentieel hierbij is dat Samen Recht Vinden de onpartijdige derde is met als enig belang dat partijen tot een oplossing komen.

Samen Recht Vinden kan dit natuurlijk niet alleen. Zij wil juist met alle bovengenoemde dienstverleners samenwerken. Maar dit blijkt in de praktijk lastiger dan gedacht (zie ook par. 5.4).

Strafvervolging

Meneer H. heeft in 2017 aangifte gedaan van poging tot wurging. Na meermaals vragen krijgt hij te horen dat het OM deze zaak zal seponeren. Echter, meneer heeft hierover nooit een officieel besluit ontvangen en het is voor hem onbekend wat er met het dossier is gebeurd. Om deze reden organiseert Samen Recht Vinden een gesprek met de familie en de OvJ. Er blijkt inderdaad nooit een officieel besluit omtrent strafvervolging te zijn genomen. De OvJ zal daarom het dossier opnieuw bestuderen en met de politie bespreken. Tijdens het vervolggelk – waar ook een vertegenwoordiger van de politie aansluit – vertelt de OvJ dat de verdachte zich heeft beroepen op noodweer. Er is onvoldoende wettig en overtuigend bewijs om aan te tonen dat er in deze zaak sprake is geweest van opzet. De Samen Recht Vinden-gidsen twijfelen aan deze redenering en zijn van mening dat het besluit is genomen op basis van een incompleet dossier. Zo zouden niet alle getuigen van die avond zijn gehoord. Kort na het gesprek krijgt de familie het officiële sepotbesluit toegestuurd. Samen Recht Vinden blijkt kritisch over de inhoudelijke juistheid van dit besluit en de juridische onderbouwing ervan. De stichting geeft aan dat zij het besluit hierdoor lastig kan uitleggen aan meneer en een aantal concrete vragen wil stellen aan de OvJ. Het opstellen van deze vragen resulteert in een kritische juridische analyse, die ook naar het echtpaar wordt gestuurd. De familie kan een zogeheten artikel 12 Sv procedure (klacht wegens niet-vervolging) beginnen. Het is de vraag wat Samen Recht Vinden hierin kan betekenen. Vanwege haar neutrale en objectieve rol, kan Samen Recht Vinden namelijk in principe niet één van de partijen ondersteunen in een formele procedure. De familie wordt daarom doorverwezen naar het Juridisch Loket en naar een website om een advocaat te vinden. Wel kunnen meneer en mevrouw gebruik maken van de kritische juridische analyse en krijgen zij een aantal tips. Intern heeft deze zaak tot discussie geleid: was de handelswijze van Samen Recht Vinden hier niet te partijdig?

5 ORGANISATIE

5.1 Leren in lussen

De stichting Samen Recht Vinden werkt in cycli van tussen de 8 en 10 weken. Steeds gaat zes à acht weken lang alle aandacht naar het oplossen van zaken. Daarna nemen we twee à drie weken de tijd om te evalueren met de medewerkers, gidsen en klanten. Met alle ervaring en feedback geven we de methode van werken opnieuw en verbeterd vorm, waarna een nieuwe cyclus van start gaat.

De eerste cyclus ging van start in mei 2021 - later dan beoogd vanwege corona en andere aanlooperikelen. Eind december 2022 evalueerden we de negende cyclus. We noemen het intern 'leren in lussen'. Steeds proberen we het goede te behouden en waar mogelijk te verankeren en nieuwe ingrediënten toe te voegen waarvan we verwachten dat die tot meer en beter resultaat leiden.

Een voorbeeld is het geleidelijk aan vastleggen en verankeren van de werkwijze (zoals beschreven in hoofdstuk 4), waarbij we gaandeweg ook ontdekten dat het echt nodig is om mensen hierin actief te trainen. En om actief intervisie te organiseren, opdat mensen ook geleidelijk aan beter worden in het hanteren van de methode. Een ander voorbeeld

betreft de aanstelling van casemanagers met de verantwoordelijkheid om voortgang te boeken in zaken en te zorgen dat ze ook daadwerkelijk worden opgelost. Tegelijk zijn er voortdurend kleinere dingen die je beter wilt doen en waarvoor nieuwe afspraken soms nodig blijken.

Dit betekent niet dat zaken in de evaluatieperiode volledig stilliggen. Geleidelijk aan wordt er steeds meer 'door-gepland' tijdens deze weken. Het betreft hier vooral bemiddelingsgesprekken, die vanwege volle agenda's van partijen om veel flexibiliteit vragen. Ook de inloosprekken gaan door tijdens de evaluatieperiode. In de loop van de tijd lijkt Samen Recht Vinden dus te veranderen in een meer continue organisatie. Echter, de leercycli blijven voorlopig belangrijk voor verder professionaliseren en efficiënter worden.

Een van de verrassende vruchten van deze methode van werken, is dat medewerkers herhaaldelijk aangeven dat ze een grote vrijheid ervaren om dingen te proberen. Dat hun pogingen tot dingen beter doen serieus genomen worden en dat ze dit als prettig afwijkend ervaren van andere organisaties in het sociaaljuridische domein.

5.2 Uitgangspunt: integrale conflictoplossing

Het uitgangspunt van Samen Recht Vinden is *integrale conflictoplossing*. Dat betekent dat de hulpvraag van partijen centraal staat en Samen Recht Vinden doet wat nodig is om een oplossing te vinden, waar beide (alle) partijen weer mee verder kunnen. Dit heeft gevolgen voor de wijze van organisatie (en bekostiging). Zo is het niet mogelijk om te werken met gedetailleerde omschrijvingen van handelingen en taken, die worden uitgevoerd door een specifiek daartoe getrainde professional. Elk conflict is immers net weer anders en vraagt om een andersoortige oplossing, die rekening houdt met de context.

De professional doet dus datgene wat nodig is om in de specifieke situatie – samen met de partijen - tot een werkbare oplossing te komen. Samen Recht Vinden opereert hiermee in het brede spectrum van 'partijen komen zelfstandig en zonder hulp tot een oplossing' tot 'dwang of een beslissing van bovenaf'. Soms bestaat de rol van Samen Recht Vinden enkel uit het aan tafel brengen van partijen en het faciliteren van een gesprek, waarna partijen zelf overeenstemming bereiken. Maar het kan ook nodig zijn dat Samen Recht Vinden de zoektocht naar een oplossing meer proactief begeleidt, bijvoorbeeld door suggesties te geven voor mogelijke oplossingsrichtingen. Bij één casus heeft Samen Recht Vinden op verzoek van beide partijen zelfs een bindend advies opgesteld. Het advies van Samen Recht Vinden is overigens zonder bezwaar door partijen geaccepteerd.

Stadspand als vergaderlocatie

Meneer K. wil kijken of hij van zijn mooi opgeknapte historische stadspand een vergaderlocatie kan maken, die (door bedrijven) per uur gehuurd kan worden. Meneer K. zoekt contact met zijn gemeente om nadere informatie te vragen over de mogelijkheden. Er wordt wat heen en weer gemaïld en gebeld. Meneer K. ontvangt vervolgens stukken over een aanvraag van iemand anders. Meneer K. krijgt slecht contact met de gemeente, belt en mailt, maar hij ontvangt geen antwoord. Vervolgens krijgt Meneer K. wel een afwijzing van een vergunningsaanvraag en een factuur voor legeskosten van € 400,-. Meneer K. was niet blij. Meneer K. is op gesprek geweest bij Samen Recht Vinden en heeft zijn verhaal gedaan. Naar aanleiding daarvan heeft Samen Recht Vinden contact gezocht met de betrokken gemeente. Samen Recht Vinden had een gesprek gearrangeerd met Meneer K. en de betrokken gemeente. Er is toen ingezien dat het mailverkeer wederzijds voor meerderlei uitleg vatbaar was. De gemeente maakte haar excuses voor enkele (privacy) slordigheden. Ook gaf de gemeente uitleg voor de afwijzing van de aanvraag, wat nu op meer begrip kon rekenen aan de kant van meneer K. De gemeente begreep nu ook dat er kennelijk geen bedoeling was om een vergunning aan te vragen en had de leges kwijtgescholden.

5.3 Organisatie voor succesvolle integrale conflictoplossing

Op basis van wetenschappelijke theorie en onze ervaringen tot nu toe, blijken verschillende factoren bij te dragen aan succesvolle integrale conflictoplossing. Dit leidt tot een aantal voorwaarden, waar een organisatie als Samen Recht Vinden aan moet voldoen:

1. Professionals bij Samen Recht Vinden (onze gidsen) hebben voldoende competenties om op deze integrale wijze te werken.
2. De methodiek is flexibel en sluit aan op de behoefte van de klanten.
3. Partijen worden actief betrokken bij het proces.
4. Professionals bij Samen Recht Vinden kennen dezelfde waarde toe aan integrale conflictoplossing en zijn het eens over de beste oplossing voor een specifiek probleem.
5. Samen Recht Vinden heeft meerdere (directe) contactpersoon binnen de instantie(s), die bij het conflict is/zijn betrokken. Juist omdat netwerken vaak gebouwd zijn op persoonlijke relaties, is het belangrijk dat op alle niveaus relaties worden gelegd, zodat bij het wegvallen van één contactpersoon er op andere niveaus nog steeds (korte) lijnen zijn. Tussen deze contactpersonen en de Samen Recht Vinden-gidsen is onderling vertrouwen nodig en een goede klik.

Concreet kunnen deze voorwaarden worden omgezet in de volgende taken voor Samen Recht Vinden:

- Samen Recht Vinden biedt voldoende trainings- en ontwikkelingsmogelijkheden aan haar gidsen en casemanagers. Omdat professionals de neiging kunnen hebben om op langere termijn terug te vallen in standaarden en routines van hun beroepsgroep, moet training niet eenmalig plaatsvinden. Regelmatige intervisiemomenten helpen gidsen namelijk om de (unieke) methodiek van Samen Recht Vinden echt eigen te maken.

- Samen Recht Vinden waakt ervoor dat haar methodiek flexibel blijft en dat er continu oog is voor de behoeften van klanten. Dit kan resulteren in het ontwikkelen van nieuwe wegen naar een oplossing, bijvoorbeeld het geven van een bindend advies op verzoek van beide partijen. Daarnaast is (interne) evaluatie belangrijk om de methode flexibel te houden en bij te stellen als daar behoefte aan blijkt te zijn.
- Samen Recht Vinden betreft partijen actief bij het oplossen van hun conflict. Ook is het van belang om oog te blijven houden voor de wensen en behoeften van partijen. Dit kan in de vorm van evaluaties achteraf, of in de vorm van een cliëntenberaad/stakeholderberaad.
- Samen Recht Vinden organiseert regelmatig evaluaties met haar gidsen. Door samen na te denken over de methodiek van Samen Recht Vinden, ontstaat een gedeeld begrip over het belang van integrale conflictoplossing. Bovendien kan bij dergelijke bijeenkomsten discussie ontstaan over de optimale oplossing in een concrete zaak. Op deze momenten kan gezamenlijk ideeën worden ontwikkeld over hoe vergelijkbare zaken in de toekomst worden aangepakt. De kans dat gidsen het in de toekomst eens zijn over de beste oplossing voor een specifiek probleem, neemt dan toe.
- Samen Recht Vinden werkt continu aan het uitbreiden en onderhouden van haar netwerk, door actief contact te zoeken met instanties in Zeeland. Dit contact vindt plaats op het uitvoerend niveau, namelijk de werknemers die gebeld kunnen worden op het moment dat er een conflict is met een burger. Daarnaast is het niveau van managers en leidinggevenden belangrijk, omdat werknemers van hun leidinggevende voldoende vrijheid, tijd en middelen moeten krijgen voor integrale conflictoplossing.

Ook bestaan er voorwaarden op het macroniveau, die bijvoorbeeld zien op voldoende financiering van integrale conflictoplossing en zo min mogelijk belemmeringen wat betreft (afbakenings)regels. De rol voor Samen Recht Vinden is hier vooral het onderhouden van een goed landelijk netwerk en continu het belang van integrale conflictoplossing benadrukken.

In de praktijk is te zien dat Samen Recht Vinden meer doet dan enkel het oplossen van zaken. Zo is iedereen binnen de organisatie, inclusief de drie casemanagers ook bezig met het leggen en onderhouden van contacten binnen de instanties waarmee een conflict is. Daarnaast zijn er twee onderzoekers in dienst, die zich richten op het ontwikkelen en professionaliseren van de methode en het evalueren met gidsen, aanvragers en instanties. De directeur is bovendien druk met netwerken, ook op macroniveau.

Tot slot zijn er extra taken verbonden aan het oplossen van zaken, bijvoorbeeld de communicatie over waar we wanneer zijn, het inplannen van de gidsen en het faciliteren van de gesprekken (bijvoorbeeld het regelen van gespreksruimten). Dit alles nog los van de werkzaamheden die samenhangen met het kantoor zelf, zoals personeelszaken en financiën.

Op 1 januari 2023 telt Samen Recht Vinden de volgende functies / personen:

Functie	Naam
Directeur	Nienke Slump
Casemanager	Desirée Huffman
Casemanager	Vincent Bosch
Casemanager	Sarah Kurvink
Gidsen (veelal vrijwilligers)	Circa 20 (enthousiast en bevlogen)
Ontwerp/CFO (zzp)	Krijn van Beek
Operationeel manager/onderzoeker	Femke van der Lee
Onderzoeker	Melissa Mol
Officemanager	Daniëlle Sturm
Communicatie (zzp)	Lisette Joziassie
Oprichter / geestelijk leider	Pieter Ippel (vrije rol)
Totaal in dienst/zzp	circa 5,3 FTE

In twee jaar tijd waren er drie mensen die het project weer verlieten. Simone Kroes, Simone Vonk en Jelske de Kuiper-Struik zijn dierbare alumni van Samen Recht Vinden.

5.4 Inbedding en samenwerking

Samen Recht Vinden is op een bepaalde manier uitstekend ingebed in de regionale instituties én samenleving. Maar op een andere manier echt de *new kid on the block*. Om de inbedding in het bestaande te beschrijven, kunnen we drie dimensies onderscheiden:

- 1) Instanties die ook klant zijn
- 2) Andere aanbieders
- 3) Zeeuwse samenleving

Ad 1) Instanties die ook klant zijn.

Het eerste ontwerp voor Samen Recht Vinden zorgde voor een cruciaal draagvlak bij Zeeuwse instanties. Immers, het waren sleutelfiguren van provincie, gemeente, rechtbank, ombudsman en andere spelers in het netwerk van de Zeeuwse Meesters die samen bedachten dat en hoe Samen Recht Vinden een antwoord zou kunnen zijn op de vragen van mensen die in (juridische) problemen terechtkomen.

Maar het zijn veel van deze zelfde instanties waarmee burgers die zich bij Samen Recht Vinden melden een probleem hebben: deze instanties zijn niet alleen medebedenker van Samen Recht Vinden, maar ook klant. Gaande het project is dan ook voortdurend geïnvesteerd in de praktische werkrelaties met ambtenaren bij alle instanties waarmee inwoners in de problemen kunnen raken. Korte lijntjes met alle denkbare instanties zijn cruciaal om de Samen Recht Vinden-werkwijze te doen slagen. Naarmate ambtenaren ervaring hadden met Samen Recht Vinden en ontdekten welke voordelen deze werkwijze heeft ten opzichte van klassieke klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures, werd Samen

Recht Vinden efficiënter en effectiever. In elk geval waar het gaat om problemen met deze instanties.

Ad 2) **Andere aanbieders.**

Gaande het project is ook structureel geïnvesteerd in goede samenwerkingsrelaties met bestaande aanbieders in dit veld.

- a. De samenwerking met de rechtbank bleek in de praktijk niet zo snel te realiseren als vooraf gedacht. Maar per 1 januari 2023 heeft de rechtbank een 'regelrechter' in huis zodat snel schakelen mogelijk wordt tussen wat Samen Recht Vinden kan en waar we toch echt een rechter voor nodig hebben. Samen Recht Vinden wordt dan een soort voorportaal voor de regelrechter. Dit kan op allerlei manieren een impuls betekenen voor het oplossen van problemen, maar de precieze samenwerking moet nog vorm krijgen.
- b. De bibliotheken van Zeeland zijn een zeer dankbare samenwerkingspartner. Vanuit hun project 'Informatiepunt Digitale Overheid' (IDO) bleek er de nodige synergie in dienstverlening. Ongeveer 1 op de 10 à 20 vragen waarmee mensen naar het IDO-loket komen, blijkt meer een vraag voor Samen Recht Vinden (en andersom geldt dit ook). Hier ontstaan in de praktijk korte lijntjes van doorverwijzing. Bovendien houdt Samen Recht Vinden veel spreekuren en bemiddelingen in meerdere bibliotheken van Zeeland. Een neutrale plek: bezoek aan de bibliotheek kan camoufleren dat een aanvrager eigenlijk voor een juridisch probleem komt.
- c. Buurtbemiddeling is van begin af aan een zeer vruchtbare samenwerkingspartner voor Samen Recht Vinden geweest. Buurtbemiddeling heeft geholpen bij de ontwikkeling van de methodiek van Samen Recht Vinden. Buurtbemiddeling leverde het voorbeeld en een goede trainer voor de training van methodiek aan casemanagers en gidsen. Een aantal buurtbemiddelaars bleek ook enthousiast om hun werkterrein uit te breiden en als gids van Samen Recht Vinden een breder terrein van zaken te bedienen dan alleen burenc conflicten.
- d. Het Juridisch Loket is van meet af aan betrokken bij de Samen Recht Vinden-methode. Maar zoals we in par 4.6 al signaleerden: de oriëntatie van het Juridisch Loket is structureel anders. Waar we dachten dat het Loket de oplossingsoriëntatie van Samen Recht Vinden snel zou kunnen overnemen, blijkt dit in de praktijk niet te gebeuren. Het Loket werkt met andersoortige (inkomens)kaders, targets, medewerkers van het Loket werken voor een groot deel landelijk (telefonisch) en niet lokaal en de nadruk ligt op advisering. De gidsenpoule van Samen Recht Vinden telt één medewerker van het Loket. Gelet op de hoge werkdruk bij het Loket, bleef dat helaas beperkt tot een incidentele inzet van deze gids. Toch is er in de praktijk zeker wil en nieuwsgierigheid. Andersom maakt Samen Recht Vinden dankbaar gebruik van hulpmiddelen op de website van het Loket. Ook maakt Samen Recht Vinden incidenteel gebruik van de enorme juridische kennis van Loket-medewerkers.
- e. Sociaal raadslieden bestaan als zodanig alleen in Walcheren en bleken een fijne samenwerkingspartner. Samen Recht Vinden verwees in een aantal zaken naar hen door. Sociaal raadslieden bleken enthousiaste gidsen in de Samen Recht Vinden-methode.

Wel geldt ook hier dat zij een meer partijdig profiel hebben ('samen met burger tegen instantie') dan Samen Recht Vinden. Voor het daadwerkelijk verkennen van de mogelijkheden om het fenomeen van sociaal raadslieden om te turnen naar een Samen Recht Vinden-achtige dienstverlening was tot nu toe eigenlijk geen ruimte. Dit moet nog gebeuren.

- f. De sociale advocatuur is in Zeeland goed vertegenwoordigd. De samenwerking heeft zich nog niet op een schaal ontwikkeld die vooraf mogelijk leek. Een aantal advocaten is wel gids bij Samen Recht Vinden, maar moet daarbij wel steeds expliciet maken, dat ze dit buiten hun rol als advocaat doen. Zij zien (tot nog toe) geen mogelijkheid de Samen Recht Vinden-werkwijze in hun eigen praktijk toe te passen. Ook zien zij geen mogelijkheid het Samen Recht Vinden-werk in de bestaande kanalen te declareren als gesubsidieerde rechtsbijstand. De werkwijze blijkt hiervoor te veel te verschillen van bestaande manieren van werken die meer draaien om de juridische route.

Ad 3) **Zeeuwse samenleving**

Naast de nauwe banden die met Zeeuwse instanties (zie Ad 1) wordt Samen Recht Vinden ook in toenemende mate onderdeel van het weefsel van de lokale samenleving.

- a. Vanaf het eerste begin blijkt Samen Recht Vinden aantrekkingskracht te hebben op een grote verscheidenheid aan zeer gekwalificeerde vrijwilligers. Dit versterkt de verwevenheid met de lokale/ regionale samenleving. Een significant deel van de vrijwilligers die zich bij Samen Recht Vinden melden, hebben ervaring of zijn werkzaam als buurtbemiddelaar. Ook melden zich bij ons organisaties van buurtbemiddeling die geïnteresseerd zijn hun werkterrein te verbreden. Buurtbemiddeling blijkt niet alleen een belangrijke voedingsbron voor de methodiek van Samen Recht Vinden (zie ook H4), maar zou dat ook kunnen zijn voor de verspreiding van haar praktijk.
- b. Ook is de inbedding in het bestaande belichaamd in de subsidie vanuit de regiodeal Zeeuws Vlaanderen wat leidt tot korte lijntjes met relevante andere initiatieven en betrokken ambtenaren met name bij de gemeenten in Zeeuws Vlaanderen.

Per saldo kunnen we na twee jaar proefdraaien concluderen dat er aan de ene kant een behoorlijke mate van samenwerking en verwevenheid is ontstaan, vooral naar bewoners en lokale en regionale instanties. Tegelijk is de afstand tot het 'klassieke' rechtsbedrijf en naar 'collega-aanbieders' vrij groot gebleven.

Die afstand tussen Samen Recht Vinden en het klassieke juridische instrumentarium heeft naar onze indruk vooral te maken met een fundamenteel verschil in aanliegroute van een probleem. Zoals we in hoofdstuk 4 beschreven probeert Samen Recht Vinden alle aandacht te richten op 'wat zouden partijen kunnen willen dat bijdraagt aan een oplossing?', daar waar de meeste juridische dienstverleners *by default* (partijdig) op zoek gaan naar een juridisch aanknopingspunt voor de claim van de partij die zich als rechtszoekende heeft gemeld. Dit alles binnen vaste (wettelijke) kaders en protocollen. Juristen zijn nu eenmaal getraind om alle 'bijzaken' van een probleem weg te kappen, als die 'bijzaken' niet juridisch zijn. Dit terwijl de 'bijzaken' voor de klant de hoofdzaak kunnen zijn en soms de opmaat kunnen vormen naar een oplossing. De dynamiek van

daar af is dus anders, de professionaliteit van daar af is anders, de oplossingsroute van daar af is anders, de uitkomst van daar af is anders.

6 AANTALLEN EN SOORTEN ZAKEN

6.1 Aantallen

Zoals hierboven vermeld is Samen Recht Vinden in mei 2021 begonnen met het aannemen en oplossen van zaken. Tabel 1 hieronder geeft het aantal aangenomen en afgeronde zaken per kwartaal in 2021 en 2022.

Tabel 1 Aantallen behandelde zaken

Jaar	Periode	Aangenomen	Afgerond
2021	Januari t/m Maart	0	0
	April t/m Juni	7	0
	Juli t/m September	42	5
	Oktober t/m December	38	28
2022	Januari t/m Maart	33	37
	April t/m Juni	36	25
	Juli t/m September	39	43
	Oktober t/m December	56	44
Totaal		251	182

Het aantal zaken dat Samen Recht Vinden in de eerste twee jaar van haar bestaan wist te behandelen, is lager dan in het oorspronkelijke projectplan beoogd. Het projectplan spreekt de ambitie uit van ruim 4000 zaken in de eerste twee jaar, daar waar er in de praktijk 251 werden aangenomen, waarvan er op 1 jan 2023 182 waren opgelost (zie tabel 1).

De voornaamste redenen voor dit verschil is de gedachte dat Samen Recht Vinden andere aanbieders zou kunnen bewegen op de Samen Recht Vinden-manier te gaan werken en daarvoor bij bestaande bronnen bekostiging zou kunnen verwerven. Zoals we in par 5.4 zagen, blijkt zulke samenwerking (tot nu toe) niet het geval. De Samen Recht Vinden-manier van werken met tweezijdige activistisch oplossingsgerichte bemiddeling wijkt zodanig af van alle bestaande eenzijdige aanbod, dat het ontwikkelen van methode en trainen van behandelaars/gidsen veel meer tijd kostte dan vooraf gedacht. Omdat de Samen Recht Vinden-manier van werken zo fundamenteel afwijkt van het bestaande aanbod, blijkt het (tot nu toe) niet mogelijk dit in te passen in bestaande subsidiestromen en organisatievormen.

Deze twee aspecten leidden ertoe dat Samen Recht Vinden alle behandeltrajecten *uit eigen middelen* heeft betaald, daar waar in de aanvraag werd uitgegaan van een *multiplier* waarin bestaande subsidiestromen aan bestaande aanbieders zouden worden benut.

Daarnaast zijn er nog een aantal meer praktische hobbels die van belang kunnen zijn bij het verspreiden van de Samen Recht Vinden-methode:

- Bij Samen Recht Vinden meldden zich in de beginperiode relatief veel mensen met al jaren slepende problemen. In plaats van een post van eerste hulp bij conflicten, is Samen Recht Vinden meer een *lender of last resort*. Dit betekent ook dat de problemen zich al diep genesteld hebben in mensen hun wezen. Dit betekent ook dat er al veel claim-en-verweer is gepasseerd, soms ook met diepe verwijten wederzijds.
- Het ontwikkelen en eigen maken van de werkzame methode bleek aanmerkelijk fundamenteeler dan vooraf gedacht.
- Directe toegang krijgen tot de relevante personen bij de relevante instanties bleek zelfs in het relatief kleinschalige en goed vernetwerkte Zeeland meer tijd en aandacht te vergen dan vooraf gedacht. Wel blijkt dat Samen Recht Vinden hier in de loop van de tijd vooruitgang boekt. Het blijkt ook veel sneller schakelen als de betrokken beambte Samen Recht Vinden kent en vertrouwt. Maar zoals al eerder opgemerkt: daar moeten soms enige zaken overheen gaan.
- Door de coronapandemie werd pas in mei 2021 gestart met het behandelen van zaken.

Tenslotte bestaat de indruk dat met enige dosering van marketing en advertenties (lokale kranten, sociale media) tamelijk goed de aantallen aanmeldingen konden matchen met de beschikbare behandelcapaciteit binnen Samen Recht Vinden. Aan het begin bestond enige vrees dat Samen Recht Vinden meer conflicten zou krijgen voorgelegd dan het aan zou kunnen. Naarmate de behandelcapaciteit van Samen Recht Vinden groeide werd meer geadverteerd wat dan prompt leidde tot meer aanvragen. Tegelijk is duidelijk dat er nog een weg te gaan is om een significante bres te slaan in het totaal van meer dan 10.000 problemen in Zeeland per jaar.

Afhaalrestaurant veroorzaakt overlast

Twee gepensioneerde mannen wonen in een appartementengebouw van een woningcoöperatie. Onder hun appartementen (begane grond) zit een kantoor. De eigenaar van deze ruimte zit met de woningcoöperatie in de vereniging van eigenaren van het gehele complex. Het kantoor stopt en de volgende huurder maakt van de ruimte een afhaalrestaurant. De gepensioneerde mannen ervaren veel geluid- en stankoverlast. Er zijn meerdere gesprekken geweest onder leiding van Samen Recht Vinden met diverse tussenpozen en in diverse samenstellingen om tussentijds 'uitzoekwerk' te kunnen doen. Zo heeft de milieudienst onder andere metingen uit laten voeren, de gemeente heeft onder andere uitgezocht welke bestemming het pand had. De verhuurder en de woningcoöperatie werden ook betrokken om mee te denken aan een oplossing. Na 6 gesprekken is uiteindelijk besloten dat de eigenaar van het afhaalrestaurant een ander pand gaat zoeken. De verhuurder gaat op zoek naar een nieuwe huurder voor de bedrijfsruimte, bijvoorbeeld een fietsenzaak (geen geur en geluidsoverlast, en zo hebben de mannen een adresje dichtbij waar ze hun elektrische fiets naartoe kunnen brengen). De betrokken gemeenteambtenaren hebben zich ingespannen zodat de eigenaar van het afhaalrestaurant geen dwangsom opgelegd zou krijgen (wegens het niet voldoen aan de normen m.b.t. stankoverlast).

6.2 Soorten zaken

Verreweg de meeste zaken hebben betrekking op de probleemcategorie 'Wonen en Buren'. Het gaat hier o.a. over een conflict met een (particuliere/sociale) verhuurder,

conflict met de buren of een conflict met de gemeente over bijvoorbeeld het (niet) verlenen van een vergunning of het (niet) handhaven bij overlast in de woonomgeving. Een tweede grote categorie aan problematiek is 'Werk en Inkomen'. Deze categorie ziet op problemen met uitkeringen/toeslagen etc., maar ook op een arbeidsconflict met de werkgever.

6.3 Doorlooptijden

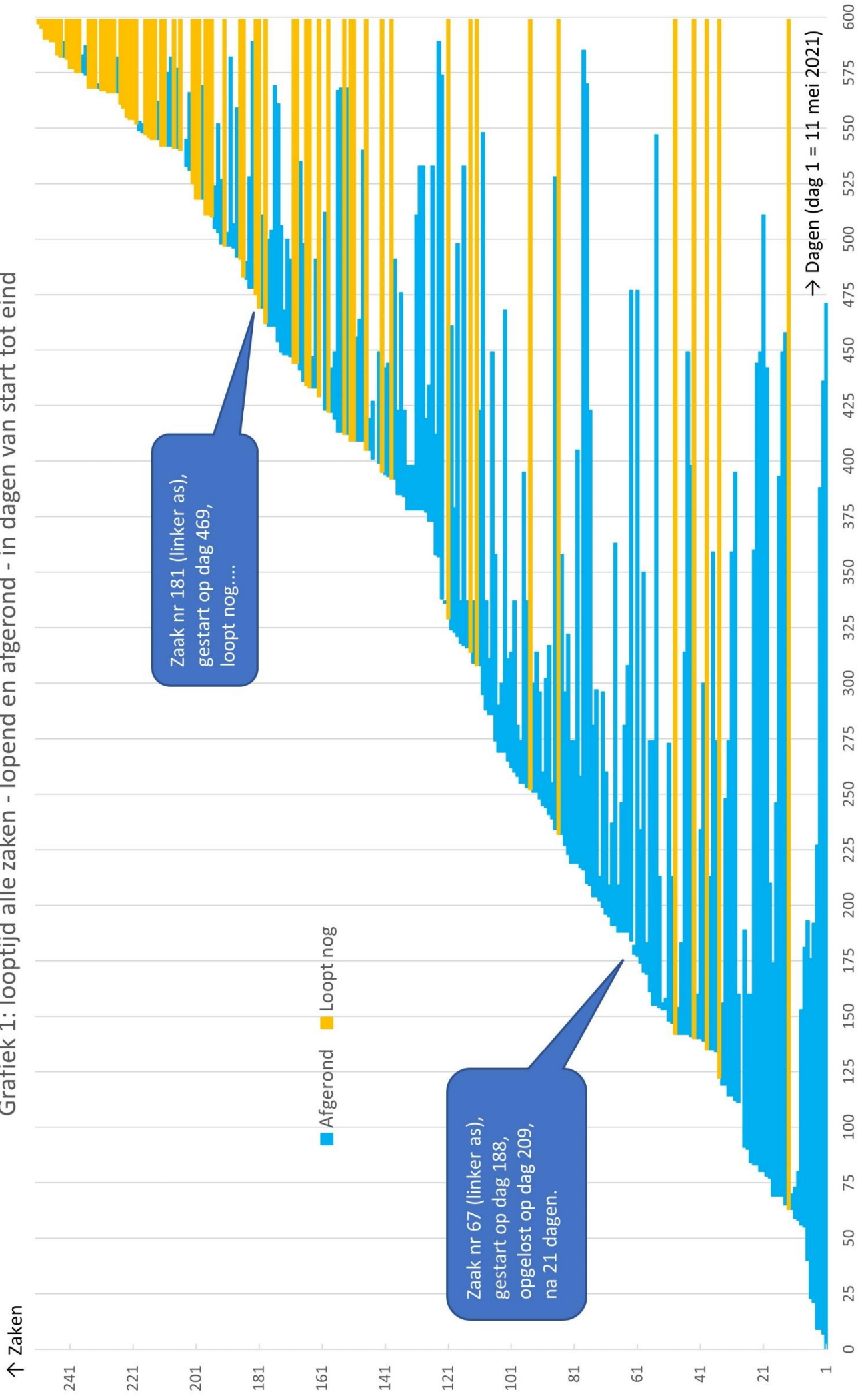
Van de 251 zaken zijn er op 31 dec 2022 182 afgerond (= 72,5%). De mediaan van alle doorlooptijden is 4,1 maand. Dat wil zeggen dat de helft van de zaken in 4,1 maand is afgerond. In 2021 was dit 4,2 maand, in 2022 daalde dit naar 3,6 maand.

Grafiek 1 geeft meer diepte aan dit cijfer en illustreert de aanzienlijke variatie in doorlooptijden. Afgeronde zaken zijn in grafiek 1 aangegeven met blauwe staafjes. De oranje zaken in de grafiek zijn de zaken die nog lopen op 31-12-2022. Vooral bij de oudere zaken is te zien dat slechts een klein aandeel tot de nog lopende zaken behoort. Dit betreft voornamelijk de conflicten waar Samen Recht Vinden een *lender of last resort* is. Toch is te zien dat ook deze zaken op den duur worden opgelost. Zo is kortgeleden een oplossing gevonden in de langstlopende zaak van Samen Recht Vinden over een conflict dat al sinds 2015 aan de gang was.

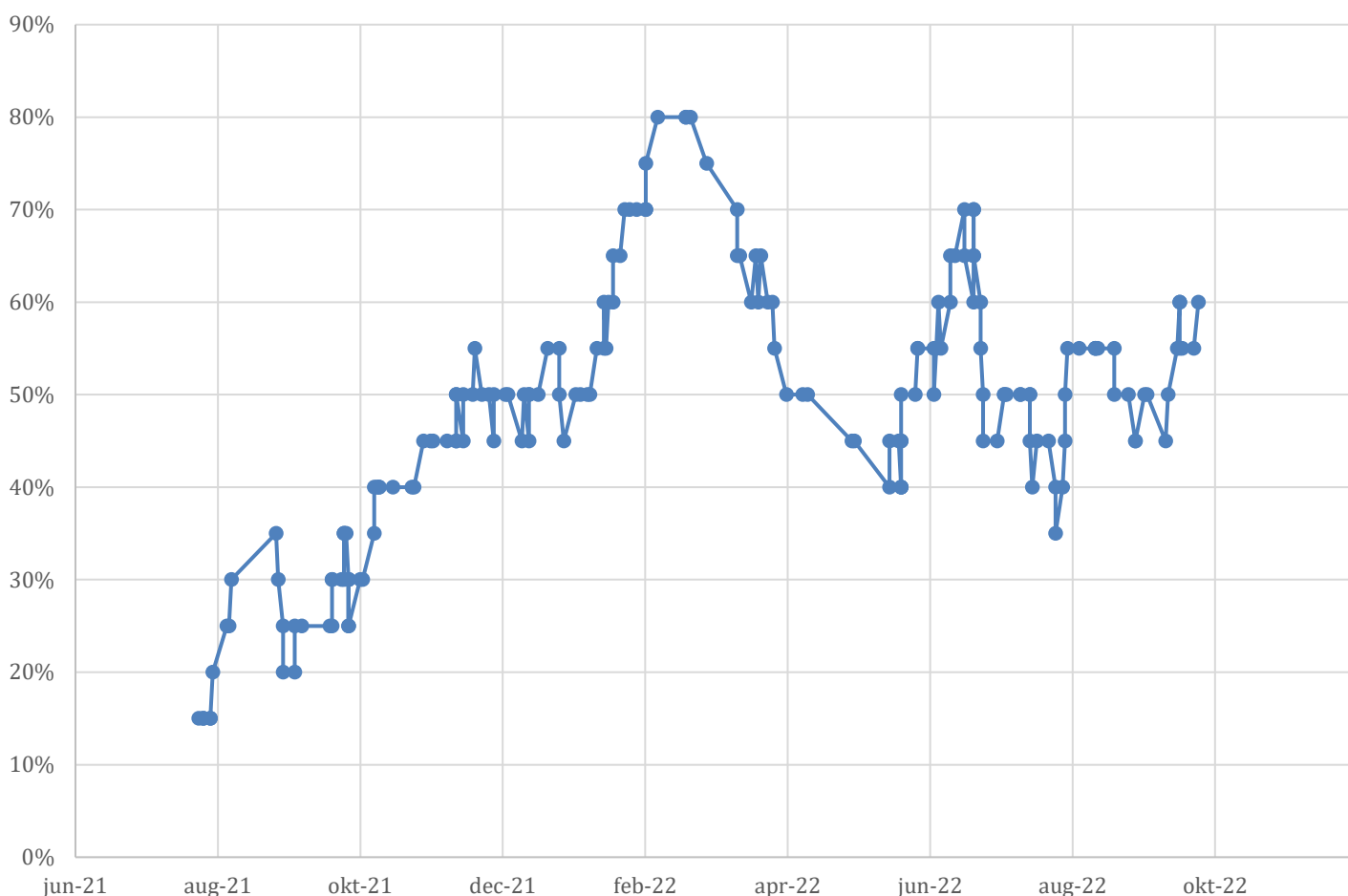
De grafiek geeft bovendien de duur van de zaken weer. Elke balk vertegenwoordigt één zaak (y-as). Van elke zaak is de startdatum en einddatum weergegeven (x-as) in aantal dagen sinds de aanname van de eerste casus op 11 mei 2021 (dag 0 in de grafiek). De eerste zaken die Samen Recht Vinden aannam bleken in tegenstelling tot de ambities erg lang te duren. Het aanstellen van casemanagers met als expliciete opdracht om voortgang te realiseren, was een direct antwoord op deze ongewenste situatie. Dat werkt: zoals de grafiek laat zien, worden de blauwe balkjes naar boven toe steeds korter. Wel zien we dan tegelijk dat meer recent aangemelde zaken vaker nog lopen. Dit maakt het ook lastig om met stelligheid iets te zeggen over gemiddelde doorlooptijden.

Grafiek 2 geeft een meer samenvattend beeld. De maatstaf 'percentage zaken opgelost binnen 3 maanden' geeft een beeld van de slagvaardigheid van Samen Recht Vinden. De figuur geeft het voortschrijdend gemiddelde over de laatste 20 zaken. We zien een traag begin, waarna een sterke versnelling optreedt, waarbij op enig moment zelfs 80% van de laatste 20 zaken binnen 3 maanden werd opgelost. Maar daarna vlakt het weer af en zien we zelfs weer een moment waarin deze maat voor oplossingsnelheid beneden de 40% duikt. De reden voor deze terugval is onduidelijk. Van alle zaken die tussen 1 okt 2021 en 1 okt 2022 zijn aangemeld, is 55% opgelost binnen drie maanden.

Grafiek 1: looptijd alle zaken - lopend en afgerond - in dagen van start tot eind



Grafiek 2: percentage zaken opgelost binnen 3 maanden na aanmelding (voortschrijdend gemiddelde over laatste 20 aangemelde zaken)



6.4 'Opgelost' nader bekeken voor zaken in 2022

De idee is dat Samen Recht Vinden precies datgene doet wat nodig is om een zaak tot een goed einde te brengen. Wat 'datgene' is, kan per concrete casus sterk verschillen. Dit betekent dat de zaken uiteenlopen wat betreft de manier waarop zij worden opgelost. Voor alle zaken die in 2022 zijn afgerond, is in beeld gebracht hoe zij zijn geëindigd (in 2021 hanteerden we een minder verfijnde registratie, vandaar dat we voor deze nadere blik inzoomen op alleen die zaken die in 2022 werden aangemeld). Het gaat hier om 101 zaken die in 2022 zijn aangenomen en 48 zaken die nog resteerden vanuit 2021 (totaal = 149).

Categorie 0: Wel contact, geen intakegesprek (9,4%). In beginsel wordt er een dossier aangemaakt bij Samen Recht Vinden op het moment dat een aanvrager contact opneemt. In 9,4% van de zaken bleef het bij dit eerste contact, bijvoorbeeld omdat het probleem in de tussentijd was opgelost of omdat de aanvrager een relatief simpele vraag had die via de telefoon/e-mail voldoende beantwoord kon worden door een casemanager.

Categorie 1: Enkel een intakegesprek (49,7%). Op de 9,4% bovenstaande zaken na, zijn alle aanvragers uitgenodigd voor een intakegesprek. Opvallend is dat een groot deel van de problemen na dit eerste gesprek met de aanvrager (en in enkele gevallen een vervolgesprek met dezelfde partij) is opgelost. Dit is natuurlijk een zeer positief resultaat en sluit op een bepaalde manier aan bij de idee en het belang van zogeheten *single session therapy* uit de psychologische hulpverlening. Daar bleek dat veel problemen opgelost kunnen worden door slechts één gesprek met een professional, die de tijd neemt om goed te luisteren naar de hulpvraag van de burger.¹⁵ In deze literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen zelfstandig verder kunnen, doorverwezen worden naar een andere professional en in staat zijn om het probleem te laten rusten. Die drieslag zien we ook bij Samen Recht Vinden.

In 32,2% van de zaken kan de aanvrager na het intakegesprek weer zelfstandig verder met het oplossen van het probleem. In 2,7% van de zaken besluit de aanvrager om het probleem te laten rusten; het intakegesprek heeft dan enkel als functie dat de aanvrager zijn/haar verhaal kan doen, zich gehoord voelt en dat de (juridische) situatie voldoende wordt verhelderd. Verdere vervolgstappen zijn niet meer nodig. Soms blijkt tijdens het intakegesprek dat hulp nodig is van een andere professional. In 9,4% van de zaken is de aanvrager doorverwezen naar een juridische professional (bijv. Het Juridisch Loket, een advocaat of de Rechtsbijstandsverzekeraar) en in 5,4% van de zaken naar een professional op sociaal-maatschappelijk gebied (bijv. Maatschappelijk Werk of Schuldhulpmaatje).

Categorie 2: Contact met de andere partij(en) (24,8%). Na een intakegesprek kan het nodig zijn dat Samen Recht Vinden contact opneemt met de andere partij bij het conflict, vaak een instantie. In 7,4% van de zaken kon de aanvrager na dit contact zelf verder, bijvoorbeeld omdat hij of zij zelfstandig overeenstemming bereikt met de andere partij. In 4,7% van de zaken vormde Samen Recht Vinden een belangrijke schakel in het contact tussen beide partijen. Door met beide partijen afzonderlijk gesprekken te voeren, kon het probleem worden opgelost. Deze methode wordt ook wel pendelbemiddeling genoemd. Het is ook mogelijk dat Samen Recht Vinden contact opneemt met de andere partij om meer uitleg of informatie te vragen. Met deze nieuwe informatie kan de aanvrager weer zelfstandig verder of laat hij/zij het probleem rusten. Dit gebeurde in 9,4% van de zaken.

Helaas eindigden sommige zaken ook in deze fase omdat de andere partij niet mee wilde werken aan een Samen Recht Vinden-traject (1,3% van de zaken) of omdat Samen Recht Vinden geen contact meer kon krijgen met de aanvrager (2% van de zaken). In één geval (0,7%) is besloten om de zaak in zijn geheel over te dragen aan Maatschappelijk Werk.

Zaken waar de andere partij niet mee wil werken lijken voor te komen als dit een private partij betreft (leverancier/verkoper, etc.). Zij reageren niet op Samen Recht Vinden of zeggen dat zij geen reden zien om rond de tafel te gaan. Bij publieke partijen komt dit minder voor. Publieke partijen geven ook andere redenen: ze zijn al bezig met het oplossen van het probleem, er loopt al een formele (bezwaar)procedure of de organisatie heeft al diverse keren met de mensen gesproken en hier veel tijd en aandacht in gestoken. Overigens willen deze publieke partijen soms wel nog samenwerken in de zin van pendelbemiddeling of houden zij Samen Recht Vinden op de hoogte. Er lijkt bij publieke partijen meer bereidheid tot samenwerking.

¹⁵ Zie bij. A. Slive, N. McElheran en A. Lawon (2008), How Brief Does it Get? Walk-In Single Session Therapy, *Journal of Systematic Therapies* 27(4), pp. 5-22.

Categorie 3: Bemiddeling (15,4%) Soms is het nodig dat alle partijen bij het conflict samen rond de tafel gaan ('the whole system in the room'). Samen Recht Vinden faciliteert en begeleidt in deze gevallen het gesprek. In 2022 werd 15,4% van de zaken opgelost door één of meerdere bemiddelingsgesprekken. Dit aantal zegt echter niets over het aantal gesprekken dat is gevoerd om het probleem op te lossen. Dat varieert namelijk van 1 tot meer dan 6 gesprekken. In iets meer dan de helft van deze gevallen blijkt 1 gesprek voldoende, het gemiddelde is twee gesprekken.

Zaken in deze fase vragen de grootste tijdsinvestering. Zo zijn de 4% van de hier besproken zaken die nog lopen vanuit 2021 allemaal in deze fase beland. In deze zaken zijn alleen al in 2022 in totaal 21 bemiddelingsgesprekken geweest.

Tot slot gaf Samen Recht Vinden in 2022 in 1 zaak een bindend advies op verzoek van beide partijen (0,7%).

6.5 Tevredenheid

Alle klanten van Samen Recht Vinden wordt na afloop een tevredenheidsenquête gestuurd. Deze enquête is inmiddels door 44 personen ingevuld. Op een schaal van 1 tot 5, krijgt Samen Recht Vinden van deze aanvragers gemiddeld een 3,8. De enquête gaf ook de mogelijkheid om het cijfer toe te lichten. Een greep uit de antwoorden:

"Probleem is naar tevredenheid opgelost, alhoewel ik niet op alle punten gelijk gekregen heb, begrijp ik nu wel waarom dat zo is"

"Ik werd heel prettig te woord gestaan door twee capabele mensen, die tijd namen voor de casussen, die ik hen voorlegde"

"Dankzij Samen Recht Vinden ben ik in gesprek gekomen met de andere partij en is hierdoor een deel van mijn vragen beantwoord"

81% zou de diensten van Samen Recht Vinden dan ook aanbevelen aan een familielid, kennis of vriend met een juridisch probleem. Daarnaast organiseerde Samen Recht Vinden op 1 maart 2021 een bijeenkomst met 17 aanvragers. Ook op deze bijeenkomst was veel enthousiasme te horen:

"Ik krijg veel positieve energie van jullie en zie het weer zitten – ik hoop dat jullie het volhouden en niet opgeven!"

"Eén telefoontje van Samen Recht Vinden en we hadden de juiste mensen aan tafel. Samen sta je sterker, dat blijkt maar weer"

"Bij Samen Recht Vinden wordt er naar mij geluisterd, ze nemen echt de tijd voor het hele verhaal"

Dit betekent niet dat er geen ruimte meer is voor verbetering, zo blijkt uit de enquêteresultaten en de bijeenkomst in maart. Een aantal suggesties zien op de naamsbekendheid van Samen Recht Vinden: er mag nog wel meer reclame worden gemaakt. Daarnaast kan Samen Recht Vinden nog slagvaardiger worden. Zeker in de eerste zaken van Samen Recht Vinden vonden aanvragers dat zij te lang moesten wachten op een vervolgesprek.

Ten slotte was er op 29 en 30 augustus een reflectiebijeenkomst met zes instanties die partij zijn geweest bij een conflict. Zij zijn immers ook 'klant' van Samen Recht Vinden. De instanties onderkennen het belang van Samen Recht Vinden: het is belangrijk dat werknemers bij instanties in gesprek kunnen gaan met de eindgebruiker van hun dienst. Praten is belangrijk, want dit zorgt voor draagvlak. Samen Recht Vinden werd in eerste instantie gezien als een soort rijdende rechter, maar achteraf is de ervaring dat Samen Recht Vinden er ook is voor de andere partij. Instanties mogen ook leren over hun rechten en plichten in een zaak.

Een aantal suggesties vanuit de instanties:

- Nazorg is belangrijk; het einde van een casus betekent niet altijd het einde van het achterliggende conflict.
- Samen Recht Vinden kan patronen signaleren en op basis daarvan aanbevelingen doen aan instanties. Instanties kunnen ook leren van Samen Recht Vinden-zaken.
- Samen Recht Vinden kan nog veel meer aansluiting zoeken met andere organisaties; dan wordt ook veel meer duidelijk waar de meerwaarde zit. Overigens werd de meerwaarde van Samen Recht Vinden al wel gezien door de instanties die ervaring hadden met de organisatie.

6.6 Maatschappelijke kosten en baten

In opdracht van Samen Recht Vinden heeft SEO Economisch Onderzoek een eerste aanzet gedaan tot het maken van een Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) van het werk van Samen Recht Vinden.¹⁶ Het betreft nog niet een volledige MKBA, maar wat zij noemen een "MKBA als denkkader". Dat wil zeggen dat alle elementen op een rijtje worden gezet, ze worden voorzien van een plus (baten) of een min (kosten) en waar mogelijk wordt een indicatie gegeven van de orde van grote, zonder de pretentie van een volledige kwantitatieve berekening.

Het ruwe plaatje toont dat de behandeling van zaken door Samen Recht Vinden in de eerste twee jaar gemiddeld ergens tussen de 1500 en 4000€ per zaak kost. Het hoogste cijfer is inclusief alle onderzoeks- en ontwikkelwerk waarmee Samen Recht Vinden haar leercycli begeleidt. Bedacht moet worden dat dit totale kosten zijn voor alle betrokken partijen (vaak meer dan 2) samen. Als we deze kosten willen vergelijken met die van klassieke rechtshulp, dan moeten we dus de kosten van de rechtshulp van alle afzonderlijke partijen bij elkaar tellen plus de (eventuele) kosten van een rechterlijk apparaat of arbitrage commissie dat een uitspraak moet doen. Het vermoeden is dat deze kosten al snel een veelvoud bedragen van de kosten die Samen Recht Vinden maakt.

Hier komt bij dat baten vermoedelijk ook hoger zijn. Hierbij gaat het om mensen die minder stress hebben doordat een probleem niet langer voortsleept, dat ze weer (meer/productiever) kunnen werken, dat ze weer meer kunnen zorgen voor hun naasten – daar worden die naasten ook beter van (denk in het bijzonder aan kinderen die baat hebben bij een ouder die niet wakker ligt van een slepende juridische strijd). Hierbij gaat het ook om instanties die minder juridische kosten maken, om het

¹⁶ Zie Bijlage A.

voorkomen van rechtszaken. Tenslotte gaat het hierbij om maatschappelijk vertrouwen, vertrouwen tussen burger en overheid.

7 SCENARIO'S VOOR DE TOEKOMST

Het project Samen Recht Vinden is in lijn met de doelstellingen van de subsidiegever gericht op het ontwikkelen van passende, duurzame en kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor juridische problemen. We hebben hierbij van meet af aan geprobeerd om alle stappen opnieuw uit te denken, in de praktijk te proberen en werkendeweg steeds verder te verbeteren.

De lessen die we kunnen trekken, raken dan ook alle voor de stelselherziening relevante dimensies. Het gaat om methodiek die er voor zorgt dat problemen daadwerkelijk opgelost raken (par 7.1), het gaat om organisatievormen die passen bij deze methodiek van werken (par 7.2), het gaat om bekostigingsmodellen die passen bij organisatie en methodiek (par 7.3) en tenslotte gaat het om adequate inbedding in het grotere geheel van ons rechtssysteem en de toegang tot recht (par. 7.4).

7.1 Methodiek met grote potentie

Volgens onderzoek in 2022 van het Kenniscentrum Zeeuwse Samenleving, hadden ongeveer 42.000 inwoners van 16 jaar en ouder in de afgelopen 4 jaar een serieus (juridisch) probleem of conflict.¹⁷ Omgerekend gaat dit om ruim 10.000 Zeeuwen per jaar. Samen Recht Vinden is ervan overtuigd dat een aanzienlijk deel van deze problemen opgelost kan worden via de Samen Recht Vinden methode.

In het voorgaande is stilgestaan bij de tevredenheid van de partijen bij het conflict en bij de maatschappelijke kosten en baten. Hieruit blijkt dat de Samen Recht Vinden-methode 'werkt'. Maar er is nog een aanvullend argument om de methode van Samen Recht Vinden verder tot bloei te brengen: de methode van Samen Recht Vinden vermindert de noodzaak van omvangrijke juridische verdedigingswerken rond overheidsinstanties. De methode van Samen Recht Vinden vermindert het wantrouwen van overheden richting haar burgers. Als burgers een juridische hulpverlener in de arm nemen om samen de fout van de instantie aan te gaan tonen, is het vanzelfsprekend dat instantie zich verdedigt en zich met juridische middelen verschanst achter haar juridisch gelijk. De Samen Recht Vinden-gidsen zijn echter vertrouwde gesprekspartners juist óók voor de betreffende instantie; zij bouwen bruggen tussen het overheidsbelang en het burgerbelang. Zo kan de Samen Recht Vinden-methode helpen om de vergiftigde verhoudingen te herstellen waarvan het stikstofoproer, de toeslagenaffaire en de Groningse aardbevingsonvrede de meest zichtbare uitingen zijn. Helpen om het ontstaan van zulke vergiftigde verhoudingen te voorkomen.

Nu is het zoeken naar manieren om verder te professionaliseren en efficiënter te worden. Een paar voorbeelden van verdere ontwikkeling:

- Hoewel Samen Recht Vinden verrassend succesvol is in het aan tafel te krijgen van de andere partij(en) – en op dit punt een betrekkelijk unieke positie inneemt - hebben we de indruk dat juist ook op dit punt nog het nodige ontwikkelwerk

¹⁷ Zie voor meer informatie: <https://publicaties.kczs.nl/juridische-problemen-en-geschillen-de-regio>.

gedaan kan worden. Het viel ons op dat noch in de literatuur noch in trainingen er veel aandacht is voor dit zo cruciale element van conflictoplossing.

- We willen meer onderdeel worden van de vaste routes binnen overheidsinstanties.
- Onze focus is tot nu toe op conflicten van inwoners met instanties. Instanties zijn een betrekkelijk overzichtelijke categorie waardoor die doorgaans makkelijker tot medewerking zijn te bewegen dan bijvoorbeeld particuliere 'andere partijen'.
- Slimme samenwerking met de Zeeuwse Regerechter – die per 1 jan 2023 van start gaat – zou ook wel eens de mogelijkheden om mensen aan tafel te krijgen, kunnen versterken.
- De logistiek kan ook beter. In het kader van onze leerbehoefte reden we bijvoorbeeld soms voor één zaak heen en weer naar Tholen. Dat kan natuurlijk efficiënter.

Per saldo ligt er zowel een enorme noodzaak als een uitstekende basis om door te ontwikkelen zowel in efficiëntie als in effectiviteit. Belangrijk is vervolgens de vraag wie er met de Samen Recht Vinden-methode werken? Alleen Samen Recht Vinden-medewerkers? Of ook anderen? Dit verkennen we in de volgende paragraaf.

Terugvordering uitkering

Meneer T. ontvangt sinds 2017 een uitkering van Orionis. Na het overlijden van zijn moeder in 2020 wordt hij aangewezen als executeur van de erfenis (+/- €70.000,-). Orionis krijgt van de Belastingdienst een signaal dat meneer vermogen heeft. Er wordt daarom een onderzoek gestart, waarvoor bankschriften worden opgevraagd bij meneer. Hij stuurt deze, maar geeft een dag later toe dat hij ze heeft bewerkt. Dit draagt niet bij aan het vertrouwen van Orionis. Bovendien blijkt dat meneer de bezitter is van een stuk grond op Aruba (waarde: €150.000,-). Dit klopt, al dacht meneer lange tijd dat de grond waardeloos was. Het gevolg is dat meneer de gehele uitkering over de afgelopen jaren dient terug te betalen. Ook krijgt hij een boete voor schending van de inlichtingenplicht. Orionis legt beslag op de rekeningen van meneer, omdat de organisatie bang is dat hij met het geld op de vlucht zal slaan.

Er loopt ook een kort geding over de hele kwestie. De rechter heeft aangegeven pas uitspraak te doen als meneer de grond in Aruba heeft verkocht. De verkoop verloopt echter traag vanwege de zomervakantie. Orionis heeft tijdens de hoorzitting van de bezwarencommissie voorgesteld om Samen Recht Vinden in te schakelen. Samen Recht Vinden spreekt eerst afzonderlijk met meneer en met Orionis. Orionis stelt voor dat meneer de grond zo snel mogelijk verkoopt. Orionis zou dan iets kunnen doen met de hoogte van de boete. Meneer is bereid om dit voorstel te accepteren. Hij zal ook de juridische procedures intrekken als er meer duidelijkheid komt over de afspraken. Samen Recht Vinden organiseert een gezamenlijk gesprek met beide partijen. Er wordt afgesproken dat Orionis een gedetailleerd voorstel zal doen. In dit voorstel wordt een flink deel van de schuld kwijtgescholden (+/- 35%). Meneer trekt daarop de gerechtelijke procedures in. Na nog een keer uitgebreid met meneer gesproken te hebben, stuurt Samen Recht Vinden op het aanbod van Orionis door. Meneer gaat akkoord. Een aantal dagen later wordt de vaststellingsovereenkomst getekend. Orionis is zeer tevreden dat de zaak nu is afgesloten. Ook meneer is blij dat het achter de rug is. De hele situatie had bij hem namelijk geleid tot angst- en paniekaanvallen.

7.2 Organisatiemogelijkheden

Samen Recht Vinden is een organisatie die in leercycli steeds evalueert en verder ontwikkelt. Om deze reden is het lastig om precies te beschrijven hoe de organisatie in de toekomst zal groeien.

7.2.1 Functies van Samen Recht Vinden

Naast de integrale conflictoplossing zelf, zijn er tenminste drie functies die randvoorwaardelijk zijn:

- **Training:** bij integrale conflictoplossing hebben professionals veel vrijheid om te doen wat nodig is. Dit vraagt om voldoende competenties. Bovendien blijkt dat professionals op den duur kunnen terugvallen in (oude) professionele gewoontes. Dit vraagt om voortdurend 'onderhoud' van vaardigheden en oriëntatie. Training en ontwikkeling blijft dus belangrijk.
- **Ontwikkelen methode:** zoals we hiervoor zagen, zal de Samen Recht Vinden-methode zich nog verder ontwikkelen. Die ontwikkeling blijft cruciaal. We doen immers 'dat wat nodig is' en behoeften kunnen in de tijd veranderen. Het is belangrijk dat de Samen Recht Vinden-methode flexibel is en aansluit bij wat partijen nodig hebben. Bovendien kunnen evaluaties met gidsen bijdragen aan een gedeeld begrip over het belang van integrale conflictoplossing en de beste aanpak in concrete zaken, zoals hierboven beschreven.
- **Netwerken:** het netwerk van Samen Recht Vinden bij instanties zal aandacht blijven vragen. Het gaat dan zowel om instanties waarmee samengewerkt wordt als om instanties die partij zijn in een conflict of probleem. De Samen Recht Vinden-werkwijze vereist relaties met deze instanties steeds op verschillende niveaus – zowel uitvoerend als bestuurlijk. Omdat mensen die daar werken met regelmaat van baan of functie veranderen, vergt dit voortdurend aandacht.

7.2.2 Aantallen zaken

De casemanagers bij Samen Recht Vinden geven aan dat de maximum caseload ongeveer 20 per casemanager is per 0,6 fte. Dit aantal zou door professionalisering wellicht kunnen uitbreiden, bijvoorbeeld naar 25. Als de doorlooptijden bovendien nog wat dalen naar bijv. 2 à 3 maanden per zaak, zou Samen Recht Vinden met haar drie casemanagers misschien 300 zaken per jaar kunnen afronden.

Wellicht is het mogelijk deze aantallen verder te vergroten door de rol van de casemanager te veranderen. Op dit moment zijn zij samen met een gids inhoudelijk betrokken in elke zaak. Het is denkbaar dit te veranderen in een model waarin 2 (vrijwilligers) gidsen inhoudelijk de zaak behandelen en de casemanager meer op afstand als eindverantwoordelijke het overzicht houdt over een groter aantal zaken. In dit geval zou het aantal zaken per casemanager zelfs groter kunnen worden dan de hiervoor genoemde 100 per jaar per casemanager. Hiermee zou ook het aantal zaken voor Samen Recht Vinden per jaar verder toenemen.

Voordelen van meer taken en verantwoordelijkheden bij (vrijwillige) gidsen:

- Samen Recht Vinden kan meer zaken afhandelen

- We merken dat sommige gidsen vinden dat zij (te) weinig worden ingezet. Bovendien melden zich steeds nieuwe gidsen, die we moeten afwijzen. We hebben eigenlijk meer gidsen dan zaken. Op deze manier zouden we de gidsen meer kunnen inzetten.

Nadelen van meer taken en verantwoordelijkheden bij (vrijwillige) gidsen:

- Het vraagt een andere rol van de casemanager; het aanleren van deze rol kost ook tijd.
- De vraag is of je op deze wijze de methode van Samen Recht Vinden voldoende kan waarborgen. Tegelijk is een organisatie als Slachtofferhulp een voorbeeld waar veel vrijwilligers uitermate professioneel met goed gevold worden ingezet.
- Niet alle gidsen vinden het fijn om alles in een zaak te doen. Sommige voeren het liefst alleen gesprekken, terwijl andere ook graag verslagen schrijven. Bovendien hebben niet alle gidsen evenveel tijd (bijv. Gepensioneerde gidsen versus studenten).

Een ander ingrediënt van mogelijke verdere groei – zoals we hiervoor al zagen telt Zeeland jaarlijks ruim 10.000 problemen – lag al besloten in onze oorspronkelijke subsidie-aanvraag: de inzet van andere bestaande aanbieders die de Samen Recht Vinden-methode gaan inzetten. Dit is tot nu toe niet gelukt en zal serieuze aanpassing vergen van bijvoorbeeld de aansturing van het Juridisch Loket en/of van sociale advocatuur. Maar dit zou wel tot serieuze opschaling kunnen leiden.

Als we uitgaan van de huidige organisatievorm en als we uitgaan van 100 zaken per casemanager per jaar, en als Samen Recht Vinden de helft van alle problemen in Zeeland wil bedienen, dan zijn ongeveer 50 casemanagers nodig. Dit betekent ruim 16x de huidige bezetting van Samen Recht Vinden. Dit leidt tot de vraag in welke vorm Samen Recht Vinden in de toekomst kan groeien. Hier zijn drie scenario's te onderscheiden.

Organisatiescenario 1: Samen Recht Vinden blijft een onafhankelijke organisatie/stichting. In dit scenario heeft Samen Recht Vinden het meest duidelijk de rol van neutrale derde bij het conflict. Gezien de capaciteit van een organisatie als Samen Recht Vinden, zouden er meerdere losse vestigingen moeten komen (bijvoorbeeld één per regio, of één per gemeente). Deze vestigingen richten zich op een afgebakend geografisch gebied en bouwen met het oog hierop een goed netwerk op.

Organisatiescenario 2: Samen Recht Vinden wordt niet gezien als een *organisatie*, maar eerder een *methode* om conflicten op te lossen. Deze methode kan worden aangeboden aan verschillende professionals, zoals advocaten, maatschappelijk werkers en juristen binnen instanties. Door hen te trainen in de Samen Recht Vinden-methode, leren zij op een nieuwe manier kijken en werken (bijvoorbeeld nadruk leggen op de belangen van verschillende betrokken partijen). Dit is een extra vaardigheid die professionals kan helpen conflicten sneller en duurzamer tot een einde te brengen. Samen Recht Vinden is in dit scenario eerder een trainingsorganisatie en bewaker van een formule die uitgeoefend kan worden door verschillende soorten professionals. Hierbij is het wel belangrijk dat ze van elkaar blijven leren via intervisies en opleiding. Bovendien vergt dit binnen deelnemende organisaties een aanzienlijke herschikking van aansturing die gericht moet worden op conflictoplossing.

Organisatiescenario 3: Samen Recht Vinden gaat op in een andere organisatie, bijvoorbeeld een gemeente of het Juridisch Loket. In dit scenario is Samen Recht Vinden

bijvoorbeeld te vergelijken met de manier waarop gemeentes als Tilburg en Noordoostpolder omgaan met bezwaarschriften. Samen Recht Vinden is dan een aparte afdeling binnen een organisatie, die de bezwaarschriften/klachten behandelt. Samen Recht Vinden is hierbij ook onpartijdig, al is het denkbaar dat dit voor de partijen bij het conflict niet zo zal voelen. Het is de vraag of Samen Recht Vinden op deze manier haar rol als neutrale derde goed kan vervullen. Bovendien ligt een beperking tot bestuursrecht hier op de loer, terwijl we nu ook civiele vragen en soms zelfs strafrechtelijke vragen kunnen oplossen – en zich vaak mengsels voordoen van verschillende soorten. Ook de groep MKB-ers en ZZP-ers voor wie het recht nu erg kostbaar is, verdwijnt dan uit beeld.

7.3 Bekostigingsmogelijkheden

De toekomstige financieringsbehoefte voor een Samen Recht Vinden-voorziening voor heel Zeeland wordt bepaald door een aantal vooronderstellingen:

- Stel we willen (cf de vorige paragraaf) de helft van alle 10.000 serieuze juridische problemen per jaar in de provincie Zeeland met de Samen Recht Vinden-methode adresseren. Dit vergt ongeveer 50 casemanager à €60.000 per jaar. Dit is 3M€ per jaar.
- Stel de kosten van de andere functies van de Samen Recht Vinden-organisatie in termen van training, methodiek-ontwikkeling en netwerken (cf de vorige paragraaf), met daarbij nog planning, management, administratie en locatie- en kantoorkosten kan dankzij schaalvoordelen worden gereduceerd tot ongeveer de helft van de uitgaven aan de casemanagers. Dat is dan 1,5M€.

Een bekostigingsbehoefte van in totaal dus 4,5 M€ per jaar. Waarbij zij aangetekend dat als de cycli van leren en verbeteren consequent worden voortgezet er nog aanzienlijke kostenbesparingen zijn te behalen. Bovendien is de verwachting dat na verloop van tijd de zwaarte van conflicten zal afnemen en wellicht ook de aantallen. Omdat mensen eerder bij Samen Recht Vinden zullen aankloppen, met minder al geëscaleerde situaties. Omdat de Samen Recht Vinden-oplossingen hun schaduw vooruit zullen werpen en mensen de gezamenlijke oplossingsoriëntatie geleidelijk aan zullen internaliseren.

Er zijn verschillende mogelijkheden en varianten denkbaar om het werk en de ervaring van Samen Recht Vinden voort te zetten. We kijken eerst naar mogelijke bronnen van bekostiging, daarna naar de bekostigingswijze.

7.3.1 Bronnen voor bekostiging

Zoals we in paragraaf 7.2 al zagen, kunnen twee richtingen onderscheiden waarin de Samen Recht Vinden zich verder kan ontwikkelen: als zelfstandige organisatie of als formule. Beiden leveren verschillende mogelijkheden op voor bekostiging:

- 1) **Als organisatie:** door nieuwe subsidie/inkomsten bronnen aan te boren. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden denkbaar:
 - a. Raad voor Rechtsbijstand (RvR)
Hoewel de RvR alleen bijstand kan verlenen voor hulp aan mensen onder een bepaalde inkomensgrens, lijkt het aantrekkelijk te kijken of de RvR mogelijkheden heeft om een organisatie te subsidiëren die niet (eenzijdige) rechtshulp biedt, maar zich toelegt op het *carven* van oplossingen. De inzet is misschien niet goedkoper, maar het maatschappelijk effect wel veel positiever.

De RvR zou eventueel ook een bedrag kunnen toekennen per behandelde zaak, maar we zullen in de volgende subparagraaf over bekostigingswijze zien dat dit niet aantrekkelijk lijkt.

- b. Ministerie van JenV
Een rechtstreeks subsidie vanuit het ministerie van JenV zou gekoppeld kunnen worden aan het doorontwikkelen van een Samen Recht Vinden-voorziening, bijvoorbeeld in andere provincies, in nauwere samenwerking met rechtbanken, etc. Dit zou ook een breder onderzoek- en ontwikkelprogramma kunnen zijn om het oplossen van conflicten veel gericht te adresseren in plaats van het procederen over conflicten.
- c. Gemeenten en provincie
Voor gemeenten en provincie is er een direct belang om een organisatie als Samen Recht Vinden te sponsoren. Het verlaagt hun juridische kosten, vermindert beroep op bijstand, jeugdzorg en andere voorzieningen, vermindert de last van gefrustreerde inwoners, verkleint de polarisatie tussen overheid en burger (dit naast de maatschappelijke meerwaarde dat mensen weer verder kunnen met werken, ondernemen, zorgen, plezier maken, leven). Dit directe belang voor gemeenten wordt ook nog eens aangemoedigd door de gelden in het gemeentefonds voor versterking van rechtsbescherming en voor ondersteuning van slachtoffers van de toeslagenaffaire.
- d. Donaties, eigen bijdragen, sponsoring, abonnement,...
Samen Recht Vinden heeft nog geen ervaring met eigen bijdragen. Noch met sponsoring door bedrijven. Wel is er oriënterend gesproken met rechtsbijstandsverzekeraar ZLM. Het lijkt ook denkbaar dat bijvoorbeeld de provincie een abonnement/verzekering afsluit op Samen Recht Vinden-ondersteuning voor al haar inwoners.

2) **Als formule**, bijvoorbeeld als franchise of als werkwijze.

- a. De naam Samen Recht Vinden met de daaraan gekoppelde werkwijze heeft een zekere potentie om op allerlei plekken succesvol wortel te schieten. Elke provincie zou een Samen Recht Vinden kunnen hebben. En als we echt een verschil willen maken voor de miljoenen problemen per jaar in heel Nederland, zullen er vele Samen Recht Vinden-units per provincie nodig zijn. Een goed uitgewerkte coöperatieve samenwerkingsvorm inclusief voortdurende professionalisering van de werkwijze lijkt dan tot de mogelijkheden te behoren. Dit vereist investering en ook een bekostigingsmodel voor de afzonderlijke eenheden. Hiermee verschuift dus het vraagstuk van de bekostiging, zonder dat het wordt opgelost.
- b. Voor het verspreiden van de werkwijze van Samen Recht Vinden geldt min of meer hetzelfde. We zouden een parallel kunnen zien met de werkwijze van buurtbemiddeling en hoe het CCV dit ondersteunt. Tegelijk blijkt dit ook een kwetsbaar model met grote verschillen in kwaliteit en aanbod tot gevolg.

7.3.2 Bekostigingswijze

Onderzoekers van SEO/AEF (2021) betogen dat een P*Q bekostiging voor organisaties die een bepaalde maatschappelijke waarde moeten realiseren, allerlei perverse prikkels oplevert.¹⁸ P*Q bekostiging is in feite stuksbekostiging en wil zeggen dat je vooraf

¹⁸ Continuïteit in de bekostiging van politie, openbaar ministerie en rechtspraak, C. Koopmans, M. Vlaanderen, W. Rougoor, N. Verheuveld, T. Folmer, H. Grootelaar en I. van Duijneveldt, SEO Economisch Onderzoek & Andersson Elffers, Felix, Amsterdam, 2021

precies definieert welke producten/handelingen verricht worden en tegen welke prijs (P) die vergoed worden, maal het vooraf afgesproken aantal (Q) van deze producten/handelingen dat per jaar zal worden geleverd. Het is in de publieke sector de dominante financieringsmethodiek voor alles van rechtspraak tot zorg en van onderwijs tot arbeidsmarktintegratie. De onderzoekers van SEO/AEF benoemen de volgende nadelen van P*Q-bekostiging:

- Het loont niet om te investeren in kwaliteitsverbetering,
- Organisatiebelang en maatschappelijke meerwaarde kunnen letterlijk tegenover elkaar staan, en wijzen in de praktijk zelden eenzelfde kant uit.
- Samenwerking is onaantrekkelijk.

Mol (2022) komt in haar onderzoek in opdracht van Samen Recht Vinden naar de governance van Samen Recht Vinden tot vergelijkbare conclusies.¹⁹ Zij maakt de vergelijking met het concept van integrale zorg en de soort governance die daarbij hoort. Bij integrale zorg wordt gestreefd de financiële prikkels die elke vorm bekostiging met zich meebrengen, te verzachten met een goed gekozen set feedbackmechanismen. Door expliciet te sturen op het beoogde maatschappelijk resultaat, de benodigde professionaliteit plus een aantal kwaliteitsindicatoren en daarop ook voortdurend inhoudelijk te sturen vanuit zowel stakeholders als klanten, ontstaat een structuur waarin mensen voortdurend bezig kunnen zijn met het goede – en daarop ook verbeteren. In plaats van dat ze bezig zijn de “Q” te halen van de “P” die ze hadden afgesproken....

Met deze inzichten en governance levert een lumpsum bekostiging het hoogste maatschappelijk rendement. Dit kan eventueel wel aangevuld worden met andersoortige specifieke bekostigingsonderdelen (eigen bijdragen, donaties, sponsoring, etc.) voor een beperkt deel van de begroting van een Samen Recht Vinden-achtige organisatie.

7.4 Inbeddingsvarianten

Methodiek, organisatiemogelijkheden en bekostigingsvarianten komen samen in de wijze waarop de inbedding vorm kan krijgen van Samen Recht Vinden in de bestaande wereld van instanties en rechtshulp. We denken dat dit nodig is en we denken dat dit goed is.

We zien voor de toekomst twee mogelijke wegen waarlangs Samen Recht Vinden – of als methode of als aanbiedende organisatie – meer bestendigheid kan krijgen en kan doorgroeien tot de standaardingang voor al wie tegen een conflict of probleem aanloopt. Deze twee wegen sluiten elkaar niet uit, maar zijn eerder complementair en versterken elkaar. Ten eerste gaat het om een intense verwevenheid met het juridische domein, zowel met het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand, als met de volle breedte van bestaande juridische dienstverleners als met de rechtbank als met het ministerie van JenV als systeemverantwoordelijke. Ten tweede gaat het om een stevige inbedding in lokale overheden.

¹⁹ Zie Bijlage D.

7.4.1 *Samen Recht Vinden in het basisaanbod*

In paragraaf 7.3 werd geschetst op welke wijze de bekostiging van een Samen Recht Vinden-achtige voorziening vorm zou kunnen krijgen. Essentieel onderdeel hierin is dat dit type oplossingsgerichte dienstverlening onderdeel wordt van het basisaanbod. En wel op een zodanige wijze dat het voor iedereen een vanzelfsprekende eerste post wordt waar mensen zich melden als ze een conflict of probleem hebben. Geen verplichte eerste stop, want dat zou in strijd zijn met art 6 EVRM (vrije toegang tot de rechter), maar wel de *defaultsetting*.

Een logische manier om dit te bewerkstelligen is om een Samen Recht Vinden-achtige voorziening op te nemen als basisinfrastructuur in het nieuwe stelsel voor rechtsbijstand. Dat biedt ook gelijk de mogelijkheid voor inniger samenwerking met advocaten die in het gesubsidieerde domein werkzaam zijn en van daaruit breder met advocatuur, mediators, etc. Naast inbedding in het aanbod, is ook een goede afstemming met rechtbanken vereist. Opdat er indien gewenst – bijvoorbeeld op een deelonderwerp - snel geschakeld kan worden tussen rechterlijke uitspraak (eventueel op een specifiek onderdeel) en gezamenlijke conflictoplossing.

Deze wisselwerking zal het komende jaar in de Samen Recht Vinden-pilot in Zeeland voor het eerst kunnen worden beproefd, als Rechtbank ZWB een regelrechter krijgt. Wellicht ook dat een verdergaande vorm van interactie mogelijk is, als de regelrechter een status van experiment krijgt en dan misschien meer kan doen dan onder art 96 RV mogelijk is. Wat dat betreft volgen wij de ontwikkelingen rond de zogenaamde 'Experimentenwet' met grote belangstelling.

7.4.2 *Samen Recht Vinden voor de burgergerichte overheid*

Een stevige samenwerking met lokale overheden is al in de afgelopen twee pilotjaren gegroeid, maar kan zich verder ontwikkelen en intensiveren. Belangrijk hierbij is te beseffen dat lokale overheden veel te winnen hebben bij een goed werkende conflictoplossing.

Immers, zij zijn de eerste die te maken hebben met de aanzienlijke maatschappelijke schade die ontstaat door voortdurende conflicten. Dan gaat het bijvoorbeeld om burenoverlast, zorgkosten, uitkeringskosten voor mensen die uitvallen uit het arbeidsproces en jeugdzorg voor kinderen die slachtoffer zijn van geëscaleerde echtscheidingen. Bovendien merken lokale overheden als eerste de frustratie van burgers die zich teleurgesteld keren 'tegen het systeem'. Tenslotte maken lokale overheden zelf aanzienlijke kosten voor juridische strijd met hun inwoners. Interne en externe juristen/advocaten, klachten, bezwaar- en beroepscommissies, e.d. kosten veel geld. Geld dat bijna altijd beter besteed kan worden aan het samen zoeken naar oplossingen, waarmee iedereen weer verder kan.

In dit verband is het belangrijk dat een dienst als Samen Recht Vinden onafhankelijk opereert van de gemeentelijke organisatie. Immers, bij veel conflicten is of wordt de gemeente op enig moment ook zelf partij en dan is het voor iedereen beter als de voor verzoening ingeschakelde dienstverlener daar niet onderdeel van is. Dit betekent ook dat een eventuele financiële bijdrage vanuit gemeenten niet per zaak kan zijn en ook niet een te groot deel van de begroting mag beslaan.

De inzet van lokale overheden is dan ook van belang in het streven naar een meer burgergerichte overheid. Een overheid die op de juiste momenten een menselijke maat weet te hanteren. Een juridische strijd tegen een beslissing van een overheidsinstantie spitst zich al snel toe op de vraag of de beslissing rechtmatig was. In onze complexe samenleving kunnen beslissingen echter zonder meer rechtmatig zijn en toch ongewenst uitpakken. En er is altijd ruimte om het anders te doen. Ruimte die de Samen Recht Vinden-methode exploreert zonder de overheidsdienst in kwestie in haar waarde aan te tasten. Dat is cruciaal om de kennis en kwaliteit van het ambtelijk apparaat samen te brengen met de leefwereld van de burger en tot iets te komen dat werkt voor alle partijen. Zodat niet de burger heeft gewonnen van de overheid. Of de overheid heeft gewonnen van de burger. Maar zodat er wederzijds begrip ontstaat. En iedereen weer verder kan.

8 LESSEN VOOR DE STELSELHERZIENING

8.1 Oplossingsgericht – dat werkt dus echt!

De voornaamste conclusie van de eerste twee jaar Samen Recht Vinden is dat de methode van radicaal pragmatisch op zoek gaan naar oplossingen werkt. Beter werkt dan adviseren, doorverwijzen, procedure starten of zelf laten aanmodderen.

Het 'beter' zit in tenminste de volgende factoren:

- 1) **Snelheid:** alles wijst er op dat Samen Recht Vinden oplossingen sneller bereikt dan klassieke procedures. En hier valt nog verdere winst te boeken.
- 2) **Uit de loopgraven, uit het moeras:** door partijen bij elkaar te brengen en de focus te leggen op de mogelijkheden van een oplossing voor alle betrokkenen, voorkomen we dat partijen zich verschansen achter een of ander juridisch gelijk. Voorkomen we dat partijen al hun energie gaan stoppen in het versterken van hun verschansing. Voorkomen we dat partijen uiteindelijk vast komen te zitten in een moeras van juridische strijdpunten. Soms zelfs lukt het om partijen die daar al wel in terecht zijn gekomen, er toch weer uit te trekken en alsnog naar een oplossing te begeleiden. Vaak voorkomen we die hele dwaaltocht door gelijk in te zetten op samen oplossingen bedenken.
- 3) **Oplossing werkt voor alle partijen:** we gaan door totdat we een oplossing bereiken die werkt voor alle partijen: burgers, bedrijven, overheden. Dat helpt enorm in het voorkomen van vervolgpcedures. En het is fundamenteel anders dan een oordeel 'waarmee je het zal moeten doen'.
- 4) **Vrede:** partijen hebben vrede met de oplossing die is bereikt. Dit zorgt ook op een hoger niveau voor vrede: als uitkomst van het Samen Recht Vinden proces krijgen partijen nieuwe ruimte om zonder wrok hun leven weer op te pakken. Zo voorkomen we dat mensen zich afwenden van onze democratische rechtsstaat. En zo voorkomen we dat instituties zich keren tegen de burgers die ze dienen.

8.2 Rechtshulppakketten en de methode van Samen Recht Vinden

De idee van rechtshulppakketten was in zijn oorspronkelijke opzet tamelijk open. In de tussentijd is de terminologie enigszins politiek beladen geraakt. Maar de basisgedachte blijft de moeite waard: van goed beschreven oplossingsroutes met een handelingsrichtlijn, een vaardighedenvereiste, een kwaliteitskader en een kostenplaatje.

Toch zien we in het voorgaande een andere invulling ontstaan van de dienstverlening die werkzaam is voor het oplossen van conflicten. We zien dat het beter past om kleine regionale eenheden te creëren (met goede lokale netwerken) voor die goed beschreven oplossingsroutes met een handelingsrichtlijn, een vaardighedenvereiste, een kwaliteitskader en sterke feedback op hun functioneren, met als opdracht conflicten van mensen daadwerkelijk opgelost te krijgen. Maar dan dus niet bekostigd per zaak, maar per eenheid, per verzorgingsgebied. Omdat we ook merken dat bekostiging per zaak al snel tot druk leidt om de ingewikkelder zaken door te schuiven – precies wat niet de bedoeling is (zie ook het onderzoek van Mol, 2021).

Mooie bijkomstigheid is dan dat er onderling vergelijkingsmateriaal ontstaat. In de huidige situatie is het lastig Samen Recht Vinden met anderen te vergelijken. Met meerdere regionale eenheden, wordt het mogelijk de efficiëntie en effectiviteit van de afzonderlijke eenheden met elkaar te vergelijken en zo een permanent motortje van doorontwikkeling te creëren. De Raad voor Rechtsbijstand heeft de afgelopen jaren een data dashboard ontwikkeld dat hier de nodige input voor zou kunnen leveren.

8.3 Aanbevelingen

In het voorgaande hebben we langs verschillende dimensies een toekomst geprobeerd te schetsen op basis van lessen uit de eerste twee jaar experimenteren met Samen Recht Vinden. Samenvattend zien we drie centrale bevindingen die ons van cruciaal belang lijken voor rechtsbijstand die kosten-efficiënt en ook echt goed werkt voor mensen:

1. **Voor alle(bei) de partijen:** de essentie van samen recht vinden, is dat we zo snel mogelijk contact maken met de andere partij(en) en ook hen actief proberen te bewegen naar een oplossing die voor alle betrokkenen aantrekkelijker is dan het bestaande conflict. Dit werkt beter dan eenzijdige ondersteuning die gebruikelijk is in het juridische domein en is eigenlijk altijd aantrekkelijker dan een juridische procedure. Dit werkt ook beter dan doorverwijzen naar een ander die er meer verstand van zou kunnen hebben. Dit geldt nog sterker als er meer dan 2 partijen bij een conflict betrokken zijn – naar onze waarneming komt dit vaak voor. De positie van onpartijdige derde is cruciaal om deze rol goed te kunnen vervullen.
2. **Doen wat nodig is - niet juridisch kijken:** open naar een probleem en mogelijke oplossingen kijken, de achterliggende belangen hun werk laten doen. Een juridisch startpunt verengt problemen al snel tot een juridisch gelijk of ongelijk – dat is zelden relevant of constructief en leidt in onze ingewikkelde samenleving ook vaak niet tot eenduidige antwoorden. Tegelijk is het juridische wel degelijk onderdeel van die open blik.
3. **Lastig om in pakket te gieten.** Hoewel de methodiek van Samen Recht Vinden tamelijk rechttoe rechtaan is, is die nog niet zo makkelijk in een wel omschreven set bekostigbare handelingen te vatten. De variatie in inhoudelijk aard van de behandelingen en de variatie in tijdsduur en intensiteit, pleiten voor een generiek aanbod binnen een context van sterke professionele feedback.

Het derde punt is duidelijk anders dan we vooraf dachten. De eerste twee zijn vooral nog veel crucialer gebleken dan we vooraf dachten. Per saldo bevelen we aan om een echte oplossingsdienstverlening zoals hiervoor geschetst prominent in het hart te plaatsen van een nieuw stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

DEEL 2

EVALUATIE VOOR DE RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND

9	Inleiding en verantwoording	46
10	Activiteitenkalender Samen Recht Vinden	46
11	Beschrijving activiteiten aan de hand van de ingediende begroting	48
12	Algemene onderzoeksvragen	52
12.1	<i>Doelstellingen en algemene effecten</i>	52
12.2	<i>Werkwijze en dienstverlening</i>	58
12.3	<i>Bredere toepasbaarheid</i>	59
13	Toegankelijkheid	61
13.1	<i>In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de toegankelijkheid?</i>	61
13.2	<i>Laagdrempelig: reistijd, digitale toegankelijkheid, toename van gebruik;</i>	61
13.3	<i>(Rechts)gelijk: wie maakt er gebruik van (diverse kenmerken zoals geslacht, leeftijd en inkomensgroep et cetera);</i>	61
13.4	<i>Snel; doorlooptijd tot eerste antwoord, klantervaringen met betrekking tot snelheid;</i>	61
13.5	<i>Onafhankelijk: klantervaringen met betrekking tot onafhankelijkheid;</i>	62
13.6	<i>Ondersteunend; percentage zelf opgelost, percentage 2e lijns-ondersteuning;</i>	62
13.7	<i>Duidelijk: klantervaringen met betrekking tot duidelijkheid</i>	62
14	Kwaliteit	62
14.1	<i>In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de (juridische) kennis?</i>	62
14.2	<i>In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de (juridische) vaardigheden?</i> 63	63
14.3	<i>In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de kwaliteitsborging?</i>	63
14.4	<i>In hoeverre draagt het initiatief bij aan het stimuleren van innovatie?</i>	63
15	Doeltreffend	64
15.1	<i>In hoeverre is bij de intake en het verdere proces aandacht geweest voor de bredere problematiek;</i>	64
15.2	<i>In hoeverre is, indien noodzakelijk, samengewerkt met andere partijen en was er sprake was van integrale hulpverlening?</i>	64
15.3	<i>In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van overdracht en heeft dit geleid tot betere uitkomsten?</i>	65
15.4	<i>Hoe waarderen geholpen burgers het dienstverleningsproces?</i>	65
15.5	<i>Hoe waarderen geholpen burgers de bereikte uitkomst/oplossing en ervaren ze deze als passend?</i>	65
15.6	<i>In hoeverre ervaren de rechtzoekenden de uitkomsten als bruikbaar en passend?</i>	66
15.7	<i>In hoeverre begrijpen de rechtzoekenden de communicatie en oplossing?</i>	66
16	Duurzaam	66
16.1	<i>Burger</i>	66
16.2	<i>Aanbieders</i>	68
16.3	<i>Stelsel</i>	69
16.4	<i>Doelmatig</i>	69

9 INLEIDING EN VERANTWOORDING

In deel 1 hebben we de lessen geformuleerd voor het stelsel van de rechtsbijstand. Het zijn uitdrukkelijk de lessen zoals wij die zien, voor zover mogelijk gebaseerd op verifieerbare bronnen.

In dit deel 2 beantwoorden de hoofdstukken 12 t/m 16 de onderzoeksvragen zoals gesteld in het evaluatiekader subsidieregeling stelselherziening rechtsbijstand. De methode hier is opnieuw die van zelfrapportage met opnieuw zo veel als mogelijk verwijzing naar verifieerbare bronnen. Tevens heeft onze begeleidingscommissie meegelezen en hebben we geprobeerd haar suggesties zoveel als mogelijk mee te nemen.

De antwoorden op de onderzoeksvragen verwijzen regelmatig naar de bevindingen in deel 1 van dit document en zijn in belangrijke mate gebaseerd op de bronnen die integraal opgenomen zijn in de bijlagen (MKBA-onderzoek, artikelen Waardenwerk, onze eigen terugblikken per cyclus en de tussenrapportages aan de RvR).

Maar eerst presenteren de hoofdstukken 10 en 11 een overzicht van alle activiteiten binnen Samen Recht Vinden in de jaren 2021 en 2022. In H10 in de vorm van een activiteitenkalender, in H11 aan de hand van ingediende begroting en gedane uitgaven.

10 ACTIVITEITENKALENDER SAMEN RECHT VINDEN

03-10-2019	Ontwerpbijeenkomst waar Samen Recht Vinden werd bedacht
17-07-2020	Oprichting Stichting Samen Recht Vinden Zeeland
11-09-2020	Vooronderzoek Problemen in Zeeland (Enquête)
16-09-2020	Werkconferentie 'Proloog Samen Recht Vinden'
09-11-2020	Toekenning subsidie stelselherziening rechtsbijstand
15-12-2020	Toekenning subsidie Regiodeal Zeeuws Vlaanderen
01-01-2021	Start Stichting Samen Recht Vinden
01-01-2021	Nienke Slump (directeur) in dienst
01-03-2021	Samen Recht Vinden betreft kantoor boven De Drukkery
22-03-2021	Simone Kroes (busmanager) in dienst
10-05-2021	Start Cyclus 1
11-05-2021	Eerste zaak voor Samen Recht Vinden
01-06-2021	Samen Recht Vinden krijgt een Raad van Toezicht, Nienke Slump directeur en enige bestuurder
15-06-2021	Femke van der Lee (onderzoeker) in dienst
29-06-2021	Evaluatie 1 ^e cyclus
02-07-2021	Samen Recht Vinden organiseert AVG-cursus in Terneuzen
05-07-2021	Start Cyclus 2
08-07-2021	10 ^e zaak voor Samen Recht Vinden
27-07-2021	Simone Vonk (Casemanager) in dienst
16-08-2021	Masterscriptie Marcel Goorhuis (Universiteit Utrecht)
25-08-2021	Evaluatie met de ZB-bibliotheek
26-08-2021	(Her)ontwerpdag 2 ^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)

- 31-08-2021 Evaluatie met de Gidsen²⁰
- 06-09-2021 Start Cyclus 3**
- 23-09-2021 Uitwisseling ervaringen met andere pilots
- 25-09-2021 Feestelijke ronde door Zeeuws-Vlaanderen
- 19-10-2021 Evaluatie met de Gidsen
- 21-10-2021 (Her)ontwerpdag 3^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
- 27-10-2021 Werkbezoek Minister Dekker
- 31-10-2021 Simone Vonk (Casemanager) uit dienst
- 07-11-2021 Start Cyclus 4**
- 01-12-2021 Desirée Huffman (Casemanager) in dienst
- 09-12-2021 Basistraining voor de gidsen
- 20-12-2021 (Her)ontwerpdag 4^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
- 21-12-2021 Evaluatie met de Gidsen
- 10-01-2021 Start Cyclus 5**
- 28-01-2022 100^e zaak voor Samen Recht Vinden
- 01-02-2022 Jelske de Kuiper-Struik (Communicatiemedewerker) in dienst
- 01-02-2022 Samen Recht Vinden verhuist het kantoor naar de ZB
- 10-02-2022 Basistraining voor de nieuwe (potentiële) gidsen
- 22-02-2022 Evaluatie met de Gidsen
- 24-02-2022 (Her)ontwerpdag 5^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
- 01-03-2022 Focusgroep met de aanvragers
- 14-03-2022 Start Cyclus 6**
- 01-04-2022 Vincent Bosch (Casemanager) in dienst
- 11-04-2022 Bijeenkomst met onze stakeholders
- 20-04-2022 Basistraining voor de nieuwe (potentiële) gidsen
- 21-04-2022 Verdiepende training voor de gidsen
- 26-04-2022 Evaluatie/intervisie met de gidsen
- 28-04-2022 (Her)ontwerpdag 6^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
- 09-05-2022 Sarah (Casemanager) in dienst
- 11-05-2022 Kennismakingslunch Juridisch Loket
- 16-05-2022 Start Cyclus 7**
- 16-05-2022 Cursus Herkennen Verward Gedrag
- 16-06-2022 Focusgroep Advocaten Zeeland
- 17-06-2022 Focusgroep Advocaten Zeeland
- 22-06-2022 Zomerconferentie 'Springtij in het Recht' dag 1
- 23-06-2022 Zomerconferentie 'Springtij in het Recht' dag 2
- 23-06-2022 Onderzoek van Kenniscentrum Zeeuwse Samenleving: Juridische problemen en geschillen in de regio
- 24-06-2022 Zomerconferentie 'Springtij in het Recht' dag 3
- 01-07-2022 Melissa Mol (onderzoeker) in dienst
- 12-07-2022 Werkbezoek Caroline van der Plas (BBB)
- 12-07-2022 Evaluatie/intervisie met de gidsen
- 28-07-2022 (Her)ontwerpdag 7^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
- 01-08-2022 Start Cyclus 8**

²⁰ De hulpverleners heten binnen Samen Recht Vinden gidsen; hun taak is partijen naar een oplossing te gidsen (zie ook par. 4.2.).

04-08-2022	Masterscriptie Melissa Mol (Erasmus Universiteit Rotterdam)
04-08-2022	Werkbezoek 2 ^e kamerlid Michiel van Nispen (SP)
29-08-2022	Focusgroep instanties
30-08-2022	Focusgroep instanties
27-09-2022	Evaluatie/intervisie met de gidsen
01-10-2022	Lisette Joziassse (Communicatie) betrokken bij Samen Recht Vinden
04-10-2022	Bijeenkomst met andere pilots
05-10-2022	Basistraining voor nieuwe (potentiële) gidsen
06-10-2022	Verdiepende training voor gidsen
11-10-2022	200 ^e zaak voor Samen Recht Vinden
13-10-2022	(Her)ontwerpdag 8 ^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
17-10-2022	Start Cyclus 9
31-10-2022	Simone Kroes (busmanager) uit dienst
02-12-2022	Bezoek aan de Belgische Vrederechter in Brugge
08-12-2022	Bezoek aan de Regelrechter in Rotterdam
12-12-2022	SEO onderzoek MKBA
22-12-2022	(Her)ontwerpdag 9 ^e cyclus (leren en verbeteren methode Samen Recht Vinden met het hele team)
01-01-2023	Daniëlle Sturm (officemanager) in dienst
01-01-2023	Start samenwerking Regelrechter
09-01-2023	Start Cyclus 10
31-01-2023	Jelske de Kuiper-Struik (Communicatiemedewerker) uit dienst
08-02-2023	Basistraining voor nieuwe (potentiële) gidsen
09-02-2023	Verdiepende training voor gidsen
.....	

11 BESCHRIJVING ACTIVITEITEN AAN DE HAND VAN DE INGEDIENDE BEGROTING

Samen Recht Vinden diende een begroting in waarin we in jaar 1 en 2 activiteiten zouden ontplooiën ten bedrage van 680K€ resp. 630 K€. Alle begrotingsposten werden gelijkmatig verdeeld over onze twee subsidiegevers: Raad voor Rechtsbijstand (500/680 in het 1^e jaar resp. 500/630 in het 2^e jaar) en Regiodeal Zeeuws Vlaanderen (180/680 in het 1^e jaar resp. 130/630 in het 2^e jaar). Het derde jaar van het project zou dan bekostigd worden met het restant van de regiodeal Zeeuws Vlaanderen plus nog te verwerven co-financiering.

Echter, zoals in de voortgangsrapportages aan de RvR (zie bijlage F) vermeld en besproken, kwamen we in jaar 1 langzamer op gang dan gehoopt. Covid en enige opstartvertraging zorgden dat we in jaar 1 lange tijd niet op de beoogde sterkte opereerden. Pas in jaar 2 draaiden we op de sterkte die oorspronkelijk was beoogd. Dit had gevolgen voor het bestedingsritme. In jaar 1 en 2 samen besteedden we niet de beoogde 1.310 K€ maar 909 K€. Aangezien de horizon van de Regiodeal Zeeuws Vlaanderen verder weg ligt, besloten we in goed onderling overleg dat we in jaar 1 en 2 geheel zouden putten uit de subsidie van RvR en in jaar 3 geheel uit de subsidie van de Regiodeal.

De tabel hieronder geeft een overzicht op basis van de ingediende RvR subsidie (dus exclusief de delen die bij de regiodeal werden ingediend), conform de brief met nadere

uitleg over de Samen Recht Vinden-subsidie-aanvraag dd 18 aug 2020. Dit zijn de blauwe kolommen. Daarnaast (de groene kolommen) de uitgaven zoals die daadwerkelijk werden gerealiseerd. De kolom met boeknummers verwijst naar het boekhoudkundig verslag dat separaat bij deze verantwoording gaat. Hierna geven we nadere uitleg voor alle elementen in de tabel.

Nr.	Omschrijving activiteiten jaar 1 en 2	Ingediende begroting Jaar 1	Ingediende begroting Jaar 2	Begroot voor RvR subsidie	Besteed	Boeknr ^a
b	Vergoedingen voor juridische dienstverleners en andere professionals voor werk dat niet declareerbaar of bekostigd is: – beschikbaar in jaar 1: gemiddeld 312€ per behandelde casus - beschikbaar in jaar 2: gemiddeld 27€ per behandelde casus	110	79	190	188	4000 (zaakmanager, behandelaar)+ 4076+ 4080+ 4091+ 4094+4096
c	Bus / Bus (of iets beters) (incl. in jaar 2 enige sponsoring vanuit partners)	22	40	62	35	4521+4500
d	Projectleider (0,6 fte)	66	71	138	177	4000 (directeur)
e	Projectondersteuner (0,8 fte)	31	33	64	81	4000 (busmanager)
f	Waarnemers, onderzoekers – verschillende disciplines (jurist, psycholoog, antropoloog, econoom, bestuurskundige), steeds in deeltijd of tijdelijk. (5*0,2 fte)	59	63	122	63	4000 (waarnemer)
g	Twee implementatiebegeleiders				0	Ntb
h	Student-onderzoekers incl begeleiding (2*0,4fte)	29	32	61	14	4001
i	Hoofonderzoeker die alle bronnen bij elkaar brengt in nauw overleg met alle betrokkenen. Die samen met projectleider en moderator de conceptontwikkeling begeleidt (0,2 fte)	29	32	61	16	4050
j	Moderator van voortschrijdende evaluatie- en ontwerpessies (8 dagdelen per cyclus keer 6 cycli)	29	32	61	144	4050
k	Communicatie (0,4 fte)	22	24	46	37	4000 (communicatie en campagnemaker), 4050
l	Communicatiemiddelen (website, campagne, etc.)	22	24	46	50	4510+ 4511+ 4522+ 4590+ 4501
m	Opzet en eerste uitvoering monitor 'ervaren recht in Zeeland', in jaar 2 een tweede uitvoering	37	24	61	41	4720
n	Twee bijeenkomsten jaar 1 en twee bijeenkomsten jaar 2 om voortgang te etaleren en hierop met 'de rest van het land' te reflecteren	15	16	31	10	4505
o	Drie bijeenkomsten van de begeleidingsgroep	7	8	15	0	Ntb
p	Administratie en verantwoording	13	14	28	25	4600 + 4700+ 4705 + 4715+ 4740 + 4750+ 4795
q	Onvoorzien:	7	8	15		4785 (bijdrage terneuzen)
r	huur kantoor				10	4100+ 4195 (huur kantoor)
s	kantoorkosten				17	alle nrs 4300 (kantoorkosten)
t	Totaal (K€)	500	500	1000	909	Totaal uitgaven

- Ad a) Zoals gezegd verwijzen de boeknummers naar de boekhoudkundige bijlage. Sommige posten zijn over meerdere regels verdeeld (wordt aldaar nader geduid). Bij de genoemde personeelskosten (personeel in dienst) zijn belastingen, sociale lasten en verzekeringen al bijgeteld in deze tabel (het gaat dan om de boeknummers: 4003, 4005, 4020, 4035, 4038, 4060, 4097, 4502)
- Ad b) Anders dan in onze aanvraag beoogd, hebben we (nog) geen andere professionals gevonden die binnen hun eigen verdienmodel Samen Recht Vinden-werk kunnen doen en declareren. Terwijl dit uitdrukkelijk de bedoeling was en onderdeel van het 'regulier maken' van de Samen Recht Vinden-methode. Het betekent dat Samen Recht Vinden eigenlijk alle behandelaars zelf betaalde en daarbij in aanzienlijke mate werd geholpen door een groeiend aantal kundige vrijwilligers dat zich in Samen Recht Vinden-werk wil bekwamen en het werk wil uitvoeren. Per saldo komen de totale uitgaven ruwweg overeen met wat begroot was. Maar dit is ook een vertekening omdat het aantal behandelde zaken (veel) lager was dan beoogd – de kosten per zaak voor Samen Recht Vinden pakken dan ook heel anders uit dan oorspronkelijk beoogd. Dit heeft ook grote invloed op het businessmodel voor de toekomst. In deze post is tevens begrepen de opleiding en training van gidsen/ behandelaars.
- Ad c) Vanwege Covid besmettingsgevaar in kleine ruimtes konden we aanvankelijk helemaal niet met een bus op pad. Reden om onze zaaksgesprekken te houden in dorpshuizen, bibliotheken en andere lokale zaalverhuur-faciliteiten. Gaandeweg ontdekten we dat dit een uitstekend alternatief is. Toen we tenslotte wel als bedoeld met een bus (aanvankelijk van de Bibliotheek van Zeeland, later met een eigen bus) naar klanten toe gingen, ontdekten we ook dat dit logistiek complex en arbeidsintensief is, kostbaar en eigenlijk in de praktijk niet eens altijd handig. De Samen Recht Vinden-bus is fijn voor marketing- en positioneringsdoeleinden, maar minder geschikt voor het eigenlijke Samen Recht Vinden-werk. De uitgaven vielen per saldo lager uit dan begroot, wellicht ook door een lager aantal zaken.
- Ad d) De tabel suggereert dat de directeur/projectleider duurder is uitgevallen dan begroot. Dit is eigenlijk niet zo. We hebben wel gewerkt met een hele directeur (en niet alleen met een directeur voor het RvR subsidiedeel). Daarnaast is de aanstelling van de directeur op enig moment naar 0,77 fte gegaan met name omdat er veel energie moest worden gestoken in het in de praktijk van onze zaken meekrijgen van de lokale instanties. . Ook trad de directeur – zeker in het begin - regelmatig zelf op als zaaksbehandelaar.
- Ad e) De tabel suggereert dat de projectondersteuner duurder is uitgevallen dan begroot. Dit is eigenlijk niet zo. We hebben wel gewerkt met een hele projectondersteuner (en niet alleen met een projectondersteuner voor het RvR subsidiedeel). Daarnaast hebben we de functie van projectondersteuner zwaarder ingezet, zodat hier allerlei planningstaken onder konden vallen en tevens – aan het begin – de marketing en voor sommige zaken zelfs de zaaksbehandeling zelf. Later werd dit werk overgenomen door casemanagers.

- Ad f) h), i) en j) het observeren, analyseren en terugvoeden van de waarnemingen is in de praktijk minder arbeidsintensief gebleken dan begroot. Daarnaast is het werk wat anders verdeeld tussen de posten f, h, i en j dan begroot:
- werkzaamheden onder f (waarnemers) bleken gaandeweg minder noodzakelijk dan oorspronkelijk gedacht (feedback van gidsenduo's werkt ook goed), bovendien ontstond de indruk dat drie of meer Samen Recht Vinden-ers in een zaaksgesprek intimiderend kan werken en dan de effectiviteit in de weg zit (in plaats van bevordert).
 - werkzaamheden onder h (studentonderzoekers) bleken zeer vruchtbaar, maar tegelijk konden we er niet zoveel begeleiden als begroot.
 - werkzaamheden onder i (hoofdonderzoeker/stagebegeleiding) zijn deels om niet uitgevoerd en vallen deels onder j).
 - werkzaamheden onder j (moderator) draaien voor een deel om het verzamelen van waarnemingen in gidsenevaluaties en het terugvoeden van waarnemingen in heidagen. Deze werden gaandeweg uitgebreid met begeleiding van onderzoekers/stages, financiën (begroting, betalingen), verantwoording en conferenties (zie ook m en n).
- Ad g) De implementatiebegeleiders waren pas gepland voor jaar 3.
- Ad h) Zie ad f)
- Ad i) Zie ad f)
- Ad j) Zie ad f)
- Ad k) Aanvankelijk lagen de communicatie-activiteiten bij directeur en busmanager (projectondersteuner), pas later werd een campagnemedewerker aangetrokken, die eind 2022 weer heeft plaats gemaakt voor een ingehuurd communicatie-professional.
- Ad l) Waar aanvankelijk de zaken vanzelf op ons af leken te komen, werd het gaandeweg nodig om intensiever reclame te maken. De kunst was dit zo te doseren dat we niet meer aanmeldingen zouden krijgen dan we aankonden en ook niet minder.
- Ad m) Het vooronderzoek van Samen Recht Vinden leverde een nulmeting op van ervaren recht in Zeeland. Eind 2021 kon Samen Recht Vinden een aantal vergelijkbare vragen stellen in het 'brede welvaart' onderzoek in Zeeland van het Kenniscentrum Zeeuwse Samenleving. Dit leverde een tweede meting die in juni 2022 werd gepubliceerd.
- Onder deze post valt ook het MKBA-onderzoek dat door SEO-Economisch Onderzoek in opdracht van Samen Recht Vinden is verricht.
- Tevens valt onder deze post de – nog niet afgeronde – studie van dr. S. Verberk naar de mogelijkheden van de Samen Recht Vinden-inzet op het terrein van strafrecht.
- Ad n) Samen Recht Vinden heeft een aantal bijeenkomsten georganiseerd, soms samen met andere partijen, met uiteenlopende intensiteit en impact:
- 2 juli 2021: bijeenkomst in Terneuzen – “AVG cursus voor ambtenaren”, maar met een brede bedoeling om instanties aan onze werkwijze te binden.
 - 23 sep 2021: hosting projecten bijeenkomst
 - 25 sep 2021: tocht door Zeeuws Vlaanderen: “Blijde Wederkomst van het Recht”

27 okt 2021: werkbezoek minister Dekker van Rechtsbescherming
 1 mrt 2022: focusgroep bijeenkomst met cliënten (meer dan 30, twee parallelle sessies)
 11 apr 2022: focusgroep stakeholders
 16 en 17 jun 2022: focusgroep advocaten
 22 t/m 24 jun 2022: zomerconferentie 'Springtij in het Recht'
 29 en 30 aug 2022: focusgroep instanties
 4 okt 2022: bijeenkomst met andere pilots
 2 dec 2022: werkbezoek aan Belgische vrederechter in Brugge
 8 dec 2022: werkbezoek aan Regelrechter Rotterdam

- Ad o) De begeleidingsgroep is niet als afzonderlijk gremium van de grond gekomen. Met een sterk bemenste Raad van Toezicht en alle andere feedbackmechanismen leek dit aspect voldoende belegd.
- Ad p) Administrateur en accountant.
- Ad q) De afdracht ihkv de Regiodeal-subsidie aan de gemeente Terneuzen kunnen we natuurlijk niet opvoeren als kosten voor de RvR-subsidie. Hierin wijkt de verantwoording aan de RvR af van onze jaarrekening.
- Ad r) Niet gepland waren uitgaven voor een kantoor – we gingen uit van een volledig virtueel kantoor, maar dat bleek in de praktijk voor de meesten niet werkbaar.
- Ad s) Niet gepland waren uitgaven voor kantoorfaciliteiten – met name ICT; dit was een tekortkoming in de begroting.
- Ad t) De totale bestedingen waren in jaar 1 veel lager dan gepland (300K€) en in het tweede jaar ongeveer op het geplande niveau (609K€).

12 ALGEMENE ONDERZOEKSVRAGEN

12.1 Doelstellingen en algemene effecten

12.1.1 Wat zijn de doelstellingen van het initiatief?

Uit het projectplan/subsidieaanvraag Samen Recht Vinden, blz. 4:

“De basisgedachte is (1) dat de beweging van de afgelopen decennia waarin het recht steeds verder af is komen staan, nu juist naar de mensen toegebracht gaat worden en (2) dat we in plaats van almaar groeiende juridische procedures gaan proberen mensen praktische oplossingen te bieden. Die oplossingen hoeven niet per se een (al dan niet verbeterde) juridische procedure te zijn, maar kunnen ook andere dan de juridische aspecten van individuele problematiek adresseren. Uit veel empirisch-juridisch onderzoek uit de laatste decennia, maar ook uit het recente WRR-rapport ‘Weten is nog geen doen’ (2017) komt naar voren dat individuen en kleine rechtspersonen beter gerichte steun in de rug nodig hebben, maar ook dat we veel nieuwsgieriger moeten zijn naar de vraag of wat we doen ook werkt, in de zin dat het rechtsgevoel is hersteld, dat mensen verder kunnen.

Als we er in slagen voor individuen werkende nieuwe vormen te ontwikkelen, dan denken we dat de proeftuin vervolgens kan en moet zorgen voor:

- minder juridische kosten voor gemeente en provincie (denk ook aan sociale dienst, e.d.);
- minder kosten rechtsbijstand;
- verbetering van het vestigingsklimaat doordat bedrijven weten dat dingen in Zeeland snel opgelost worden;
- minder juridische kosten en meer rechtszekerheid voor Zeeuwen, waardoor minder uitval op werk, etc.
- meer voldoening voor alle betrokkenen in de vorm van meer integrale en breder gedragen oplossingen.²¹

(..)

Het uiteindelijke doel is dat Zeeland geen lang slepende juridische zaken meer zal kennen (de hoge uitzondering daargelaten) en dat de Zeeuwen het gevoel hebben dat de rechtsstaat van hen is en voor hen werkt.”

12.1.2 Op welke wijze of waarin sluit deze doelstelling aan bij de doelstellingen van het stelsel?

Het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand heeft tot doel invulling te geven aan art. 18 van de Grondwet m.b.t. “het verlenen van rechtsbijstand aan minder draagkrachtigen”.

Het project Samen Recht Vinden probeert de hele idee van rechtsbijstand opnieuw vorm te geven: radicaal, pragmatisch en oplossingsgericht. We willen hiermee vooral een bijdrage leveren aan de *stelselontwikkeling* (zoals beschreven op de site van de Raad voor Rechtsbijstand): “(..) een vermindering van het aantal procedures (..), een betere geschiloplossing, duurzame oplossingen voor rechtzoekenden en een betere vergoeding voor professionals.”²²

12.1.3 Wat is de doelgroep van het initiatief? Is er sprake van een specifieke doelgroep (in bijvoorbeeld locatie, problematiek)?

De doelgroep van Samen Recht Vinden is alle inwoners van de provincie Zeeland die op één of andere manier tegen een juridisch probleem of conflict aanlopen. De communicatie en marketing richt zich voornamelijk op problemen van Zeeuwse burgers met Zeeuwse (overheids)instanties, maar dit is geen harde eis.

12.1.4 Welke maatregelen of activiteiten worden ondernomen om de doelstelling te bereiken?

Samen Recht Vinden hanteert het activiteitenplan zoals dat bij de subsidieaanvraag is ingediend, waarvan de kerningrediënten zijn:

- Naar de mensen toe; zorgen dat we problemen oplossen in de nabijheid van mensen hun woon- of verblijfplaats.

²¹ De term ‘oplossing’ leidt in juridische context nog wel eens tot verwarring: immers veel zaken laten zich helemaal niet oplossen – (denk bijvoorbeeld aan een echtscheiding of een letselschadezaak). We gebruiken de term hier in overdrachtelijke betekenis, alles omvattend dat er voor zorgt dat mensen verder kunnen met hun leven en hun vertrouwen in recht en overheid in elk geval niet kleiner is dan voor hun ‘zaak’.

²² Zie <https://www.raadvoorrechtsbijstand.org/stelsel-gesubsidieerde-rechtsbijstand/>.

- Zorgen dat we in een eerste gesprek met een aanvrager goed doorkrijgen wat zij/hij precies wil bereiken (NB dit is wat anders dan dat we het juridische probleem proberen te verduidelijken, zie ook par. 4.7.).
- Zo nodig benaderen we de andere partij(en) in het betreffende probleem of conflict. We doen vervolgens alles wat nodig is om de partijen tot een oplossing te brengen, die aanvaardbaar is, waarna ze beide weer verder kunnen met hun leven (zie ook par. 4.4.).
- Samen Recht Vinden geeft in beginsel geen advies en verwijst niet door, maar begeleidt partijen totdat het probleem is opgelost. De gidsen maken hierbij wel een juridische inschatting, maar die krijgt niet de hoofdrol.
- Samen Recht Vinden ontwikkelt hiertoe methodiek en zorgt dat gidsen deze methodiek zich eigen kunnen maken via training, intervisie, etc.
- Samen Recht Vinden zorgt via intensieve monitoring en leer- en ontwikkelcycli voor een voortdurende aanscherping en verbetering van haar methodiek.
- Samen Recht Vinden draagt resultaten uit en initieert nieuwsgierigheid naar haar werkwijze bij andere partijen, in het bijzonder overheden en aanpalende instanties.

12.1.5 Welke directe resultaten werden verwacht van de ingezette maatregelen en/of uitgevoerde activiteiten?

Oplossingen voor mensen die in een conflict zijn geraakt. In groeiende aantallen.

12.1.6 In welke mate zijn de beoogde resultaten behaald en wat zijn verklaringen voor de behaalde en niet-behaalde resultaten?

Behaald werd:

- Oplossingen voor mensen die in een conflict zijn geraakt. Tot vaak grote tevredenheid van alle betrokken partijen.
- Met deze oplossingen is vaak een wirwar van procedures voorkomen, die het probleem ook niet zouden hebben opgelost. Veel conflicten blijken meer dan twee partijen en verschillende rechtsgebieden te beslaan, wat al snel leidt tot heel veel mogelijke procedures op deelaspecten zonder uitzicht op oplossingen voor de conflictstof zelf.
- Een werkzame en overdraagbare methodiek om dit te bewerkstelligen

Verklaring voor dit behaalde resultaat:

- (Bijna) alle ingrediënten blijken te bestaan; ze moesten alleen bij elkaar worden gebracht. De bereidheid van vele partners om op deze wijze integraal te werken, biedt ook hoop voor de toekomst.
- De radicale doelstelling om datgene te doen wat nodig is om tot een oplossing te komen.
- De vrijheid om pragmatisch te opereren.
- De positie van onafhankelijke derde belast met genoemde opdracht en vrijheid.
- Een directeur die consequent alle formalisering kritisch bevraagt en bestrijdt.
- Kundige en getalenteerde vrijwilligers die zich spontaan bij ons meldden om mee te helpen.

Niet behaald werd:

- De aantallen die we beoogden. In ons projectplan streefden we naar meer dan 4000 behandelde zaken in twee jaar, het werden er uiteindelijk 251.

Verklaring voor dit niet behaalde resultaat (zie ook par. 6.1.):

- Het lukt (tot nu toe) niet om andere aanbieders binnen hun subsidiekader/bekostigingsmodel Samen Recht Vinden-methodiek te laten toepassen. Hierdoor ontbreekt (nog) de grote multiplier uit onze subsidie-aanvraag.
- Ook waren we te optimistisch in wat we aan zouden kunnen:
 - Zeker in het begin kregen we ingewikkelder problemen dan vooraf voorzien (meer *render of last resort* dan eerste hulp).
 - Het ontwikkelen en eigen maken van de werkzame methode bleek fundamenteeler dan vooraf gedacht.
 - Directe toegang krijgen tot de relevante personen bij de relevante instanties bleek zelfs in het relatief kleinschalige en goed vernetwerkte Zeeland meer tijd en aandacht te vergen dan vooraf gedacht. Wel blijkt dat Samen Recht Vinden hier in de loop van de tijd vooruitgang boekt. Het blijkt ook veel sneller schakelen als de betrokken beambte Samen Recht Vinden kent en vertrouwt. Maar zoals al eerder opgemerkt: daar moeten soms enige zaken overheen gaan.
 - Mede door de coronapandemie werd pas in mei 2021 gestart met het behandelen van zaken.

12.1.7 Welke veranderingen werden verwacht voor de rechtzoekende burger?

Minder frustratie. Minder van het kastje naar de muur. Minder overgeleverd aan experts die iets ingewikkelds gaan doen, waarop je maar af te wachten hebt. Meer oplossing. Meer verder kunnen met zorgen, leren, werken, slapen, leven. Meer ervaren rechtsgevoel.

12.1.8 In welke mate zijn deze veranderingen voor de burger gerealiseerd en wat zijn verklaringen voor de gerealiseerde en niet-gerealiseerde veranderingen?

Voor de mensen die we hebben weten te helpen, zijn ze zeker gerealiseerd. Dit heeft te maken met tijd en aandacht, goed doorvragen op wat mensen nou eigenlijk echt willen bereiken, geduld hebben in de gezamenlijke zoektocht naar ruimte om een oplossing of uitweg te vinden.

12.1.9 Welke veranderingen werden verwacht voor de professional?

We hadden verwacht – wellicht onbezonnen - dat juridische dienstverleners snel en makkelijk de oriëntatie op conflictoplossing zouden overnemen. Dat dit weinig verandering van hen zou vergen. Zoals we hierna zullen zien, ten onrechte (zie ook par. 4.7). Langer lopende projecten – zoals bij de gemeente Tilburg (zie ook par 12.1.10 hierna) of in de Gemeente Noordoostpolder – laten zien dat deze informele oriëntatie blijvend moet worden benadrukt.

Professionals werken ook bij instanties en zijn dan bij Samen Recht Vinden betrokken in de rol van klant. Van deze professionals hadden we ook een verandering verwacht,

namelijk dat ze een andere rolopvatting enthousiast zouden omarmen. Dit blijkt vaak terecht.

12.1.10 *In welke mate zijn deze veranderingen voor de professional gerealiseerd en wat zijn verklaringen voor de gerealiseerde en niet-gerealiseerde veranderingen?*

De Samen Recht Vinden-methodiek gericht op oplossing blijkt sterk af te wijken van de praktijk van juridische dienstverleners. In onze trainingen merkte een advocaat op dat hij er toch wel enorm aan moest wennen, dat hij altijd op zoek gaat naar het juridisch aanknopingspunt, terwijl we hier op zoek gaan naar wat eigenlijk een oplossing het probleem zou kunnen zijn. De juridisch adviseur gaat proberen de andere partij ('wederpartij' suggereert al tegenstand) te wijzen op een juridisch fout standpunt – niet echt een behulpzaam begin, als je wilt dat die ander gaat bewegen.

In de stukken van Ippel en Van Beek voor het tijdschrift Waardenwerk worden deze verschillen in professionele oriëntatie nader onderzocht.²³ Op de cruciale dimensies van professionaliteit vergt oplossingsgerichtheid andere *excellence*, ander *engagement* en zelfs andere *ethics*. Een advocaat merkte op dat zij voor de oplossing die zij als gids samen met partijen had gecreëerd, absoluut een onvoldoende zou hebben gekregen op haar tentamen. En andersom: dat het goede antwoord op haar tentamen, absoluut geen oplossing had geboden aan de betrokken partijen.

Ook interessant is de waarneming van de directeur juridische zaken van de gemeente Tilburg, dat zijn juridisch medewerkers het uiteindelijk domweg leuker, aantrekkelijker, meer als hun vak zagen om een goed juridisch pleidooi voor de rechtbank te schrijven dan een klant te bellen en in gesprek te gaan over wat nou eigenlijk het probleem is en hoe dat opgelost zou kunnen worden.²⁴ De oriëntatie van de jurist als verdediger van de gemeente blijkt fundamenteel anders dan die van bruggenbouwer tussen beleidsafdeling en burger. Waarbij zeker niet is gezegd dat juridisch medewerkers zo'n draai in oriëntatie niet zouden kunnen of willen maken.

Een andere illustratie van hoe de Samen Recht Vinden-werkwijze afwijkt, is onze zoektocht naar een casemanagementsysteem dat niet eenzijdig op één rechtzoekende is georiënteerd. We hebben het nog niet gevonden, al lijkt er met subsidie van de RvR wel iets in de maak...

Met sociaal raadslieden – die in Zeeland bijna niet meer voorkomen – blijkt de afstand in werkwijze vaak kleiner. Al is ook hier een serieus verschil: sociaal raadslieden treden op *namens* de rechtzoekende *tegen* de andere partij. Hun praktijk is weliswaar pragmatischer, maar de basis is toch anders dan Samen Recht Vinden, die alle partijen als klant beschouwt en ze bij elkaar wil brengen. Juist ook ambtenaren die een op zich rechtmatig besluit willen gaan herzien, hebben belang bij een zekere veiligheid, hebben er belang bij dat dit niet wordt gezien als een fout, waarop ze worden afgerekend. Zoals prof. Bert Marseille op het 'Springtij in het Recht' congres van Samen Recht Vinden stelde: 'er is altijd ruimte'. Er is altijd ruimte voor instanties om besluiten net een beetje anders te nemen of in te kleden. Die ruimte verdwijnt zodra er in formele procedures

²³ Zie Bijlage C.

²⁴ Geschikt gidsenwerk. Over beginnende (normatieve) professionalisering bij conflictoplossing, Krijn van Beek & Pieter Ippel, Waardenwerk Zomernummer 2022, Blz. 106-108 (Bijlage C).

tegen ten strijde wordt getrokken. Een genomen besluit is niet per se 'fout', maar er bestaat vaak wel ruimte om het ook anders te doen. Dat moet het uitgangspunt zijn.

Met de professionals van instanties die klant zijn van Samen Recht Vinden is de ervaring dan ook dat ze na één of twee zaken met de Samen Recht Vinden-methode ontdekken hoe een oplossingsgerichte werkwijze ook hun eigen (organisatie)doelen beter dient dan een klacht-, bezwaar- of beroepsprocedure.

Buurtbemiddeling is van begin af aan een zeer vruchtbare samenwerkingspartner voor Samen Recht Vinden geweest. Buurtbemiddeling heeft geholpen bij de ontwikkeling van de methodiek van Samen Recht Vinden. Buurtbemiddeling leverde het voorbeeld en een goede trainer voor de training van methodiek aan casemanagers en gidsen. Een aantal buurtbemiddelaars bleek ook enthousiast om hun werkterrein uit te breiden en als gids van Samen Recht Vinden een breder terrein van zaken te bedienen dan alleen burenc conflicten.

Tenslotte hebben we de hoop en ambitie van innige samenwerking met het Juridisch Loket. Ondanks voortdurende uitwisseling en wederzijdse belangstelling, blijkt de wereld van eenzijdige juridische advisering en doorverwijzing door het Loket bijna strijdig met de ambitie van conflictoplossing zoals die in Samen Recht Vinden besloten ligt. Ook hier lijkt sprake van ingesleten paden van onze juridische samenleving. We zien wel weer nieuwe kansen als het Juridisch Loket in de loop van 2023 ook in de bibliotheek van Middelburg gehuisvest wordt. Met meer nabijheid worden onze lijnen nog korter en dat bevordert kruisbestuiving.

12.1.11 Tot welke niet voorziene of beoogde positieve resultaten en veranderingen heeft het initiatief geleid?

Niet voorzien was het aanbod van vrijwilligers om te komen helpen met problemen oplossen. Er blijkt een aanzienlijke serieuze belangstelling te zijn voor deze rol. De vrijwilligers zijn graag betrokken bij de zaken, zijn enthousiast over de werkwijze en brengen een variatie aan (levens)ervaring en expertise in die voor *conflictoplossing* cruciaal blijken.

12.1.12 Tot welke niet voorziene of beoogde negatieve resultaten en veranderingen heeft het initiatief geleid?

De kosten per zaak blijken aanzienlijk hoger dan vooraf gedacht – volgens de MKBA €3600 per zaak. Zelfs de inzet van vrijwilligers doet hier weinig aan af. Dit is enigszins te verklaren door de gebruikelijke aanloopkosten, ontwikkel- en verbeterkosten en een sterke oriëntatie op kwaliteit boven kwantiteit. Gaandeweg gaan zaken wel steeds sneller door o.a. professionalisering en meer rechtstreekse contactpersonen bij de verschillende Zeeuwse instanties. Verdere efficiencyverbeteringen lijken nog wel mogelijk.

Er blijkt ook meer marketing nodig dan vooraf gedacht. Terwijl de spreekuren bij advocatenkantoren vol zitten, moet Samen Recht Vinden (nog) adverteren om haar (nieuwe) werkwijze ingang te doen vinden. Wat nu nog 'reguliere' juridische hulp heet, zit ook in de hoofden van mensen als ze een serieus probleem hebben. Waarom zouden mensen met hun *life-event* naar iets gaan dat geafficheerd wordt als experiment, als alternatief...?

12.2 Werkwijze en dienstverlening

12.2.1 Hoe verloopt de werkwijze van het initiatief in de praktijk?

Samen Recht Vinden is een voortdurende zoektocht naar goede methodiek, goed professionaliseren van die methodiek, ontdekken hoe dat organisatorisch zou kunnen, etc. Dit vergt aanpassings- en ontwikkelvermogen van medewerkers. Hiervoor is de methode van 'leren in lussen' (zie par. 5.1.) buitengewoon betekenisvol gebleken. Ook omdat dit houvast geeft in het ontwikkelproces.

Tegen deze achtergrond is de werkwijze geleidelijk aan uitgekristalliseerd in een methode die inmiddels redelijk gestandaardiseerd en overdraagbaar/trainbaar is.²⁵ Tegelijk vergt de pragmatische werkwijze gekoppeld aan het brede palet aan typen problemen dat zich meldt, van de gidsen een breed palet aan kennis en vaardigheden. Geregelde intervisie lijkt een structurele voorwaarde voor goed werkende integrale conflictoplossing zoals Samen Recht Vinden die nastreeft.

12.2.2 Voor hoeveel rechtzoekenden/casussen is gebruik gemaakt van het initiatief?

Sinds mei 2021 hebben zich in totaal 251 aanvragers gemeld. Dit is de stand van zaken op 31-12-2022.²⁶ Zie hoofdstuk 6 voor een uitgebreide analyse van aantallen en uitkomsten.

12.2.3 Welke uitkomsten en oplossingen zijn bereikt voor rechtzoekende burgers?

Van de 251 aanvragers is voor 182 hun zaak op 31 december 2022 afgerond. In beginsel telt een zaak pas als afgerond als er ook daadwerkelijke een oplossing is bereikt waarmee de partijen tevreden zijn. Echter, in sommige gevallen moest worden geconcludeerd dat er geen mogelijkheden waren, of dat specialistische hulp nodig was van bijvoorbeeld een advocaat of maatschappelijk werker. Ook is het enkele keren gebeurd dat de aanvrager zelf uit beeld verdween en onbereikbaar was voor Samen Recht Vinden. Maar dit zijn uitzonderingsgevallen.²⁷

Belangrijk is om te zien dat de Samen Recht Vinden-methode vooral ook resultaat oplevert bij zaken met meer dan twee partijen. Het is vaak enorm lastig voor individuele burgers om alle betrokken partijen (bijvoorbeeld: buurman, verhuurder, gemeente, meetdienst, wijkagent) bij elkaar te krijgen om samen over een oplossing te spreken. Juist in deze gevallen komen onvermoede uitkomsten tot stand die via klassieke juridische procedures nooit waren gevonden. Bovendien gaven de aanvragers in de Focusgroep-discussie op 1 maart 2022 aan dat Samen Recht Vinden hen heeft geholpen om de juiste personen te vinden binnen een instantie: *"Eén telefoontje van Samen Recht Vinden en we hadden de juiste mensen aan tafel. Samen sta je sterker, dat blijkt maar weer"*.²⁸

²⁵ Zie hoofdstuk 4 voor een uitgebreide beschrijving van de methode.

²⁶ Zie voor een uitgebreider overzicht van de aantallen hoofdstuk 6.

²⁷ Zie paragraaf 6.4. voor de verschillende manieren waarop zaken worden opgelost.

²⁸ Citaat van een aanvrager tijdens de Focusgroep-discussie (1 maart 2022).

In één geval vroegen partijen gaande een bemiddeling of Samen Recht Vinden een bindend advies kon geven in hun conflict. Het advies van Samen Recht Vinden is zonder bezwaar door partijen geaccepteerd.

12.3 Bredere toepasbaarheid

12.3.1 Hoe verhouden het initiatief en de doelgroep zich tot rechtshulpvragen in het algemeen of op andere (specifieke) plaatsen in het land?

Hoewel Samen Recht Vinden open staat voor alle soorten conflicten van alle soorten partijen, hebben we vooral geworven voor ‘conflicten met instanties’ die dan ook de bulk uitmaken van de aanvragen. Dit sluit aan bij de bevindingen van het deelprogramma Burgergerichte overheid, dat de overheid ook bij de meeste juridische geschillen partij is.²⁹

Dit betekent dat Samen Recht Vinden verhoudingsgewijs veel overeenkomst heeft met bijvoorbeeld:

- De juridische afdelingen van gemeenten die werken met de ‘informele aanpak’ (bijvoorbeeld gemeente Noordoostpolder, gemeente Tilburg) hoewel die natuurlijk alleen gaan over conflicten met de gemeente in kwestie. En bovendien niet per se als onafhankelijke hulp gezien zal worden door burgers. Instanties hebben aangegeven dat zij de rol van Samen Recht Vinden als neutrale en onafhankelijke derde zien als een belangrijk kenmerk van de dienstverlening.³⁰
- De Gezinsadvocaat. Hun methode met een juridische en sociaal/gedragkundige invalshoek lijkt sterk op die van Samen Recht Vinden. Echter, de Gezinsadvocaat bedient een specifieke doelgroep.
- Een initiatief als ‘Hulp om de hoek’ in Hengelo, hoewel dat weer meer klassiek is in de zin dat de burger met hulp van een hulpverlener gaat proberen zijn ‘recht te halen’, daar waar Samen Recht Vinden hulp biedt aan beide (of meer) partijen om er samen goed uit te komen. Samen Recht Vinden ziet dan ook niet alleen de aanvrager, maar ook de andere partij (instantie) als haar klant. Het idee is dan ook dat Samen Recht Vinden meerzijdig partijdig is: de belangen van beide partijen worden gezien.

Een andere waarneming is dat mensen toch erg moeten wennen aan de idee van een conflictoplosser, die niet namens hen de strijd aan gaat, maar probeert snel en pragmatisch tot een voor iedereen aanvaardbare uitkomst te komen. Het heeft tijd nodig voordat mensen dit als een normale route gaan ervaren. In het eerste gesprek met de burger wordt hier in het bijzonder aandacht aan besteed.

In beginsel lijkt de methode overal toepasbaar en voor elk type conflict geschikt.

²⁹ ‘Een beschikkingenfabriek, een bloemlezing van citaten over procedures tussen burger en overheid en het procedeedrag van de overheid’, Ministerie van JenV, okt. 2022.

³⁰ Op 29 en 30 augustus 2022 spraken wij in totaal 5 instanties die betrokken waren bij onze zaken.

12.3.2 *Is het initiatief uit te breiden of te integreren in het dienstverleningsproces voor andere doelgroepen?*

Ja. Er zijn zowel mogelijkheden voor groei naar conflictgebieden die zich nu nog niet gemeld hebben, als naar andere delen van het land. Het is ook mogelijk dat andere partijen zich de methode eigen maken en zich gaan afficheren met een vergelijkbaar aanbod.³¹ We merken bijvoorbeeld dat sommige afdelingen voor buurtbemiddeling open staan voor uitbreiding van hun werkterrein.

12.3.3 *Is het initiatief te integreren in de praktijk van huidige aanbieders van rechtshulpverlening of is er sprake van een nieuwe vorm van dienstverlening die bijvoorbeeld vraagt om reorganisatie of om een nieuw soort aanbieders?*

Vooraf was onze inschatting dat bestaande aanbieders het makkelijk op zouden pakken. Pas gaandeweg begon duidelijk te worden hoe fundamenteel afwijkende de ‘proactieve oplossingsgerichtheid voor alle betrokken partijen’ eigenlijk is, en vaak ook in strijd met (wettelijke) kaders en protocollen waaraan zij gebonden zijn. Dit betekent niet dat bestaande dienstverleners het niet kunnen brengen; advocaten blijken met enige oefening ook uitstekende gidsen te kunnen zijn. Hetzelfde geldt voor mensen met een andere disciplinaire achtergrond.

In alle gevallen vergt een optreden als Samen Recht Vinden-gids naast de methode echter het duidelijke label. Dit is geen advocaat die namens jou gaat optreden (al neemt zij wel al die kennis mee), dit is geen mediator, adviseur, etc.: dit is de conflictoplosser die met jou gaat kijken wat er nodig is om het probleem op te lossen. Het label van onafhankelijke onpartijdige oplossingsgerichtheid, lijkt essentieel voor deze dienstverlening.

12.3.4 *Wat is nodig voor de opschaling van het initiatief? Denk hierbij aan bijvoorbeeld scholing, organisatie en sturing, (digitale) infrastructuur.*

Vier dingen:

- Een bekostigingsmodel dat oplossingsgerichtheid mogelijk maakt.³²
- Een organisatiemodel dat precies de benodigde professionaliteit centraal stelt – inclusief daarbij behorende training van vrijwilligers en professionals.³³
- Kleine eenheden die lokaal opereren onder regionale auspiciën, die kwaliteit en professionaliteit organiseren.
- Een casemanagementsysteem (ICT) geschikt voor meerdere partijen per zaak.

Voor uitgebreidere schetsen van opschalingsmogelijkheden, zie hoofdstuk 7.

³¹ Zie hoofdstuk 7 voor mogelijke toekomstscenario's.

³² Zie paragraaf 7.3.

³³ Zie paragraaf 7.2.

13 TOEGANKELIJKHEID

13.1 In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de toegankelijkheid?

Het initiatief zorgt ervoor dat mensen de rechtsstaat ervaren als iets dat (ook) voor hen werkt. Mensen vinden bij Samen Recht Vinden niet 'toegankelijkheid tot een juridische procedure'; het gaat om de toegang tot werkbare oplossingen voor de problemen waarmee zij kampen. Het is niet alleen belangrijk dat een oplossing bereikt wordt, maar ook dat die oplossing in gewone mensentaal kan worden gevat. Samen Recht Vinden probeert te werken op het taalniveau van een tienjarige, al blijkt dit in de praktijk een uitdaging.

De meeste zaken vinden een mondelinge ontknoping, die erin bestaat dat aanvrager iets van begrip heeft gekregen voor de aard en werking van de instantie waarmee hij in het gedrang kwam en andersom dat de ambtsdrager iets van begrip heeft gekregen voor de wonderlijke sprongen die mensen soms maken. De toegankelijkheid die Samen Recht Vinden bewerkstelligt, gaat dus ook over toegankelijkheid van instanties en van menselijk gedrag en daarmee van vertrouwen in elkaar en in de overheid.

Tenslotte is Samen Recht Vinden in haar huidige vorm gratis, wat de toegankelijkheid van haar diensten natuurlijk zeer ten goede komt.

13.2 Laagdrempelig: reistijd, digitale toegankelijkheid, toename van gebruik;

Samen Recht Vinden probeert zoveel mogelijk naar de mensen toe te komen. Tegelijk valt op dat open spreekuren – in de Samen Recht Vinden-bus, in een dorps huis of bibliotheek – (nog) niet veel mensen trekken. De meeste aanvragers melden zich via de website en/of bellen voor een afspraak. Om deze reden is onze bereikbaarheid via de telefoon of website een belangrijk thema bij bijvoorbeeld evaluatiesessies.

13.3 (Rechts)gelijk: wie maakt er gebruik van (diverse kenmerken zoals geslacht, leeftijd en inkomensgroep et cetera);

Hoewel we dit niet systematisch bijhouden, is de indruk dat Samen Recht Vinden relatief veel aanvragers trekt in de hogere leeftijdscategorieën (50+). Jonge mensen melden zich maar zelden. Daarnaast is van een deel van de aanvragers zonneklaar dat ze weinig vermogend zijn, maar van andere klanten is dan weer merkbaar dat ze juist wel tot een modaal of hogere inkomenscategorie behoren. Geslacht en opleidingsniveau lijken een representatieve spreiding te vertonen. Het streven voor 2023 is om hier een beter beeld van te krijgen, o.a. door dergelijke vragen vanaf nu standaard op te nemen in het intakeformulier.

13.4 Snel; doorlooptijd tot eerste antwoord, klantervaringen met betrekking tot snelheid;

Snelheid is voor Samen Recht Vinden een cruciale succesfactor, waarop we aanvankelijk bepaald niet goed scoorden. Dit kregen wij ook terug van onze klanten tijdens de focusgroep op 1 maart 2022. De voornaamste inspanningen in jaar 2 van het initiatief zijn daarom gaan zitten in het opvoeren van de snelheid. Het aannemen van twee extra casemanagers heeft hieraan zeer bijgedragen.

Zie voor een uitgebreide beschrijving van de doorlooptijden paragraaf 6.3.

13.5 Onafhankelijk: klantervaringen met betrekking tot onafhankelijkheid;

Van aanvragers krijgen we de indruk dat ze vooral blij zijn dat ze gehoord worden en dat er iemand is die zich inzet voor hun probleem. Zij voelen zich serieus genomen. Van de andere partijen in een conflict (vaak instanties) horen we dat ze het fijn vinden dat we een neutrale derde zijn en niet tegenstander in een strijd. Zij merken dat Samen Recht Vinden geen 'rijdende rechter' is en dat de organisatie ook rekening houdt met hun belangen. Per saldo lijkt het erop dat de positie van proactieve neutrale derde gewaardeerd wordt, alhoewel niet veel mensen expliciet wijzen op onze onafhankelijkheid.

13.6 Ondersteunend; percentage zelf opgelost, percentage 2e lijns-ondersteuning;

Hoewel Samen Recht Vinden in beginsel geen (juridisch) advies geeft, voelen toch veel mensen zich al na een eerste gesprek zodanig geholpen dat ze zelf verder kunnen of hun zaak als opgelost beschouwen. Naar onze inschatting heeft dit veel te maken met gehoord worden, serieus genomen worden en samen verkennen wat mensen eigenlijk nodig hebben om verder te kunnen. Samen Recht Vinden heeft niet als doelstelling om mensen zelfredzamer te maken, maar als ze het zelf kunnen, des te beter. Voor zaken die na een eerste gesprek een vervolg krijgen, zien we dat de Samen Recht Vinden-rol cruciaal is om de andere partij(en) te benaderen (soms al voldoende voor een oplossing) en aan tafel te krijgen.

In een zeer beperkt aantal gevallen werd meer specialistische hulp aangeboden. Soms bestond die uit een doorgeleiding naar psychische hulp of maatschappelijke ondersteuning, soms ook uit het doorgeleiden naar een advocaat of andere rechtsbijstandverlener.³⁴

13.7 Duidelijk: klantervaringen met betrekking tot duidelijkheid.

Veel mensen hebben bij eerste kennismaking niet direct helder wat Samen Recht Vinden voor hen kan betekenen. Het komt wel eens voor dat aanvragers verwachten dat Samen Recht Vinden hen als rechtsbijstandverlener bij zal staan. In het eerste contact met de klant wordt daarom expliciet benadrukt dat de rol van Samen Recht Vinden een andere is. Dit gebeurt zowel in de e-mail met de afspraakbevestiging, als mondeling in het eerste gesprek. Bovendien wordt in de communicatie en marketing aandacht besteed aan deze rol, bijvoorbeeld in de korte animatievideo die nog in de maak is.

14 KWALITEIT

14.1 In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de (juridische) kennis?

Zoals hiervoor betoogd leidt de Samen Recht Vinden-methode eerder tot wederzijds begrip dan tot meer kennis van de regels. Overigens worden soms wel juridische

³⁴ Zie voor de exacte percentages paragraaf 6.4.

specialisten betrokken om de kaders te verhelderen. Een enkele burger zal daardoor wel het gevoel hebben de regels beter te snappen. Een enkele ambtenaar zal ontdekken dat de regels toch meer ruimte lieten dan vooraf gedacht. Maar per saldo is het gevoel dat instantie en burger weer door één deur kunnen dominant. Of dit ook leidt tot verbeterde juridische kennis is een open vraag.

14.2 In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de (juridische) vaardigheden?

Centraal staat de vaardigheid van het in beweging krijgen van de partijen aan tafel en het gidsen van partijen naar een gezamenlijke oplossing. Tegelijkertijd kan dit niet zonder een degelijke juridische basis. Het juridische vormt het kader waarbinnen geopereerd wordt en tegelijk oefenen we voortdurend de vaardigheid om naar de achterliggende belangen te kijken en *niet* (meteen) naar de regels en de standpunten.

De (gespreks-)vaardigheden die hiervoor essentieel zijn, worden overgebracht op (nieuwe) gidsen in praktijktrainingen en in intervisie-bijeenkomsten. Ook wordt altijd gewerkt in duo's, waarbij één gids voornamelijk de juridische kennis inbrengt en de andere gids meer het gedragskundige aspect beheerst en goed is in luisteren en aandacht heeft voor de achterliggende emoties.

14.3 In hoeverre draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de kwaliteitsborging?

Samen Recht Vinden hanteert een ander kwaliteitsbegrip dan gebruikelijk in het juridische domein. Een 'perfect juridisch besluit' kan bijvoorbeeld verdrietige gevolgen hebben. Voor Samen Recht Vinden geldt: als het opgelost is, is het goed. Als mensen verder kunnen met hun leven, dan is hun probleem duurzaam opgelost. Als niemand gelijk heeft gekregen, misschien des te beter.

Excellent Samen Recht Vinden-werk draait vervolgens om het vinden van de kortste weg naar deze oplossing.³⁵ Hier komt bij dat we een organisatievorm proberen te creëren die dit kwaliteitsbegrip borgt en bevordert. Door geregelde intervisie, door het benoemen van goede succesindicatoren en door sturen op goed gidsenwerk.

14.4 In hoeverre draagt het initiatief bij aan het stimuleren van innovatie?

Intern hanteert Samen Recht Vinden haar leren-in-lussen methode, waardoor een incrementele vorm van innovatie voortdurend aanwezig is.³⁶

Het effect op de omgeving wordt gezocht door het organiseren van conferenties, het schrijven van papers, het optreden op congressen en dergelijke. Maar vooral zien we het als taak om innovatie te bevorderen bij de instanties waar burgers problemen mee hebben. Kunnen we ook iets anders doen dan afwachten wat een bezwaarcommissie ervan gaat vinden? Kunnen we ook mondeling toelichten in plaats van een (onbegrijpelijke) brief sturen? Kunnen we een gesprek voeren in plaats van naar de rechter gaan?

³⁵ Zie voor een uitgebreidere exploratie van het kwaliteitsbegrip van goed gidsen werk de stukken van Ippel en Van Beek in Waardenwerk (Bijlage C).

³⁶ Zie paragraaf 5.1.

De eerste vruchten van deze inspanningen beginnen zich af te tekenen bij de instanties met wie we herhaald werken. Het schokeffect van de toeslagenaffaire en de wens om het beter te doen, speelt hierin natuurlijk ook een helpende rol. Bovendien helpen financiële overwegingen voor de betrokken instanties: praten en oplossen is vaak (veel) goedkoper dan (interne) juristen, ingehuurd advocaten en bezwaarcommissies.

15 DOELTREFFEND

15.1 In hoeverre is bij de intake en het verdere proces aandacht geweest voor de bredere problematiek;

De kern van de Samen Recht Vinden-methode is te ontdekken wat de aanvrager nodig heeft om weer verder kunnen. Hierbij gaat het om twee dingen:

- 1) Precies datgene vinden dat nodig is om een probleem te beëindigen. We hoeven niet het hele palet te hebben, alleen precies dat stukje dat nodig is voor een oplossing. Dit vergt dus breed kijken en vervolgens een goede focus op wat een oplossing kan brengen. Ook als dat buiten het spectrum van het juridische ligt.
- 2) Een inschatting proberen te maken van wat mensen kunnen dragen. Met behulp van de KOP-methode (uit de psychologie) maken we een inschatting of mensen het echt aankunnen zelf verder te gaan met hun probleem of dat ze daarbij hulp behoeven en zo ja welke.³⁷

Er is zo voortdurende aandacht voor eventuele bredere problematiek, maar wel oplossingsgericht. Bovendien heeft Samen Recht Vinden goede contacten met initiatieven en organisaties die kunnen helpen bij eventuele resterende problematiek, zoals Maatschappelijk Werk of SchuldHulpMaatje.

15.2 In hoeverre is, indien noodzakelijk, samengewerkt met andere partijen en was er sprake was van integrale hulpverlening?

In alle zaken die Samen Recht Vinden behandelt, wordt gestreefd naar integrale hulpverlening. Dat wil zeggen dat datgene wordt gedaan wat nodig is,³⁸ ook als dat buiten het domein ligt van de gidsen die de gesprekken voeren. Dit wil ook zeggen dat aanvragers niet een integraal aanbod over zich krijgen uitgestort. In voorkomende gevallen zijn benodigde andere professionals ingeschakeld, waarbij het soms ging om (specialistische) zorg of hulp (bijv. psycholoog), soms ook om specifieke juridische kennis (bijv. advocaat).

Deze manier van werken is in sommige gevallen tijdrovend en roept ook wel de vraag op hoe ver je wilt gaan: is het inschakelen van een makelaar voor het verkrijgen van een aangepaste woning nog onderdeel van Samen Recht Vinden? Wij vonden van wel. Maar er is ook een grens, die we zeker ook trekken als we zien dat we een probleem niet kunnen oplossen, bijvoorbeeld bij mensen met moeilijk begrijpbaar gedrag.

³⁷ KOP staat voor: Klachten = Omstandigheden x Persoonlijke stijl. Zie voor meer info: <http://mentaalbeter.nl/behandeling/het-kop-model/#hoe-werkt-het-kop-schema>.

³⁸ Zie Paragraaf 5.2

15.3 In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van overdracht en heeft dit geleid tot betere uitkomsten?

Samen Recht Vinden streeft naar zo min mogelijk doorverwijzen (kastje naar de muur), maar tegelijk is duidelijk dat we niet alles kunnen. En dus dragen we over. Bijvoorbeeld aan zorg of in lichtere gevallen aan het Juridisch Loket. In deze gevallen leidt dat zeker tot betere uitkomsten, dan wanneer we zelf dingen gaan zitten doen die we niet kunnen of waar we niet goed in zijn.

Anders is dat als mensen zelf kiezen om een klassiek juridische strijd aan te gaan. In die gevallen hebben we wel twijfels of dat leidt tot betere uitkomsten. Bijvoorbeeld de aanvrager die bij ons komt voor een 'juridische check' op zijn vaststellings-overeenkomst. Daar zijn we niet van, dus we hebben hem doorverwezen naar een advocaat. Tegelijk hadden wij de indruk dat deze aanvrager misschien meer was geholpen met een goed gesprek met zijn werkgever.

15.4 Hoe waarderen geholpen burgers het dienstverleningsproces?

Op het moment dat een zaak is afgerond, wordt per mail een tevredenheidsenquête gestuurd naar de aanvrager. Opvallend is dat deze enquête 'slechts' door 44 aanvragers is ingevuld. Deze aanvragers geven Samen Recht Vinden gemiddeld een 3.8 op een schaal van 5. Enkele citaten m.b.t het dienstverleningsproces: "Ik ben fantastisch geholpen...", "Vriendelijk, behulpzame mensen.", "Wegens de correcte en snelle afhandeling", "Ik werd heel prettig te woord gestaan door twee capabele mensen, die tijd namen voor de casussen, die ik heb voorlegde", "Goede adviezen en een prettig gesprek", "Het gesprek was aangenaam, en men luisterde goed naar ons probleem", "Ik ben te woord gestaan door 2 vriendelijke welwillende dames. Ze namen mij serieus", "Netjes geholpen".

Niet iedereen is even te spreken over de methode: "Omdat het nog steeds niet opgelost is, alleen praten praten, daar blijft het bij", "Langdurig traject", "Ik ben zelf verder gegaan met een voorstel omdat alles veel te lang duurde...".

Deze signalen komen ook terug uit de Focusgroep-discussie met 27 van onze aanvragers. Zij waarderen het meest aan Samen Recht Vinden dat gidsen de tijd nemen om serieus naar hun verhaal te luisteren. Als verbeterpunt mag Samen Recht Vinden nog werken aan de slagvaardigheid. Het tweede jaar van het project stond dan ook in het teken van efficiënter worden.

15.5 Hoe waarderen geholpen burgers de bereikte uitkomst/oplossing en ervaren ze deze als passend?

Uit dezelfde enquête blijkt dat 50% vindt dat zijn/haar probleem is opgelost door tussenkomst van Samen Recht Vinden. Van de overige groep is 15,9% doorverwezen naar een andere (juridische) hulpverlener en is 31,8% nog bezig om zelfstandig zijn/haar probleem op te lossen. Helaas is de enquête de enige bron van informatie over de ervaringen van burgers met de bereikte uitkomst/oplossing, waardoor het moeilijk is om hier algemene conclusies over te trekken.

15.6 In hoeverre ervaren de rechtzoekenden de uitkomsten als bruikbaar en passend?

Samen Recht Vinden blijft in principe doorbemiddelen tot een oplossing is gevonden waarmee alle betrokken weer verder kunnen (zie ook par. 4.5). Zoals we in de vorige paragraaf zagen, lukt dit niet altijd, maar waar dit wel lukt is 'bruikbaar en passend' als het ware ingebakken.

15.7 In hoeverre begrijpen de rechtzoekenden de communicatie en oplossing?

Het is een doelstelling van Samen Recht Vinden om te communiceren op het niveau van een tienjarige. Echter, de begrijpelijkheid van de communicatie wordt op dit moment niet structureel onderzocht. Uit de enquête komt een enkele opmerking naar voren m.b.t. dit onderwerp: "Probleem is naar tevredenheid opgelost, alhoewel ik niet op alle punten gelijk gekregen heb, begrijp ik nu wel waarom dat zo is". Bovendien blijkt uit de Focusgroep-discussie dat aanvragers de correspondentie vanuit instanties lastig te begrijpen vinden en hulp van Samen Recht Vinden op dit gebied enorm waarderen. Dat Samen Recht Vinden begrijpelijke taal gebruikt wordt als prettig ervaren.

Meer in het bijzonder heeft Samen Recht Vinden in één zaak een bindend advies uitgebracht. Omdat dit een unieke ervaring was, is het proces achteraf uitvoerig geëvalueerd met alle betrokken partijen. De begrijpelijkheid van dit bindend advies vormde onderdeel van deze evaluatie. De aanvrager vond de taal, uitleg en toelichting van het bindend advies helder.

16 DUURZAAM

16.1 Burger

16.1.1 In hoeverre is er sprake geweest van het voorkomen van conflicten of escalatie en waar blijkt dat uit?

Voorkomen van escalatie is in strikt wetenschappelijke zin een lastig begrip, want je kan simpelweg niet weten wat er was gebeurd in een alternatief scenario. Het is ook slecht denkbaar dat je een goede *randomised control trial* uitvoert, zeker niet waar mensen ten principale het recht hebben om een klassiek juridisch traject te starten voor een rechter. Met deze disclaimer zien we drie wegen waarlangs (ernstiger) conflictschade en escalatie in Samen Recht Vinden-zaken zijn voorkomen:

- Procedures niet aangespannen omdat conflict is opgelost. Zeker in zaken met meer dan twee partijen zijn allerlei procedures denkbaar, soms zelfs over meerdere rechtsgebieden heen. De kans is groot dat een van de partijen een procedure begint, simpelweg omdat niemand het overzicht heeft of ze *on speaking terms* brengt. In de meeste gevallen waarin Samen Recht Vinden de andere partij benaderd heeft voor een oplossing en in het bijzonder in die gevallen waarin een bemiddeling heeft plaatsgevonden, zijn procedures voorkomen.
- Toekomstige frustratie (incl. heropening van het conflict) voorkomen. Oplossingen waarbij partijen tot overeenstemming zijn gekomen zijn aanzienlijk duurzamer (leiden tot minder vervolgcyclen) dan oplossingen

die door een uitspraak of beslissing zijn opgelegd.³⁹ Minder zichtbaar is het als een partij 'het er maar bij laat zitten' maar eigenlijk het vertrouwen in instanties verliest en afhaakt. De kosten van dit type onvrede zijn moeilijk in te schatten en zitten ergens tussen nul en een burgeroorlog...

- Toekomstige conflicten voorkomen in soortgelijke zaken. Een derde manier waarop conflicten worden voorkomen is aan de kant van de instantie die dankzij Samen Recht Vinden-bemiddeling meer zicht en begrip krijgt voor de wonderlijke wegen die burgers kunnen bewandelen – en in voorkomende gevallen al in eerste aanleg anders besluit, anders communiceert, etc. en zo conflicten voorkomt. Deze derde vorm zal zich pas op termijn manifesteren en is tevens lastiger meetbaar, maar daarmee niet minder cruciaal voor het verminderen van conflictschade.

Tenslotte is de ervaring dat daar waar toch een juridisch traject wordt ingezet, de aanvrager door tussenkomst van Samen Recht Vinden toch een stapje verder is gekomen (bijvoorbeeld omdat een deelvraag al is beantwoord en dus niet meer in de procedure betrokken hoeft te worden).

16.1.2 In hoeverre accepteren de betrokken partijen de oplossing?

Hier wordt momenteel geen onderzoek naar gedaan. De ervaring is wel dat partijen zich eerder houden aan een oplossing die in onderlinge overeenstemming tot stand is gekomen. Een enkele keer is het voorgekomen dat een instantie zich na het bemiddelingsgesprek niet aan de afspraken hield en het voor de burger alsnog nodig was om een juridische procedure te starten. Dit komt echter niet vaak voor.

16.1.3 Wat verwachten geholpen burgers van de bereikte uitkomst/oplossing op de lange termijn?

Op dit moment wordt dit niet op deze manier aan de klanten gevraagd. Wel kan uit de focusgroep-discussie op 1 maart 2022 een aantal ideeën worden afgeleid. De 27 deelnemers werden toen namelijk gevraagd om terug te denken aan de start van hun probleem. Welke hulp hadden ze op dat moment hopen te krijgen? Hier kwamen verschillende antwoorden uit voort:

- Aanvragers willen graag snel een oplossing in plaats van dat zij worden doorverwezen. Een oplossing in een vroeg stadium kan verdere problemen voorkomen.
- Aanvragers zouden het fijn vinden als instanties hen een beetje tegemoet komen met afspraken. Zij ervaren willekeur en partijdigheid vanuit de overheid ('Mijn buurman overtreedt de regels en er wordt niet gehandhaafd...').
- Aanvragers vinden dat er onbegrijpelijke taal wordt gebruikt; zij zijn vaak in eerste instantie op zoek naar duidelijkheid. Zij zijn op zoek naar een deskundige, die kan helpen met 'vertalen' en dingen uitzoeken.
- Aanvragers willen gehoord worden; zij hebben het gevoel dat niemand zich echt interesseert voor hun probleem. Dit leidt tot vermoeidheid en frustratie.

³⁹ Voert, M.J. ter en M.S. Hoekstra, Geschilbeslechtingdelta 2019, Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers, WODC, Cahier 2020-18, Den Haag 2020.

Het lijkt er dus op dat burgers op zoek zijn naar duidelijkheid, een snelle aanpak/oplossing en het gevoel dat zij serieus worden genomen en eerlijk worden behandeld. Opvallend is dus dat burgers niet alleen last hebben van een concreet probleem, maar ook een wantrouwende/negatieve houding hebben ten opzichte van de overheid. Zij zijn dus ook op zoek naar een gevoel van rechtvaardigheid en vertrouwen.

16.2 Aanbieders

16.2.1 *In hoeverre is er bij het initiatief sprake van een passende vergoeding? Hoe hoog was deze? Hoe ervaren de aanbieders de vergoeding?*

We hebben vier soorten behandelaars:

- 1) Casemanagers die op de payroll staan van Samen Recht Vinden. De inschaling is conform academisch geschoolde overheidsdienaren.
- 2) Vrijwilligers die als gids opereren. Zij ontvangen een vrijwilligersvergoeding.
- 3) Zzp-ers die geen jurist zijn en als betaalde gids opereren. Hun vergoeding is vergelijkbaar met die voor advocaten.
- 4) Advocaten die als betaalde gids opereren. Hun vergoeding is per uur en vergelijkbaar met de standaardvergoeding voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

16.2.2 *Hoe waarderen betrokken professionals de werkomgeving?*

Hier is niet specifiek onderzoek naar gedaan (hoewel het antwoord op vraag 16.2.3. hier dicht tegen aan ligt). Maar in elk geval is een aantal vrijwilligers bij voortdurend enthousiast. Zo vragen vrijwilligers geregeld om vaker ingeroosterd te worden.

16.2.3 *Hoe waarderen betrokken professionals (de inrichting van) het dienstverleningsproces?*

Onze gidsen geven elke periode ongezouten feedback die vaak gaat over snellere en helderder communicatie en afstemming. Daarnaast komt de afbakening van Samen Recht Vinden bij verschillende evaluatiemomenten terug: welke zaken zijn nu wel en niet geschikt voor Samen Recht Vinden? En moeten we selecteren aan de poort?⁴⁰

In het kader van de Masterscriptie ‘Samen naar een Oplossing’ zijn 12 professionals geïnterviewd over hun ervaringen in vier verschillende Samen Recht Vinden-casussen. De professionals kunnen bij de casus betrokken zijn vanuit hun rol als Samen Recht Vinden-gids, maar ook omdat zij werkzaam zijn bij de instantie waarmee een probleem is.

Het blijkt dat zij waarde hechten aan het gezamenlijk vinden van een oplossing “En dat is het mooiste van Samen Recht Vinden denk ik inderdaad: echt die zoektocht naar een oplossing en niet zozeer het behalen van jouw gelijk”. Bovendien zien zij dit als effectief: “Ik denk dat er geen betere resultaten te behalen zijn dan door samen te werken”. “Ik ben nu alleen maar blij als ik hoor dat er een zaak bij Samen Recht Vinden wordt aangemeld. Dan weet ik dat het op een goede manier afgehandeld wordt”. Ook hier kwam afbakening terug als onderwerp. Moet Samen Recht Vinden niet beter afbakenen voor welke problemen zij wel en vooral niet bedoeld is? ⁴¹

⁴⁰ Zie voor de uitgebreide verslagen van de Feedbackbijeenkomsten bijlage E.

⁴¹ Samen naar een Oplossing, pp. 53-55 (Bijlage D).

16.2.4 *Hoe waarden betrokken professionals de afstemming en samenwerking met andere partijen die betrokken zijn bij het dienstverleningsproces?*

Zoals hierboven geschetst hechten de 12 professionals uit de Masterscriptie ‘Samen naar een Oplossing’ waarde aan samenwerken. Bovendien blijkt dat de professionals het meest tevreden waren over de casussen waar integrale conflictoplossing het meest duidelijk naar voren kwam.⁴²

16.3 Stelsel

16.3.1 *In hoeverre draagt deze oplossing bij een duurzaam rechtsbijstandsbestel en waar blijkt dat uit?*

Wij denken dat de Samen Recht Vinden-methode een cruciaal onderdeel is van een goed werkend stelsel. Om tenminste de volgende redenen:

- Oplossingsgericht, duurzame oplossingen
- Snel en praktisch
- Laagdrempelig
- In het bijzonder voor (juridisch) complexere zaken, met meerdere partijen
- Voorkomt escalatie door ‘strijd om het gelijk’, bevordert vertrouwen in instituties
- Beter voor toekomstige relatie met ‘andere partij(en)’
- Haalt druk(te) weg bij klassieke rechtsgang zodat die meer open komt te staan voor die zaken waar een rechtsgang noodzakelijk is.

16.3.2 *In hoeverre is in het initiatief breder gekeken dan alleen het rechtsbijstandsbestel?*

De methode van Samen Recht Vinden beperkt zich niet tot minvermogenden, maar staat open en is werkzaam voor alle inwoners en ook voor bedrijven en andere rechtspersonen.

16.4 Doelmatig

16.4.1 *In hoeverre is er sprake geweest van samenwerking en verliep deze samenwerking ook efficiënt?*

- Samenwerking met (juridische afdelingen) van gemeenten, woningcorporaties en andere instanties vergt een investering in wederzijds vertrouwen en in eerste ervaringen, en wordt dan gaandeweg soepeler, efficiënter en effectiever.
- Samenwerking met advocaten verliep soepel, al moesten die zeer wennen aan de andere rol en methode – en past het niet in hun eigen praktijk.
- Samenwerking met sociaal raadslieden verliep soepel, maar past (nog) niet in hun praktijk.
- Samenwerking met juridisch loket is door de werkdruk bij het Loket incidenteel. Wel worden er af en toe zaken doorverwezen vanuit het Loket, is er een medewerker vanuit het Loket betrokken als gids en is er een kort lijntje met het Loket voor juridische vragen.

⁴² Samen naar een Oplossing, pp. 60-61 (Bijlage D).

- Samenwerking met aanpalende aanbieders – zorg, wijkteam, etc. – verliep soepel.

16.4.2 *Wat is het gemiddelde aantal betrokken professionals bij het behandelen van een zaak en hoe verhoudt dit zich tot reguliere dienstverlening voor soortgelijke conflicten/problemen?*

Altijd tenminste twee vanuit Samen Recht Vinden. In klassieke dienstverlening werken juridische hulpverleners voor zover wij dat kunnen zien alleen.

16.4.3 *Wat is de gemiddelde tijdsinvestering van een professional per zaak en hoe verhoudt dit zich tot reguliere dienstverlening voor soortgelijke conflicten/problemen?*

Samen Recht Vinden heeft te maken met een grote verscheidenheid aan zaken. Vanwege het uitgangspunt dat we doen wat nodig is om een concreet probleem op te lossen, lopen de oplossingsroutes in specifieke zaken uiteen.⁴³ Zaken zijn uniek en vragen daarom soms om meer en soms om minder tijdsinvestering. Onderzoeksbureau SEO bracht in het kader van de MKBA twee zaken van Samen Recht Vinden in beeld: (1) een probleem tussen een sushirestaurant en drie omwonenden die stank- en geluidsoverlast ervaren en (2) een probleem tussen een meneer, een pensioenfonds en het UWV. In de eerste zaak was de tijdsinvestering van de betrokken Samen Recht Vinden-gidsen 14 uur (per gids), in de tweede zaak 10 uur (per gids).⁴⁴

In de Masterscriptie ‘Samen naar een Oplossing’ geven de professionals die betrokken waren bij een casus omtrent multi-problematiek aan dat de zaak hen relatief veel tijd heeft gekost.⁴⁵ Toch weegt deze investering volgens hen niet op tegen de positieve uitkomst in deze zaak.⁴⁶

16.4.4 *In hoeverre is er sprake geweest van aansluitende hulp in plaats van overlappende hulp?*

We streven ernaar om de overlap met andere hulpverleners zo veel mogelijk te voorkomen. Door het ontwerpen en steeds bijwerken van onze sociale kaart proberen wij de expertise van andere professionals te benutten. Als een andere professional beter in staat is de burger te helpen, zorgen we voor een warme overdracht. Daarnaast is kernidee van Samen Recht Vinden *the whole system in the room*. Het is dus één van onze taken om te zorgen dat alle benodigde expertise betrokken wordt om een duurzame oplossing te vinden.

Uit de Masterscriptie ‘Samen naar een Oplossing’ blijkt dit vooral baat te hebben in het geval van multi-problematiek. Hier vulde Samen Recht Vinden namelijk de gaten op door juist die dingen te doen waar anderen geen kennis over hadden of waar zij niets mee konden doen vanwege bijvoorbeeld regelgeving of professionele rollen. De rol van

⁴³ Zie paragraaf 6.4.

⁴⁴ MKBA van Samen Recht Vinden (SEO), pp. 20-24 (Bijlage A).

⁴⁵ Samen naar een Oplossing, pp. 46 (Bijlage D).

⁴⁶ Samen naar een Oplossing, pp. 51. (Bijlage D).

Samen Recht Vinden bestond hier uit het aanvullen van de al aanwezige hulp om voor het echtpaar in kwestie een integrale oplossing te vinden.⁴⁷

16.4.5 Welk aandeel van de gemiddelde tijdsinvestering is besteed aan het behandelen van een zaak (ten opzichte van bijvoorbeeld administratie)?

De MKBA-studie doet op basis van enkele casussen een schatting van tussen de 20 en 40 mensenuren per zaak. Het is heel lastig om vast te stellen of dit een goed gemiddelde is. Maar als dat zo is, dan betekent dit dat 30 à 40% van de Samen Recht Vinden-tijd daadwerkelijk aan zaaksbehandeling is besteed. Dat klinkt niet geheel onredelijk met alle tijd die is gaan zitten in: ontwikkeling, training, intervisie, observatie, onderzoek, rapportages, publicaties, werven van zaken, planning, regelen van locaties, delen van kennis, lobby bij instanties, administratie, etc.

Een deel van deze activiteiten valt niet los te zien van de ontwikkelingsstappen die binnen Samen Recht Vinden gezet moesten worden en kan op termijn vervallen als methode en organisatievorm zijn uitgekristalliseerd. Een ander deel is natuurlijk juist wel verbonden aan het behandelen van zaken. In de twee jaren van onze onderzoeksfase, hebben we de nadruk gelegd op kwaliteit. Dat betekent soms dat we voor één zaak op en neer reden naar plaatsen als Oostburg, Hulst of Tholen. Op termijn kan dat efficiënter.

16.4.6 Wat zijn de kosten van de rechtzoekende burger voor deze dienstverlening en hoe verhoudt dit zich tot reguliere dienstverlening voor soortgelijke conflicten/problemen?

De dienstverlening van Samen Recht Vinden is momenteel gratis, zowel voor de aanvrager (burger) als voor de andere partij (vaak een instantie). We hanteren geen inkomensgrens.

16.4.7 In hoeverre ervaren de rechtzoekende dat ze 'waar voor hun geld krijgen'?

Op dit moment brengt onze dienstverlening geen kosten met zich mee voor de rechtzoekende. In een enquête (N=44) is de vraag gesteld of burgers zouden willen betalen voor de dienstverlening van Samen Recht Vinden, en zo ja, wat dan een redelijk bedrag is. Hieruit blijkt dat 22,7% niet zou willen betalen en 52,3% wel.

Van de aanvragers die wel willen betalen vindt het overgrote deel 50-100 euro een redelijk bedrag; een hele kleine groep antwoordt zelfs 100-500 euro. Daarnaast geeft 20,5% aan dat zij wel zouden willen betalen voor de diensten van Samen Recht Vinden, maar dat dit voor hen niet gaat lukken.

Ook tijdens de Focusgroep-discussie met de aanvragers kwam deze vraag aan de orde. Een aantal aanvragers geeft aan dat zij zouden willen betalen, maar dan wel naar gelang hun inkomen. Daarentegen vinden anderen dat hiermee de laagdrempeligheid van Samen Recht Vinden verloren gaat. Kortom: de meningen m.b.t. dit onderwerp zijn verdeeld.

⁴⁷ Samen naar een Oplossing, pp. 46. (Bijlage D).

BIJLAGE A: MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN EN BATEN VAN SAMEN RECHT VINDEN

Separaat

BIJLAGE B: LEIDRAAD VOOR GIDSEN

Separaat

BIJLAGE C: ARTIKELEN WAARDENWERK EN CONFLICTHANTERING

Separaat

BIJLAGE D: ONDERZOEK GOVERNANCE SAMEN RECHT VINDEN

Separaat

BIJLAGE E: TERUGBLIKKEN PER CYCLUS

Separaat

BIJLAGE F: PERIODIEKE VERANTWOORDINGS- RAPPORTAGES AAN DE RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND

Separaat

BIJLAGE G: JAARVERSLAG 2021

Separaat



Onderweg naar een oplossing!

Stichting Samen Recht Vinden Zeeland
Kousteensedijk 7, 4331 JE Middelburg
info@samenrechtvinden.nl – T: 06 3420 8414

samenrechtvinden.nl