

# EVALUATIE PILOT RECHTSBIJSTANDPORTAAL

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

GetInsight Law  
Merel Huisman en Suzanne Klufft  
7 februari 2023  
Definitief

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Achtergrond en aanleiding	3
1.2	Doel en opzet van het onderzoek	3
1.3	Leeswijzer	4
<b>2</b>	<b>Doelstelling Rechtsbijstandportaal</b>	<b>5</b>
2.1	Doelstellingen van het Rechtsbijstandportaal	5
2.2	<i>Theory of Change</i> van het Rechtsbijstandportaal	5
<b>3</b>	<b>Verloop van de pilot en opzet Rechtsbijstandportaal</b>	<b>7</b>
3.1	Verloop van de pilot	7
3.2	Opzet en gebruik van het Rechtsbijstandportaal	8
<b>4</b>	<b>Ervaringen met en verwachtingen van het Rechtsbijstandportaal</b>	<b>11</b>
4.1	Ervaringen van samenwerkingspartners met gebruik van het Rechtsbijstandportaal	11
4.2	Verwachtingen van betrokkenen over het bereiken van de doelstellingen van het portaal	14
4.3	Ervaringen van rechtzoekenden met het Rechtsbijstandportaal	15
<b>5</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>17</b>
5.1	Conclusies	17
5.2	Kansen en aanbevelingen voor het portaal	18
<b>A.</b>	<b>Bijlage A. Evaluatiekader</b>	<b>20</b>

---

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en aanleiding

Het rechtsbijstandsstelsel staat al jaren onder druk. Daarom heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een stelselherziening geïnitieerd. In november 2018 heeft de minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer de contouren geschetst voor de vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. De belangen van de rechtzoekende en een laagdrempelige, vroegtijdige en integrale oplossing van zijn of haar hulpvraag zijn bij de stelselvernieuwing leidend. Het nieuwe stelsel voor gesubsidieerde rechtshulp wordt voorzien in januari 2026.

De Raad voor Rechtsbijstand (verder de Raad) is verantwoordelijk voor de toegang tot goede en betaalbare dienstverlening en ondersteuning voor alle burgers bij juridische problemen. Dit kan via de 2e lijns-rechtsbijstand (aan de hand van toevoegingen<sup>1</sup>), maar ook via de 0e of 1e lijn (bijvoorbeeld via het Juridisch Loket). De Raad heeft in de stelselvernieuwing een aantal verantwoordelijkheden. Eén daarvan is het stimuleren van innovatie ten behoeve van de stelselvernieuwing, middels een subsidieregeling waarmee pilots gefaciliteerd worden. Een belangrijk onderdeel van deze subsidieregeling is het evalueren van de verschillende pilots, zodat in kaart kan worden gebracht in welke mate en hoe de initiatieven bijdragen aan de achterliggende doelstellingen van de stelselvernieuwing.

GetInsight heeft een projectvoorstel ingediend en subsidie gekregen voor de ontwikkeling van het Rechtsbijstandsportaal, een digitaal triage-instrument en doorverwijssysteem. De rechtzoekende of een (juridisch) dienstverlener kan dit instrument gebruiken om tot een diagnose te komen en de rechtzoekende aan passende hulpverlening te koppelen. Het doel van GetInsight met het Rechtsbijstandsportaal is het ontwikkelen van een laagdrempelig digitaal doorverwijssysteem dat (1) ervoor zorgt dat de rechtzoekende een passend rechtshulptraject aangeboden krijgt, (2) de mogelijkheid tot samenwerking vergroot en (3) de rechtzoekende uitsluitel geeft over een eventuele toekenning hiervan. Significant Public is gevraagd de pilot te evalueren.

## 1.2 Doel en opzet van het onderzoek

Het doel van de evaluatie is om te reflecteren op wat er goed werkt met betrekking tot het Rechtsbijstandsportaal, waar nog verbetering mogelijk is en in hoeverre het portaal in de praktijk bijdraagt aan het behalen van de doelen die ermee worden beoogd. De doelstellingen voor het portaal komen grotendeels voort uit de doelstellingen die de Raad voor de pilots uit de subsidieregeling heeft geformuleerd.<sup>2</sup> Voor het onderzoek is aan de hand van de doelstellingen een evaluatiekader opgesteld, dat we hebben opgenomen in bijlage A. Het evaluatiekader leidt tot een *Theory of Change*, dat uitgangspunt is voor deze evaluatie. We gaan verder in op de doelstellingen van het Rechtsbijstandsportaal in hoofdstuk 2.

### 1.2.1 Onderzoeks aanpak

Voor de eindexamen hebben we een combinatie van onderzoeksmethoden ingezet. We hebben gebruik gemaakt van interviews, data-analyse, enquêtegegevens en documentenstudie. Voor de evaluatie zijn in totaal 11 (groeps-)interviews gehouden. We hebben met de volgende partijen gesproken:

- a. Projectleiding van het Rechtsbijstandsportaal;
- b. Drie rechtswinkels die zijn aangesloten op het Rechtsbijstandsportaal (Cuijk, Leiden en Genneep);

---

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

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

- 
- c. Twee medewerkers van het Juridisch Loket: landelijk projectleider en lokale uitvoerende senior jurist;
  - d. Een advocaat die aangesloten is op het Rechtsbijstandspitaal;
  - e. Een mediator die aangesloten is op het Rechtsbijstandspitaal;
  - f. Twee rechtsbijstandsverzekeraars die aangesloten zijn op het Rechtsbijstandspitaal;
  - g. Een vertegenwoordiger van een vakbond die aangesloten is op het Rechtsbijstandspitaal;
  - h. Een vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman;
  - i. Een vertegenwoordiger van het Sociaal Werk Nederland.

Twee onderzoekers van Significant Public zijn aanwezig geweest bij een seminar voor de rechtswinkels van Nederland, georganiseerd door het team van het Rechtsbijstandspitaal. Hier waren meer dan 20 rechtswinkels aanwezig. Tijdens deze dag hebben wij interviews gehouden met medewerkers van drie rechtswinkels. Daarnaast is er informeel gesproken met andere rechtswinkels over hoe het Rechtsbijstandspitaal door hen wordt ervaren. Ook is er op deze dag een enquête gehouden over de indruk die de rechtswinkels hadden van het portaal. Deze is ingevuld door 22 medewerkers en de resultaten hiervan zijn meegenomen in deze eindevaluatie.

Daarnaast is voor deze eindevaluatie een enquête uitgezet onder rechtzoekenden die het Rechtsbijstandspitaal hebben gebruikt. Deze enquête is ingevuld door acht rechtzoekenden. We hebben de resultaten hiervan geanalyseerd. Aanvullend zijn ook vier verdiepende telefonische interviews met rechtzoekenden gehouden. Tot slot zijn de gebruikersdata van Google Analytics geanalyseerd, is data over het gebruik ontsloten uit het Rechtsbijstandspitaal zelf en hebben we de voortgangsverslagen van GetInsight aan de Raad geraadpleegd.

### 1.3 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 lichten we de doelstellingen van het Rechtsbijstandspitaal toe en de beoogde verandering die het platform voor ogen heeft. In hoofdstuk 3 beschrijven we het verloop van de pilot, wat er uiteindelijk is bereikt en opgeleverd. In hoofdstuk 4 bespreken we de ervaringen van gebruikers en samenwerkingspartners met het Rechtsbijstandspitaal en de mogelijke effecten van het Rechtsbijstandspitaal die zij verwachten. Tot slot presenteren we in hoofdstuk 5 onze conclusie en reflectie op de vraag op het portaal bijdraagt aan de geformuleerde doelstellingen en bespreken we kansen voor het Rechtsbijstandspitaal die uit deze evaluatie naar voren komen.

---

## 2 Doelstelling Rechtsbijstandportaal

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de doelstellingen van het Rechtsbijstandportaal. We gaan eerst in op de aanleiding van de pilot en de doelstellingen zoals die aan het begin van het project zijn geformuleerd. Daarna presenteren we de Theory of Change die we hebben opgesteld in het kader van de evaluatie.

### 2.1 Doelstellingen van het Rechtsbijstandportaal

De doelstellingen van het Rechtsbijstandportaal sluiten aan bij de doelstellingen die de Raad voor Rechtsbijstand heeft geformuleerd voor de pilots die gefaciliteerd worden in het kader van de stelselvernieuwing. De uitgangspunten voor het stelsel zijn destijds door de Raad vertaald naar een aantal hoofddoelstellingen, die zijn opgenomen in de eerder genoemde handreiking voor monitoring en evaluatie van de pilots:

- a. Toegankelijk;
- b. Goede kwaliteit;
- c. Doeltreffend;
- d. Duurzaam;
- e. Doelmatig.

Aanleiding voor het opzetten van het Rechtsbijstandportaal was de constatering dat rechtzoekenden nu niet altijd terecht komen bij de meest passende vorm van rechtshulp.<sup>3</sup> Mensen komen bijvoorbeeld vaak bij een advocaat terecht terwijl ondersteuning van een eerstelijns rechtshulpverlener had kunnen volstaan. De verplichte gang langs de eerste lijn bij een toevoeging voor advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen, heeft dit niet kunnen ondervangen. Rechtsbijstand trajecten kunnen hierdoor inefficiënt zijn en leiden niet altijd tot de beste oplossing voor de rechtzoekende. De werkdruk onder rechters en advocaten is hierdoor ook hoog en samenwerking wordt niet gestimuleerd in het huidige stelsel. Deze probleemanalyse heeft GetInsight ertoe aangezet een online-tool te ontwerpen die bij kan dragen aan goede toeleiding van rechtzoekenden naar de juiste vorm van rechtshulp. Het projectplan benoemt dan ook de doelstellingen van toegankelijkheid, doeltreffendheid en doelmatigheid als de doelen waar de pilot het meest bij aansluit.

### 2.2 Theory of Change van het Rechtsbijstandportaal

De doelstellingen van de pilot zijn verder uitgewerkt naar subdoelen, die bereikt moeten worden wil de pilot bij kunnen dragen aan de hoofddoelstellingen. Om uitspraken te kunnen doen over de werking van een pilot is van belang dat het doel en de achterliggende visie helder zijn. Een effectieve manier om de doelstellingen van een interventie uiteen te zetten, is door gebruik van een *Theory of Change*. Dit model biedt ruimte om doelstellingen op te nemen en de subdoelen te 'plotten' die behaald moeten worden om het uiteindelijke doel, op de lange termijn, te kunnen bereiken. De *Theory of Change* laat in stappen zien hoe met de beschikbare middelen en activiteiten, bepaalde resultaten (output) worden beoogd en aan welke veranderingen (outcome en impact) deze vervolgens naar verwachting bijdragen. Het model bestaat uit de volgende onderdelen, waarbij elke stap logisch uit de vorige voortkomt:

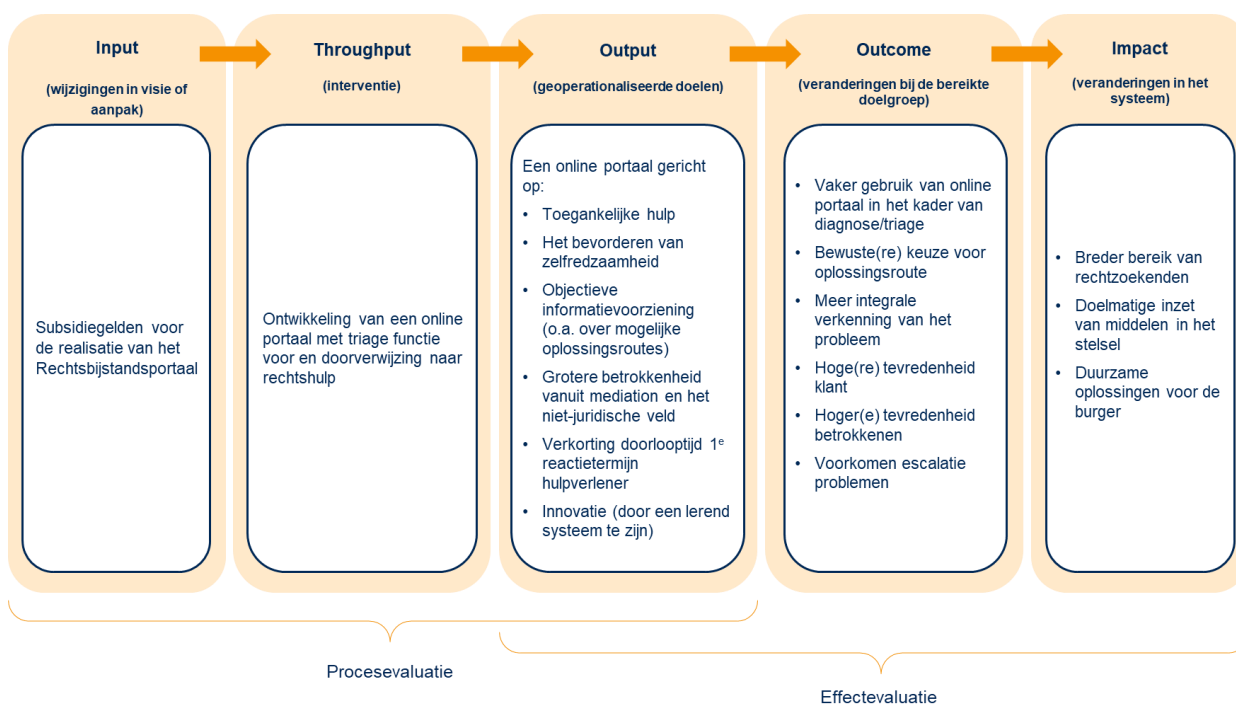
- a. **Input:** de wijzigingen in aanpak of visie, maar kan bijvoorbeeld ook relateren aan aanvullende middelen of personeel;
- b. **Throughput:** de interventie of nieuwe werkwijze. Of de manier waarop met de input een aanpak of verandering wordt uitgevoerd;

---

<sup>3</sup> Projectplan Rechtsbijstandportaal.

- c. **Output:** de directe resultaten of geoperationaliseerde doelen. Bijvoorbeeld de praktische inrichting van de pilot of resultaten die nodig zijn om de doelgroep te kunnen bereiken;
- d. **Outcome:** de bereikte veranderingen bij de doelgroep (bijvoorbeeld in gedrag of hun situatie);
- e. **Impact:** de bereikte veranderingen in het systeem (vaak op langere termijn).

Samen met GetInsight hebben we de doelstellingen van de pilot en het portaal verwerkt in een *Theory of Change*. Deze is als volgt opgebouwd:



Figuur 1. Theory of Change voor pilot Rechtsbijstandsporaal.

Het is in pilots met een relatief korte periode waarin daadwerkelijk een nieuwe aanpak wordt uitgetoet, bijna onmogelijk effecten op impactniveau aan te tonen. Een tool als het Rechtsbijstandsporaal kent een lange aanloopperiode waarin het portaal ontwikkeld moet worden, voordat deze in de praktijk gebruikt kan worden door het bredere publiek. Er zijn daardoor nog geen grote aantallen dossiers doorgezet door directe gebruikers naar samenwerkingspartners. In deze evaluatie zal het dan ook lastig zijn om niet alleen effecten op impactniveau aan te tonen, maar ook sommige effecten op outcomeniveau, zoals de (hogere) tevredenheid van rechtzoekenden. We gaan in de evaluatie wel in op de eerste ervaringen van betrokkenen, maar ook vooral op de verwachtingen die de betrokkenen hebben bij de doelstellingen. We groeperen de doelstellingen op hoofdlijnen naar het bevorderen van laagdrempeligheid en toegankelijkheid (output), het bevorderen van zelfredzaamheid (output en outcome), het voorkomen van escalatie (outcome) en het (sneller) vinden van duurzame oplossingen (impact).

# 3 Verloop van de pilot en opzet Rechtsbijstandportaal

In dit hoofdstuk bespreken we het verloop van de pilot en de directe resultaten die dat heeft opgeleverd (output niveau). We gaan allereerst in op de ontwikkeling van het portaal en de bijbehorende acties gedurende de subsidieperiode. Vervolgens bespreken we het eindproduct van de pilot inclusief aantallen gebruikers, dossiers en aangesloten partners.

## 3.1 Verloop van de pilot

De pilot had een doorlooptijd van tweeënhalf jaar en bestond uit drie verschillende fases: de ontwikkelfase, implementatiefase en continueringsfase. De onderstaande figuur geeft het verloop van de pilot en de ondernomen acties weer tijdens de verschillende fases. De ontwikkelfase richtte zich op de ontwikkeling van het portaal, het in kaart brengen van de routes in het rechtsbijstandssysteem, het ophalen van input en het onderzoeken van draagvlak bij beoogde samenwerkingspartners. De ontwikkelfase is twee maanden later gestart dan beoogd, onder andere doordat de besluytermijn twee maanden was vertraagd.



Figuur 2. Tijdsplan realisatie Rechtsbijstandportaal (RBP).

Tijdens de implementatiefase is het portaal live gegaan met vier routes voor de meest voorkomende problemen, namelijk problemen op het gebied van werk, wonen, geld en de koop van een product of dienst. Tijdens deze fase is er ook gekeken of het portaal bijstelling nodig had en zijn nog meer routes uitgewerkt en toegevoegd. Ook is tijdens deze fase veel aandacht besteed aan het creëren van draagvlak onder samenwerkingspartijen. De focus van het portaal is gedurende de pilot in grotere mate op de rechtswinkels komen te liggen, omdat hier ten eerste relatief veel mensen binnenkomen die doorverwezen moeten worden naar een andere rechtshulpverlener. Ten tweede zijn rechtswinkels vaak minder bekend onder rechtzoekenden in vergelijking met advocaten en verzekeraars. Ten derde stonden de rechtswinkels open om actief mee te werken aan het Rechtsbijstandportaal. Nadat de rechtswinkels aangehaakt waren bleek er ook een grote behoefte aan een zaakstelsel, hierin kon het portaal ook voorzien. Ook is tijdens deze fase de

---

monitoring en evaluatie opgestart. Tot slot is er ingezet op het uitbreiden van de samenwerking met de eerste en tweede lijn om zo meer partijen aan te sluiten op het portaal.

In de continueringsfase is aandacht besteed aan promotie en bekendheid van het portaal. In diverse nieuwsbrieven van samenwerkingspartners is aandacht besteed aan het portaal. Ook is in deze fase de seminar voor rechtswinkels georganiseerd. Op deze manier hebben meer dan 20 rechtswinkels kennis gemaakt met het portaal en met elkaar.

### 3.2 Opzet en gebruik van het Rechtsbijstandportaal

Het Rechtsbijstandportaal is online en kan op dit moment voor verschillende doeleinden gebruikt worden. Ten eerste is het Rechtsbijstandportaal een website waar rechtzoekenden eenvoudig hun juridische probleem in kaart kunnen brengen. Voor alle belangrijke rechtsgebieden zijn vragenlijsten ontwikkeld: werk, familie en relaties, uitkeringen, de koop van een product of dienst, een probleem met de overheid, toeslagen, boete, AVG, aangifte en wonen. Voor deze onderwerpen zijn in totaal 45 vragenflows ontwikkeld, waarmee 90% van de rechtsproblematiek is gedekt. Recent zijn ook nog vragenlijsten ontwikkeld en toegevoegd voor de rechtsgebieden strafrecht en letselschade. De rechtzoekende brengt zijn of haar probleem in kaart door het doorlopen van een online vragenlijst. Op deze manier wordt automatisch een digitaal juridisch dossier samengesteld over de hulpvraag van de rechtzoekende. Hiernaast ontvangt de rechtzoekende tips voor het oplossen van het probleem. Bijvoorbeeld door sleutelmomenten of deadlines aan te duiden waar relevant. De teksten in het portaal zijn op B1-niveau geschreven.

Als het probleem in kaart is gebracht kan de rechtzoekende via het portaal passende juridische hulp zoeken. Het portaal doet suggesties voor passende juridische hulpverleners, de rechtzoekende kiest vervolgens een rechtshulpverlener en geeft toestemming om zijn of haar dossier met diegene te delen. De rechtshulpverlener ontvangt het hulpverzoek en dossier. De hulpverlener reageert binnen 48 uur en stelt eventueel aanvullende vragen. Als er een match is tussen de rechtzoekende en de hulpverlener kan de hulpverlener aan de slag met de casus. Voor minder digitaal vaardige of zelfredzame rechtzoekenden is een helpdesk ingericht. Elke werkdag tussen 10.00 en 12.00, en tussen 13.00 en 15.00 kunnen rechtzoekenden telefonische ondersteuning krijgen bij het invullen van de vragenlijst.

Hiernaast functioneert het Rechtsbijstandportaal als een zaakstelsel voor juridische hulpverleners. Op dit moment gebruiken met name rechtswinkels het portaal als zaakstelsel. Zij kunnen via hun eigen account binnen het portaal een digitale intake klaarzetten voor een potentiële klant. De klant vult dan de vragenlijst in en de medewerker van de rechtswinkel ontvangt op deze manier snel, geordend en veilig alle belangrijke informatie met betrekking tot de zaak. Het portaal kan in de verdere ondersteuning aan de rechtzoekende dienen als zaakstelsel waarin dossiers worden bijgehouden en van waaruit gecommuniceerd kan worden met de rechtzoekende.

Tot slot is het Rechtsbijstandportaal een doorverwijssysteem voor de aangesloten (juridische en sociale) partijen, voor hen is het een manier om nieuwe klanten binnen te krijgen. Zij kunnen op hun beurt ook rechtzoekenden verwijzen naar het Rechtsbijstandportaal of via het portaal doorverwijzen naar een andere partij. De aangesloten partijen krijgen een melding per mail van een nieuwe hulpvraag, het is niet per se nodig om met het portaal te werken als zaakstelsel om dossiers te kunnen ontvangen.

Op dit moment zijn meer dan 60 juridische partijen aangesloten bij het portaal. Dit zijn onder andere:

- a. meer dan 20 rechtswinkels;
- b. vakbonden (regulier en studenten);
- c. verzekeraars;
- d. Sociaal Raadslieden;
- e. het Juridisch Loket;
- f. mediators;
- g. Ouderenbond Nederland;
- h. advocaten en

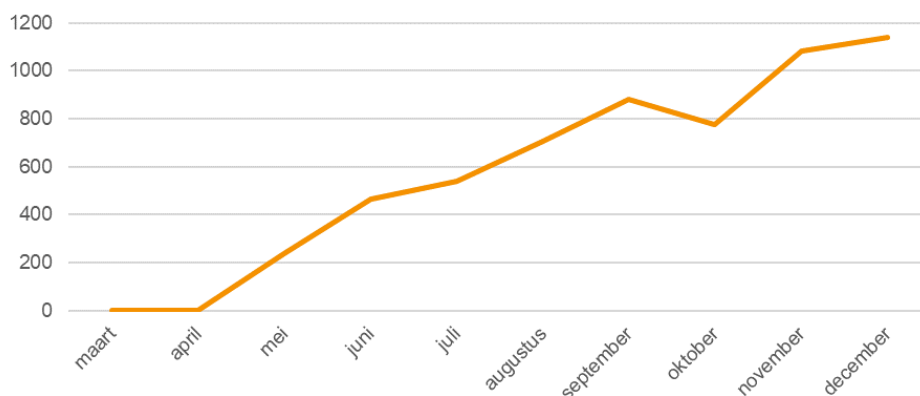


i. toezichthouder (ACM).

Daarnaast zijn de volgende partijen aangesloten als doorverwijspartner: ministerie van VWS, NBBI (branchevereniging bewindvoerders), diverse gemeenten, Elkander/Invis, diverse sociale hulporganisaties en diverse brancheverenigingen.

### 3.2.1 Gebruik van het Rechtsbijstandportaal: aantal gebruikers en aantal dossiers aangemaakt en verstuurd

We hebben in het kader van de evaluatie enkele datagegevens ontvangen uit het systeem van het Rechtsbijstandportaal en gegevens gedownload van Google Analytics over gebruik van de website. Over het algemeen is het bezoek aan de website en het aantal aangemaakte dossiers achtergebleven bij de verwachtingen aan het begin van de pilot. De onderstaande figuur geeft het aantal bezoekers van de website per maand weer tot en met december 2022. In totaal telt de website 5.829 bezoekers over deze periode. Te zien is dat er wel iedere maand een toename aan bezoekers heeft plaatsgevonden, met uitzondering van oktober. In deze periode waren er ook 661 terugkerende bezoekers op de website, dus die de website opnieuw hebben bezocht na de eerste keer. Gemiddeld hebben bezoekers 1,7 pagina's op de website bezocht.



Figuur 3. Aantal bezoekers website Rechtsbijstandportaal per maand, maart tot en met december 2022.

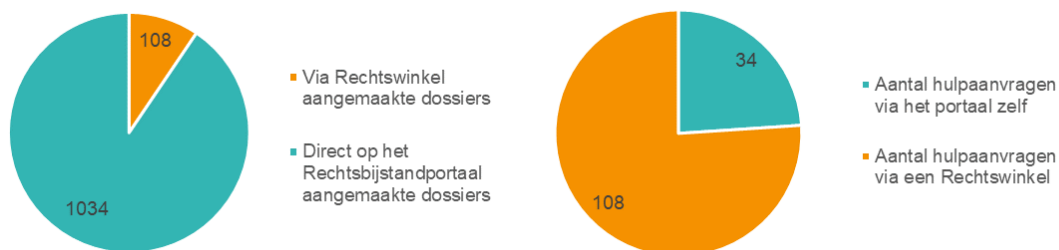
Op basis van Google Analytics kunnen we de leeftijd van bezoekers benaderen, verdeeld over zes leeftijdscategorieën. Figuur 4 geeft deze verdeling weer. Te zien is dat de leeftijd van bezoekers vrij evenredig verdeeld is. Alleen de jongste categorie van 18-24 komt iets minder vaak voor. We kunnen ook de verdeling over mannelijke en vrouwelijke bezoekers benaderen. Deze verdeling is nagenoeg 50/50, al komen vrouwelijke bezoekers net iets vaker voor.



Figuur 4. Leeftijd gebruikers website Rechtsbijstandportaal. Bron: Google Analytics.

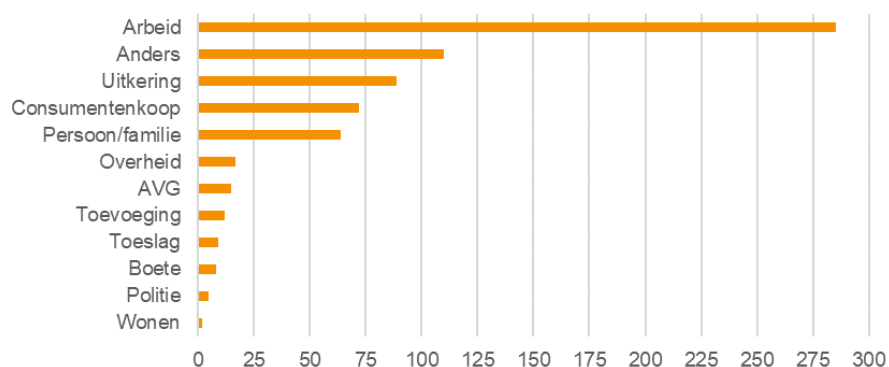
Het aantal dossiers dat is aangemaakt op de website tot december 2022 is 1.142. Zoals eerder omschreven worden sommige dossiers direct aangemaakt door rechtzoekenden en worden sommige aangemaakt door rechtswinkelmedewerkers. In Figuur 5 staat de verdeling tussen beide weergegeven. 108 van de dossiers zijn aangemaakt in het kader van dienstverlening van een rechtswinkel. Het rechter cirkeldiagram geeft de dossiers weer

waarbij ook een hulpvraag is ingediend bij een samenwerkingspartner die op het portaal vermeld staat. Dit waren er in totaal 142. Alle dossiers van rechtswinkels zijn ingediend. Daarentegen hebben maar 34 rechtzoekenden die zelf hun dossier hebben aangemaakt, deze vervolgens doorgestuurd naar een rechtshulpverlener via het portaal.



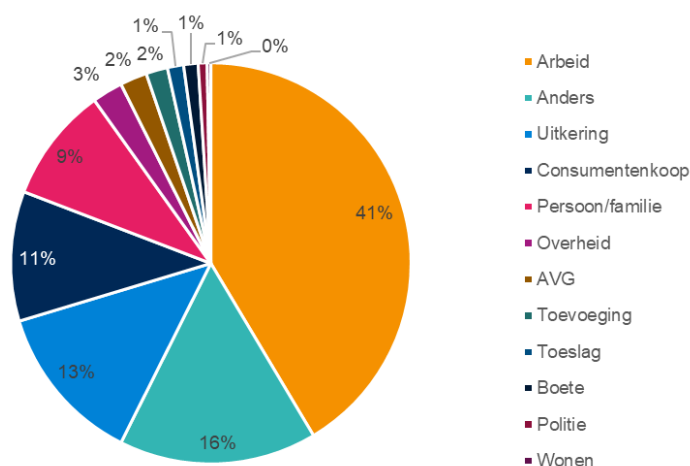
Figuur 5. Aantal aangemaakte dossiers via Rechtswinkels en directe gebruikers van het Rechtsbijstandportaal.

Tot slot hebben we ook de rechtsgebieden waar de dossiers aan relateren inzichtelijk kunnen maken. Deze analyse is gebaseerd op cijfers van november 2022. Verreweg de meeste dossiers relateren aan arbeid. Ook de thema's uitkering, consumentenkoop en personen/familie komen vaker terug. De aantallen dossiers per thema zijn niet volledig, door de voortdurende ontwikkeling van het portaal is voor sommige oudere dossiers de koppeling aan een rechtsgebied niet te maken.



Figuur 6. Aantal aangemaakte dossiers naar rechtsgebied.

Figuur 7 geeft nogmaals de verdeling over rechtsgebieden weer, maar procentueel. Wonen kwam in minder dan één procent van de gevallen voor. Dit waren in totaal slechts twee dossiers.



Figuur 7. Verdeling aangemaakte dossiers naar rechtsgebied.

---

## 4 Ervaringen met en verwachtingen van het Rechtsbijstandportaal

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen die samenwerkingspartners hebben opgedaan met het Rechtsbijstandportaal. We maken hierin onderscheid tussen de rechtswinkels, die het portaal vooral gebruiken aan de voorkant van hun ondersteuning aan rechtzoekenden, en de doorverwijspartners, die op het portaal staan als partij waar de rechtzoekende met een hulpvraag terecht kan. We gaan daarnaast in op de verwachtingen en beelden die de samenwerkingspartners hebben van het Rechtsbijstandportaal en de rol van het portaal in het bredere stelsel. Tot slot gaan we in op de ervaringen van enkele rechtzoekenden zelf die het online portaal hebben gebruikt.

### 4.1 Ervaringen van samenwerkingspartners met gebruik van het Rechtsbijstandportaal

Zoals benoemd maken we onderscheid tussen de ervaringen van rechtswinkels die het portaal gebruiken als zaakstelsel en de ervaringen van doorverwijspartners, die dossiers ontvangen vanuit het portaal. Rechtswinkels kunnen uiteraard ook dossiers met hulpvragen ontvangen vanuit het portaal. Deze ervaringen zijn meegenomen in subparagraaf 4.1.2 over ervaringen van doorverwijspartners.

#### 4.1.1 Ervaringen van rechtswinkels met het portaal als zaakstelsel

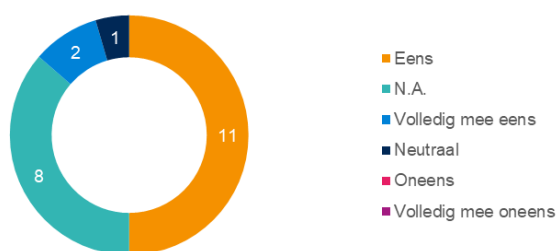
Wat meteen opvalt in de gesprekken met rechtswinkelmedewerkers is dat, hoewel zij allemaal werken met het portaal in de ondersteuning die zij bieden aan rechtzoekenden, de wijze waarop in de praktijk veel van elkaar verschilt. De ene rechtswinkel heeft het Rechtsbijstandportaal volledig geïmplementeerd als zaakstelsel, waar het bij andere rechtswinkels wordt gebruikt als aanvullend hulpmiddel. De volgende manieren waarop het portaal wordt ingezet komen naar voren uit de gesprekken met rechtswinkels:

- a. **Als het primaire zaakstelsel waar de betreffende rechtswinkel mee werkt.** Als verdere ondersteuning of doorverwijzing plaatsvindt in een casus, wordt met de klant de lijst doorlopen en het dossier wordt opgeslagen in het bijbehorende systeem. Ieder nieuw dossier komt in het systeem van het Rechtsbijstandportaal. Sommige rechtswinkels gebruiken (tot nu toe) platforms als Dropbox om hun documenten op te slaan. Een systeem als het Rechtsbijstandportaal voorziet dan in een duidelijke behoefte voor professionalisering van het administratieve proces. Klanten kan ook gevraagd worden van tevoren of in de wachtruimte de vragenlijst zoveel mogelijk in te vullen, zodat het begin van het dossier er al is voor het eerste gesprek;
- b. **Als hulpmiddel voor medewerkers bij het achterhalen van de hulpvraag en de beste vervolgstappen.** In sommige rechtswinkels wordt het portaal gebruikt naast bestaande ICT-oplossingen. Het wordt aan individuele medewerkers gelaten of zij het portaal inzetten of niet. Met name de nieuwere studenten, die nog niet lang werkzaam zijn bij een rechtswinkel, vinden het prettig om het portaal te gebruiken als zij de hulpvraag van een klant uitvragen. Zij kunnen dan met de klant door de vragen lopen. Zeker voor nieuwere medewerkers kan gebruik van het portaal zo bijdragen aan de kwaliteit van hun advies en dienstverlening. Omdat er ook informatie over de achterliggende wetsartikelen in het portaal aan te klikken is, geeft de vragenlijst een handig overzicht maar ook een relevant juridisch kader. Daarmee kan het portaal ook voor meer ervaren medewerkers nuttig zijn als zij iets willen checken of verifiëren voor zichzelf;
- c. **Als hulpmiddel voor doorverwijzing.** Een derde manier waarop het portaal gebruikt wordt, is (voornamelijk) als doorverwijsmiddel. Een medewerker geeft aan dat zij het portaal met name gebruiken als zij een klant door willen verwijzen naar een andere vorm van rechtshulp. Vaak vullen medewerkers na het gesprek, met toestemming van de klant, het portaal voor hen in. Zij beantwoorden de vragen zodat er een dossier met de hulpvraag ontstaat en sturen deze via het portaal door naar één van de doorverwijspartners.

Hoewel er dus op vrij uiteenlopende manieren gewerkt wordt met het Rechtsbijstandportaal, geven de respondenten aan dat zij er allemaal tevreden mee zijn. Het portaal biedt inhoudelijke ondersteuning aan medewerkers, is een makkelijke manier om iemand met de informatie die reeds is uitgevraagd door te verwijzen en/of zorgt voor een professionaliseringslag van de administratieve processen binnen de rechtswinkel. Als positieve punten worden ook genoemd dat het overzichtelijk is ten opzichte van de oude manier van werken, en de chatfunctie, die meer mogelijkheden biedt ten opzichte van alleen bellen of mailen. Hiernaast levert gebruik van het portaal ook een verbetering van de veiligheid van de persoonsgegevens op, omdat deze beveiliging centraal bij het portaal is belegd. Omdat er bij de rechtswinkels een groot verloop is onder de studenten die er werken, is het een uitdaging en bijna onmogelijk om gegevensbeveiliging binnen de online platforms (zoals OneDrive of Dropbox) op orde te houden en conform AVG-wetgeving.

Op de dag voor rechtswinkels is een korte poll gehouden, die de deelnemers ter plekke hebben ingevuld. Daaruit bleek dat de meeste deelnemers die dag voor het eerst kennis maakten met het Rechtsbijstandportaal. Op de vraag wie er vaker gebruik maakte van het portaal in hun werk antwoordden drie van de 22 deelnemers met 'ja'. Op de gestelde vragen over gebruik van het portaal heeft het overgrote deel van de deelnemers dan ook geantwoord met de optie dat zij het nog niet gebruiken. Aan de hand van een aantal stellingen hebben de rechtswinkels wel een beeld geschetst van hun verwachtingen van het portaal. Met de stelling 'Gebruik van het Rechtsbijstandportaal vergroot de kwaliteit van de dienstverlening van rechtswinkels', waren bijvoorbeeld negen deelnemers het eens en één volledig mee eens. Drie deelnemers waren hierover neutraal en de rest heeft geen antwoord ingevuld.

De deelnemers konden ook reageren op de stelling: 'Het Rechtsbijstandportaal draagt bij aan de samenwerking van rechtswinkelmedewerkers met andere juridische partijen'. De reacties resultaten zijn weergegeven in **Figuur 8**. Het merendeel van de deelnemende rechtswinkels heeft de verwachting dat het portaal kan bijdragen aan samenwerking. In de gesprekken hebben de respondenten die al werken met het portaal echter aangegeven dat zij dit nog niet hebben ondervonden in de praktijk. Zij gaven aan ook geen grote behoefte te hebben aan intensiever contact met de juridische partijen waar zij klanten naar doorverwijzen. Er zijn ook meer algemene vragen gesteld over het portaal en de voordelen daarvan voor rechtzoekenden. Hier gaan wij onder 4.2 verder op in.



**Figuur 8.** Antwoorden van rechtswinkelmedewerkers op de stelling 'Het Rechtsbijstandportaal draagt bij aan de samenwerking van rechtswinkelmedewerkers met andere juridische partijen'. N.A. geeft ontbrekende antwoorden aan.

Over het geheel gezien zijn de medewerkers die wij hebben gesproken positief over het Rechtsbijstandportaal. Uit de interviews komen wel een aantal praktische verbeterpunten voor het portaal naar voren, die het gebruiksgemak voor rechtswinkels kunnen vergroten. Bijvoorbeeld een kladblokfunctie om mee te typen in dossiers tijdens een eerste gesprek. Ook geeft een respondent aan dat het nog niet altijd lukt om alle stukken die relevant zijn op te slaan in de dossiers. Het Rechtsbijstandportaal geeft aan dat er inmiddels een notitieveld is toegevoegd die voorziet in een kladblokfunctie en dat er onbeperkt documenten opgeslagen kunnen worden in de dossiers. Ook zou een grotere link met een professioneel emailadres wenselijk zijn, voor rechtswinkels die nog werken met een algemene inbox naast het portaal. Bijvoorbeeld zodat er door middel van een mailtje gewezen kan worden op nieuwe stukken als die in het portaal geüpload zijn door klanten. Het Rechtsbijstandportaal geeft aan dat deze functie beschikbaar is en ook door meerdere rechtswinkels wordt gebruikt.

---

Een ander aandachtspunt kunnen op termijn de kosten zijn die rechtswinkels voor gebruik van het portaal moeten betalen, mochten die in de toekomst blijven bestaan of toenemen. Een respondent geeft aan dat de kosten voor het portaal een groot deel van de begroting van de rechtswinkel beslaat. Rechtswinkels zijn stichtingen en verenigingen en hebben geen uitgebreide middelen tot hun beschikking. Dit maakt dat gebruik van het portaal niet per se vanzelfsprekend is. Door de besturen van rechtswinkels moet zorgvuldig worden overwogen of het gebruik ervan wordt doorgezet. Op het portaal vermeld staan als doorverwijspartner (zonder het gebruik van dossierfuncties) is wel altijd gratis.

#### 4.1.2 *Ervaringen van partners naar wie wordt doorverwezen vanuit het portaal*

Zoals onder 3.2 beschreven, zijn er verschillende samenwerkingspartners aangesloten op het portaal, naar wie een hulpvraag en bijbehorend dossier doorgestuurd kunnen worden. Dit kan vanuit de rechtswinkels gebeuren of door een rechtzoekende zelf. We hebben gesproken met verschillende partijen die op het portaal vermeld staan als rechtshulpverlener over hun ervaringen met de ontvangen dossiers. Veel van de respondenten geven echter aan dat zij tot nu toe nog maar enkele, soms twee of drie, dossiers hebben ontvangen via het portaal. Het is voor hen daarom prematuur om uitspraken te doen over deze manier van werken. Wel hebben zij hun eerste indrukken gedeeld en de overwegingen van hun organisatie om zich aan te sluiten bij het portaal.

Ten eerste geven de respondenten aan dat zij zich goed kunnen vinden in de achterliggende visie van het portaal, van laagdrempelige en toegankelijke rechtshulp voor iedereen. Dit zijn vaak doelen die binnen de organisaties van de samenwerkingspartners ook centraal staan en waar zij actief aan willen bijdragen. In lijn hiermee wordt het dan ook gezien als principekwestie om op het portaal vermeld te staan als rechtshulpverlener, zodat de toegankelijkheid van de rechtshulpverlening die zij bieden zo groot mogelijk is.

Hiernaast zien de partners ook voordelen die werken met het portaal zou kunnen hebben. Zo geeft een rechtsbijstandsverzekeraar aan dat ook mensen die een verzekering bij hen hebben, soms nog steeds niet de weg naar hen weten te vinden wanneer zij een juridische hulpvraag hebben. Hetzelfde geldt voor mensen die lid zijn van een vakbond. Het portaal kan hen hierop wijzen. Het is immers zonde als mensen kosten maken voor rechtsbijstand die vergoed zou worden onder hun polis of lidmaatschap. Daarnaast kan het portaal een nieuwe doelgroep bewust maken van bepaalde diensten, zoals *on-demand* rechtsbijstand die verzekeraars aanbieden, waarbij rechtzoekenden (met name niet-wrb-gerechtigden) voor een vast bedrag geholpen kunnen worden.

Een ander voordeel dat partners vaker noemen, is dat de dossiers die worden meegestuurd een goede bron van informatie zijn voorafgaand aan een eerste gesprek. Dit is handig in de voorbereiding op het eerste gesprek met een nieuwe rechtzoekende. Wel geven de respondenten aan dat er alsnog nog veel uitgevraagd moet worden in dergelijke gesprekken, ook al is er een dossier beschikbaar vanuit het Rechtsbijstandportaal. Dit komt mede doordat de standaardwerkwijze van veel samenwerkingspartners is dat zij alles moeten verifiëren dat in het meegestuurde dossier staat. Een grote efficiëntiewinst leveren de dossiers in het portaal daarmee nog niet op dit moment. Respondenten geven aan dat zij dit in sterkere mate verwachten zodra de dossiers meer relevante stukken bevatten. Die hoeven zij dan niet opnieuw op te vragen en kunnen zij al bestuderen voorafgaand aan de intakegesprekken met nieuwe klanten. In de dossiers die tot nu toe ontvangen zijn, was dit meestal nog niet het geval.

Naast de doorverwijsfunctie zag een vakbond ook nog mogelijkheden om het portaal verder te implementeren als zaakstelsel binnen de eigen organisatie. De andere organisaties hebben al een eigen, vaak ver doorontwikkeld zaakstelsel, waardoor een dergelijke extra functie in het portaal voor hen minder interessant is. Hiernaast geven ook de doorverwijspartners aan dat de kosten om op het portaal vermeld te staan meespelen in hun overweging om aangesloten te blijven. Zeker als het aantal dossiers dat binnen komt laag blijft, zullen sommige partners heroverwegen of de kosten opwegen tegen de baten.

Tot slot geven enkele partijen aan dat zij het nog lastig vinden het portaal te plaatsen binnen het huidige of nieuwe stelsel. Er zijn uiteraard meerdere plekken waar rechtzoekenden informatie kunnen inwinnen en het idee bestaat dat er toch een groep blijft die fysiek geholpen zal moeten worden. Hoe het portaal aanvullend is op het huidige aanbod, bijvoorbeeld van het Juridisch Loket, is niet voor alle partners meteen duidelijk.

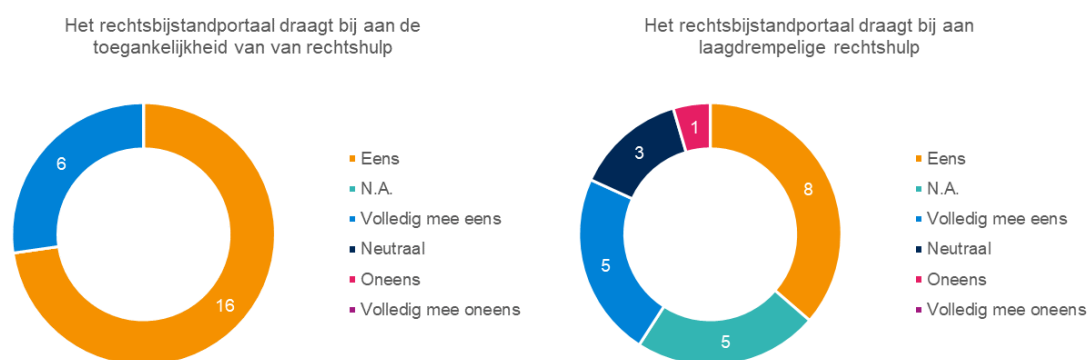
#### 4.2 Verwachtingen van betrokkenen over het bereiken van de doelstellingen van het portaal

In de gesprekken met de betrokken partners en gebruikers hebben wij gevraagd naar de verwachtingen rondom het bereiken van de hoofddoelstellingen van het portaal:

- Het verbeteren van de toegankelijkheid en laagdrempeligheid tot rechtshulp;
- Het verbeteren van de zelfredzaamheid van de rechtzoekenden;
- Het bijdragen aan het voorkomen van escalatie van de problematiek;
- Het bijdragen aan het (sneller) vinden van integrale en duurzame oplossingen voor de rechtzoekende.

De meeste doorverwijspartners verwachten dat het portaal bijdraagt aan het verbeteren van de **toegankelijkheid** en **laagdrempeligheid** tot rechtshulp voor de inwoner. Tijdens de rechtswinkel seminar is ook aan rechtswinkelmedewerkers gevraagd hoe zij aankijken tegen deze aspecten, nadat het portaal aan hen gepresenteerd was. Ook zij zijn hierover positief. Hun antwoorden zijn weergegeven in **Figuur 9**. Als onderbouwing wordt genoemd dat het portaal de informatievoorziening voor rechtzoekenden vergroot, wat behulpzaam kan zijn in het oplossen van hun probleem. Ook kunnen rechtzoekenden nu correcte juridische informatie vanuit huis opzoeken. Dit is laagdrempeliger dan naar een fysieke afspraak te moeten.

Een respondent gaf aan dat het zelf moeten uittypen van het probleem voor de rechtzoekenden al een drempel kan zijn, zoals bij andere hulpmiddelen of organisaties een vereiste kan zijn. Bij de vragenlijst in het portaal hoeven de rechtzoekenden alleen maar vragen te beantwoorden met een klik op hun muis om hun verhaal te vertellen. Dit werkt voor de rechtzoekende heel laagdrempelig. Hiernaast verwachten sommige partners ook dat de tool door bijvoorbeeld een sociaal wijkteam, sportvereniging of bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) gebruikt kan worden en dat hiermee de toegankelijkheid tot rechtshulp verder vergroot kan worden. Het portaal wordt gezien als een kwalitatief goede, gratis eerste adviesfunctie, met de potentie om 'een eerste loket' voor rechtshulp te worden.



Figuur 9. Antwoorden van rechtswinkels op stellingen over toegankelijkheid en laagdrempeligheid van het Rechtsbijstandportaal. N.A. geeft ontbrekende antwoorden aan.

Als verbeterpunten voor de toegankelijkheid noemen partners dat het portaal nu nog lastig te vinden is op internet. Om het portaal zo laagdrempelig mogelijk voor iedereen te maken is het belangrijk dat het portaal snel naar boven komt via zoekmachines op internet. Ook geven sommige partners aan dat de vragenlijst vrij lang is om in te vullen. Zij zijn bang dat rechtzoekenden hierdoor tussentijds afhaken. In de twee gesprekken met rechtzoekenden werd dit beeld niet

---

bevestigd; zij vonden de vragenlijst niet te lang om in te vullen (zie hiervoor 4.3). Het Rechtsbijstandspitaal geeft aan dat er inmiddels kortere vragenlijsten worden ingezet.

De meeste samenwerkingspartners verwachten dat het Rechtsbijstandspitaal de potentie heeft om bij te dragen aan de **zelfredzaamheid** van de rechtzoekende. Het portaal kan dienen als centraal medium, waarin een basis van betrouwbare en up-to-date juridische informatie te vinden is. Hierbij wordt ook gelijk de cruciale randvoorwaarde van het up-to-date houden van deze informatie benadrukt door respondenten. De helpdesk van het portaal wordt door sommige partners ook gezien als een factor in het vergroten van de zelfredzaamheid van de minder digitaal vaardige rechtzoekende. Een kanttekening die geplaatst wordt ten aanzien van de zelfredzaamheid, is de vraag of het portaal bijdraagt aan de zelfredzaamheid van alle rechtzoekenden. De meeste geïnterviewden denken dat het portaal uiteindelijk vooral van meerwaarde is voor rechtzoekenden die al meer zelfredzaam zijn. Op dit moment kiest het portaal ervoor om alle rechtzoekenden te willen bedienen. Uit de gesprekken komt naar voren dat het wellicht verstandig is om na te denken over de kerndoelgroep van het portaal en deze scherper te definiëren.

De meningen verschillen over de bijdrage van het portaal aan het **voorkomen van escalatie van problematiek** van rechtzoekenden. Op dit moment draagt het portaal nog niet bij aan het voorkomen van escalatie, maar sommige geïnterviewden zien hiervoor wel potentie. Dit zien zij vooral bij de zelfredzame klant en bij gebruik van het portaal door andere professionals, zoals in het sociaal domein. Bij een 'eenvoudige' juridische vraag kan een sociaalwerker met het portaal misschien al uitleg geven aan een rechtzoekende. Door tijdig kleine stappen te zetten, zoals een stuk indienen bij een aanvraag of het tijdig indienen van een bezwaar, kunnen latere problemen voorkomen worden. Ook voor zelfredzame rechtzoekenden kan het portaal bijdragen aan het voorkomen van escalatie. De grootste uitdaging die daarbij wordt benoemd, is het tijdig vinden van het portaal door de rechtzoekende. Timing is immers cruciaal om escalatie van problematiek te voorkomen. Hierbij worden wederom als aanbeveling het meer promoten van het portaal en het vergroten van de bekendheid genoemd als kans.

Tot slot verschillen ook de meningen op de vraag of het portaal bijdraagt aan **het (sneller) vinden van duurzame oplossingen** voor de rechtzoekenden doordat problemen integraal worden aangepakt. Sommige geïnterviewden zien het portaal als eerste loket, waarbij de klant alleen 'wegwijs' wordt gemaakt in de verschillende opties, maar nog niet echt geholpen wordt met zijn of haar vraag. Zij zien het echte oplossen van het probleem pas gebeuren als de klant bij de juiste rechtshulpverlener terecht gekomen is. De rechtswinkels gebruiken het portaal wel ook als hulpmiddel om alle informatie te verzamelen en de juiste route te kiezen. Op deze manier kan het portaal wel bijdragen aan meer duurzame oplossingen voor de rechtzoekende, als eerder de juiste vervolgstap gezet wordt. In ieder geval verkleint het de kans dat iemand eerst een verkeerde 'oplossingsroute' kiest voor zijn of haar probleem. Een andere respondent gaf aan het portaal de rechtzoekende kan helpen met de vraag: *'Ik heb iemand nodig, maar wie dan en hoeveel kost dit?'* Omdat er zoveel verschillende partijen zijn aangesloten die juridische hulpverlening bieden kan de klant door het invullen van de vragenlijst sneller bij de juiste hulpverlener uitkomen. Ook zo kan het portaal bijdragen aan het duurzamer oplossen van vragen van de rechtzoekenden.

### 4.3 Ervaringen van rechtzoekenden met het Rechtsbijstandspitaal

In het Rechtsbijstandspitaal is een enquête ingebouwd om zicht te krijgen op de ervaringen van gebruikers. Deze enquête krijgen gebruikers te zien als zij een dossier hebben aangemaakt en/of een hulpvraag hebben ingediend. De laatste vraag van enquête is of de rechtzoekende benaderd mag worden in het kader van het evaluatieonderzoek. Op de enquête zijn acht reacties gekomen tegen het einde van 2022, waarvan vijf met een positieve reactie op de vraag of zij mee willen werken aan een interview. Een belangrijke kanttekening bij deze resultaten is dat acht respondenten geen representatief beeld geven van de ervaringen van alle gebruikers. Het aantal gebruikers ligt veel hoger blijkt uit hoofdstuk 3. Een andere kanttekening is dat we moeilijk onderscheid kunnen maken tussen directe online gebruikers (rechtzoekenden) en enquêtes die samen met of helemaal door rechtswinkelmedewerkers zijn ingevuld. Eén rechtzoekende gaf tijdens het telefonische interview aan zelf niet de vragenlijst op het Rechtsbijstandspitaal te hebben

---

ingevuld, maar dat zij alleen de rechtswinkel had bezocht voor hulp. We benoemen de meest opvallende resultaten uit de enquête.

Van de acht respondenten hebben vier rechtzoekenden het Rechtsbijstandsportaal via internet gevonden, drie zijn geadviseerd door iemand uit hun omgeving en één persoon is door de initiatiefnemers gewezen op het Rechtsbijstandsportaal. Bijna alle rechtzoekenden geven aan het portaal makkelijk tot zeer makkelijk te gebruiken is met als onderbouwing dat zij het overzichtelijk, helder, duidelijk en gebruiksvriendelijk vinden. Een rechtzoekende geeft aan het portaal moeilijker te vinden in gebruik, omdat er bestanden waren geüpload die later verdwenen waren. De acht respondenten geven aan dat de vragenlijst die zij moesten invullen over hun probleem duidelijk is. Ook geven alle respondenten aan dat het Rechtsbijstandsportaal heeft bijgedragen aan meer kennis over hun vraag of probleem, en dat zij het portaal zouden aanraden aan anderen. Gemiddeld waarderen de respondenten het Rechtsbijstandsportaal met een hoge score van vier sterren (maximale score = 5 sterren). Ook zouden bijna alle respondenten het Rechtsbijstandsportaal nogmaals gebruiken, mocht er een nieuwe vraag bij hen opkomen.

Het type hulpverlener waar de rechtzoekenden uiteindelijk via het portaal bij terecht zijn gekomen loopt uiteen van rechtswinkels tot een advocaat. Vijf respondenten hebben gekozen voor hulpverlening door één van de rechtswinkels, één respondent voor het Juridisch Loket, één respondent voor een rechtsbijstandsverzekeraar en één respondent voor een advocaat. Het merendeel geeft aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning.

Zoals eerder benoemd stonden vijf respondenten van de enquête open voor een verdiepend telefonisch interview. Van deze groep hebben wij één respondent niet kunnen bereiken. Er zijn dus vier verdiepende gesprekken gevoerd met respondenten van de enquête, waarbij één respondent aangaf dat het gebruik van het portaal te lang geleden was om hier nog iets over te kunnen zeggen. Een andere respondent gaf aan zelf geen gebruik gemaakt te hebben van het portaal. Deze respondent was wel in de rechtswinkel geweest voor ondersteuning. Hoogstwaarschijnlijk heeft de medewerker van de rechtswinkel de vragenlijst doorlopen met deze respondent. De andere twee verdiepende gesprekken gaven waardevolle inzichten over de ervaring van de rechtzoekenden met het portaal.

Eén rechtzoekende had een fysieke afspraak gepland bij een rechtswinkel, maar met het invullen van de vragenlijst en kort telefonisch contact was de fysieke afspraak niet meer nodig. De rechtzoekende vond de vragenlijst makkelijk om in te vullen, niet te lang en het portaal zelf gebruiksvriendelijk. Het grootste voordeel van het portaal was voor deze rechtzoekende dat zij volledig vanuit huis geholpen kon worden met haar hulpvraag. Het portaal was voor deze respondent dus een laagdrempelige manier van ondersteuning bij haar vraag.

De andere rechtzoekende gaf aan via het Rechtsbijstandsportaal doorverwezen te zijn naar een rechtswinkel, waarbij het invullen van de vragenlijst ook makkelijk ging en niet te lang was. Deze rechtzoekende wist voor het gebruik van het Rechtsbijstandsportaal nog niet af van het bestaan van de rechtswinkel en gaf aan zonder gebruik van het portaal waarschijnlijk zelf een advocaat ingeschakeld te hebben. Ook gaf deze rechtzoekende aan dat het portaal hem meer informatie gaf over zijn vraag. Dit werd als behulpzaam ervaren. Met deze extra informatie en met de ondersteuning door de rechtswinkel was een advocaat uiteindelijk niet nodig om zijn probleem op te lossen. Als verbeterpunt gaf deze rechtzoekende aan dat er wellicht afspraken gemaakt kunnen worden over de reactiesnelheid van de hulpverlener van de rechtswinkel. Dit duurde nu soms lang. Ook waren er documenten verdwenen uit zijn dossier. Waarschijnlijk is dit veroorzaakt door een wisseling van de hulpverlener die het dossier behandelde. De rechtzoekende gaf aan dat een oplossing hiervoor wenselijk zou zijn, bijvoorbeeld met een back-upfunctionaliteit.



---

## 5 Conclusies en aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk zoomen we uit en komen we tot een overkoepelende conclusie ten aanzien van het Rechtsbijstandportaal. We reflecteren daarbij op de doelstellingen van het portaal van toegankelijkheid, bevorderen van zelfredzaamheid, voorkomen van escalatie en bijdragen aan duurzame oplossingen. Vervolgens gaan we in op enkele kansen en aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren komen voor de verdere ontwikkeling van het portaal.

### 5.1 Conclusies

Met het ontwikkelen van het Rechtsbijstandportaal is een goede basis gelegd voor een laagdrempelig(e) en toegankelijk(e) informatiebron en doorverwijsplatform voor rechtzoekenden. Samenwerkingspartners zien veel potentie in het portaal en geven aan dat de achterliggende visie en doelstellingen helemaal in lijn liggen met die van hun eigen organisatie. De aangesloten partijen beslaan al een compleet palet aan dienstverleners uit de eerste en tweede lijn. Dit maakt dat rechtzoekenden goed doorverwezen kunnen worden naar de juiste (rechts)hulpverlening voor verdere ondersteuning. Samenwerkingspartners verwachten dat het portaal kan bijdragen aan de toegankelijkheid van rechtshulp. Ook kan het portaal een rol hebben in het voorkomen van escalatie en vinden van duurzame oplossingen. Belangrijk daarin is dat er geïnvesteerd wordt in de bekendheid en vindbaarheid van het portaal, zodat rechtzoekenden tijdig bij het portaal uitkomen.

De gevoerde gesprekken wijzen uit dat het Rechtsbijstandportaal bijdraagt aan de in de Theory of Change genoemde output, outcome en impact, of daar op termijn aan kan bijdragen. Het portaal is compleet, werkend en voldoet aan de privacy- en AVG eisen. Er zijn nog te weinig dossiers doorgestuurd aan juridische hulpverleners om (statistisch) aan te tonen dat het portaal daadwerkelijk de doelstellingen op outcome- of impactniveau realiseert. Het directe gebruik van het portaal door rechtzoekenden blijft vooralsnog achter bij de verwachtingen geformuleerd in het plan van aanpak van de pilot. Gedurende de pilotperiode is er meer nadruk gekomen op de functie van het portaal als zaakstelsel voor rechtswinkels. Omdat rechtswinkels vaak geen goed integraal systeem hebben voor hun dossiers voorziet het portaal hiermee in een duidelijke behoefte.

Over de bijdrage van het portaal aan de zelfredzaamheid van rechtzoekenden bestaan verschillende beelden. Er zal waarschijnlijk altijd een groep mensen blijven voor wie het online portaal te moeilijk zal zijn, ondanks de maatregelen die genomen zijn om het portaal toegankelijk te maken (B1-niveau, de voorleesfunctie en helpdesk). De verwachting uit het veld is dat vooral de groep die al iets meer zelfredzaam is alleen met het portaal geholpen kan zijn of goed doorverwezen zal worden. Het portaal kan rechtzoekenden wijzen op rechtshulpverleners waar zij nog niet van op de hoogte waren en hen zo helpen beter geïnformeerd te kiezen voor een bepaalde vorm van rechtshulp. De minder of niet zelfredzame groep kan geholpen zijn als rechts- of sociale hulpverleners het Rechtsbijstandportaal samen met hen gebruiken om te komen tot de juiste vervolgstap.

De rechtswinkels hebben aangegeven dat zij nog geen intensievere samenwerking ondervinden met de partijen waar zij naar doorverwijzen. De gesproken partners hebben hier ook geen grote behoefte aan of verwachtingen van. Een mogelijkheid die wel genoemd is, is de mogelijkheid om ook laagdrempelig contact te hebben met partners waar naar is doorverwezen, bijvoorbeeld door een directe mail of chat functie in het portaal. Mochten sociale hulpverleners het portaal in grotere mate gaan gebruiken kan dit wellicht een manier zijn om de samenwerking tussen deze domeinen te verbeteren.

De bekendheid met het portaal is nog beperkt onder rechtshulpverleners en rechtzoekenden. Het team van het Rechtsbijstandportaal is recent (najaar 2022) gestart met het actief benaderen van rechtshulpverleners en rechtzoekenden. Dit is nu grotendeels stil komen te liggen door het uitblijven van een overbruggingsfinanciering.

---

## 5.2 Kansen en aanbevelingen voor het portaal

Uit het onderzoek komt een aantal aanbevelingen en kansen naar voren, die de effectiviteit en meerwaarde van het Rechtsbijstandportaal kunnen vergroten. We zetten ze hier kort uiteen:

- a. **Inzet op bekendheid en vindbaarheid** – Een belangrijk aspect in het verder ontwikkelen en uitrollen van het portaal, is de bekendheid en daarop volgend het gebruik ervan. Het portaal staat en samenwerkingspartners zijn enthousiast en hebben de verwachting dat het portaal bij zal dragen aan de doelstellingen. Om het portaal naar een volgend niveau te brengen moet het gebruik een impuls krijgen. Het portaal is nog niet breed bekend onder rechtshulpverleners en rechtzoekenden zelf. Inzet op promotie en de vindbaarheid van het portaal kan bijdragen aan grotere gebruikersaantallen. Als dit op gang komt kunnen er ook meer ervaringen worden opgehaald over de doelgroep die het portaal wel weet te vinden, hoe of wat daarin het beste werkt en welke groepen nog gemist worden. Er is gedurende de pilot veel ingezet op en werk verricht voor het opbouwen van het netwerk van samenwerkings- en doorverwijspartners. De betrokken partijen zijn enthousiast en zien graag hoe de werkwijze met het portaal zich gaat ontwikkelen. Op dit moment is het echter nog onzeker of er (tijdelijke of structurele) vervolfinanciering komt voor het portaal. Om het draagvlak en de goodwill bij de aangesloten partijen te bewaren is het belangrijk dat het portaal gecontinueerd wordt tot er een beslissing wordt genomen over het stelsel, en een eventuele plek voor het portaal daarin. Om de continuïteit van het portaal te kunnen garanderen zal een vorm van overbruggingsfinanciering noodzakelijk zijn.
- b. **Aanscherpen of verduidelijken voor wie en wat het portaal precies is** – Een punt dat meerdere keren naar voren is gekomen in de gesprekken met samenwerkingspartners, is dat er verschillende beelden en vragen leven ten aanzien van de scope en het doel van het portaal. Het portaal kent meerdere aspecten, van dossiersysteem, informatievoorziening, doorverwijsplatform tot vraagverheldering. Hierdoor kan het voor partners moeilijk zijn het portaal te plaatsen in het nieuwe stelsel. We raden aan om op basis van de ervaringen uit de pilotperiode de scope en doelstellingen van het portaal verder aan te scherpen, zodat nog duidelijker wordt hoe en voor wie het portaal aanvullend kan zijn in het bredere stelsel. In de praktijk wordt met name als veelbelovend gezien:
  - i. Gebruik van het portaal als zaakstelsel door rechtswinkels en eventueel andere juridische dienstverleners die nog geen goed systeem hebben;
  - ii. Direct gebruik door (net wat) zelfredzamere burgers voor doorverwijzing naar rechtshulp of afzien daarvan. Wellicht kan er een rol zijn voor het portaal in het ondersteunen van rechtzoekenden die boven de Wrb-grens uitkomen en dus niet meer terecht kunnen bij het Juridisch Loket;
  - iii. Gebruik door sociale hulpverleners om rechtzoekenden goed door te verwijzen naar rechtshulp bij een juridisch probleem;
- c. **Doorontwikkeling van de vragenlijst** – De lengte van de vragenlijst bij het aanmelden op het portaal blijkt ook een terugkerend punt. Een aantal samenwerkingspartners vindt de lijst vrij lang.<sup>4</sup> De vraag is of deze nog efficiënter gemaakt kan worden. Dit kan het gebruik en het aantal daadwerkelijke doorgestuurde hulpvragen ten goede komen. Met name voor sommige samenwerkingspartners is het interessant om als het ware met een eerdere 'afslag' uit het portaal te rollen. Bijvoorbeeld als iemand verzekerd blijkt te zijn of lid van een vakbond. Daarentegen kan het ook wenselijk zijn een bredere of uitgebreide uitvraag te blijven doen als dit beter aansluit bij de doelstellingen en doelgroep van het portaal. Het is belangrijk de thema's van scope en hoofddoelstelling, doelgroep en vervolgens inrichting van de vragenlijst in samenhang te bezien;<sup>4</sup>
- d. **Aandacht voor transparantie als private partij in een publiek stelsel** – Dit punt is vooral van belang mocht het portaal worden voortgezet met een officiële rol in het stelsel, dus als het opnieuw gesubsidieerd wordt of actief door de overheid wordt uitgedragen als tool voor triage en doorverwijzing. In dat geval kan het een aandachtspunt voor (met name publieke) samenwerkingspartners zijn dat het portaal door een privaat bedrijf gerund wordt. Transparantie over de manier waarop het portaal opereert is van belang. Dit geldt voor gegevensbeveiliging, maar

---

<sup>4</sup> Parallel aan de evaluatie van het Rechtsbijstandportaal zijn er al een aantal verkorte vragenlijsten online geïntroduceerd. Langere versies van deze vragenlijsten kunnen nog ter verdieping worden ingevuld.

---

ook over de manier waarop doorverwijzing plaatsvindt, het verdienmodel van het portaal, de onafhankelijkheid van het portaal en het doorverwijsproces.

- e. **Bevorderen van de samenwerking tussen (sociale en) rechtshulpverleners** – De samenwerking tussen juridische hulpverleners onderling, maar ook met hulpverleners uit het sociaal domein, kan verder bevorderd worden door te investeren in een laagdrempelige contactmogelijkheid (zoals een chatfunctie). Hiermee kan laagdrempelig afgestemd worden tussen de juridische doorverwijspartners en sociaal maatschappelijke instanties die het portaal gebruiken om cliënten naar de juiste juridische instantie door te verwijzen.

# A. Bijlage A. Evaluatiekader

<i>Output</i>	<i>Onderzoeksvragen</i>	<i>Indicatoren</i>
Een online portaal gericht op:	<b>In hoeverre en op welke wijze draagt het rechtsbijstandsportaal bij aan...</b>	
Breder toegankelijke hulp	...de toegankelijkheid van rechtsbijstandhulp?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laagdrempeligheid</li> <li>• Vindbaarheid</li> <li>• Bekendheid</li> </ul>
Het bevorderen van zelfredzaamheid en eigen de regie	<p>... de zelfredzaamheid van rechtzoekenden?</p> <p>... de eigen regie van rechtzoekenden op het proces?</p> <p>... de kennis over oplossingsroutes bij rechtzoekenden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevallen waarin geen andere hulpverlening nodig is</li> <li>• Volledigheid van de informatie</li> <li>• Begrijpelijkheid van de informatie</li> </ul>
Grotere betrokkenheid vanuit en verbeterde communicatie met betrokken partijen (breder dan het juridische veld)	...communicatie met en afstemming tussen partijen uit het juridische domein en sociale domein?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegmomenten</li> <li>• Intensiteit van de samenwerking</li> <li>• Ervaringen met samenwerking tussen professionals</li> </ul>
Verkorting doorlooptijd 1 <sup>e</sup> reactietermijn juridische hulpverlener	...de (verkorting van) de reactietermijn van de juridisch hulpverlener op eerste 'call' van de rechtzoekende?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorlooptijd tot 1<sup>e</sup> reactie juridische hulpverlener</li> </ul>
Integrale benadering van het probleem	...het voorkomen van escalatie van juridische problemen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid/doorverwijzing naar andersoortige hulpverlening</li> <li>• Mate waarin op korte termijn opnieuw ondersteuning/rechtshulp nodig is</li> </ul>
Innovatie (door een lerend systeem te zijn)	...innovaties of kennis t.b.v. innovaties in het rechtsbijstandsstelsel?	
<i>Outcome</i>		
Toegenomen gebruik van online portaal in het kader van diagnose/triage		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal websitegebruikers</li> <li>• Aantal aangemaakte dossiers</li> <li>• Aantal doorverwijzingen</li> </ul>
Een bewustere keuze voor een bepaalde oplossingsroute	... het maken van een bewuste keuze door de gebruikers van het portaal voor een bepaalde oplossingsroute?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal doorverwijzingen ten opzichte van aantal dossiers</li> <li>• Overwegingen van gebruikers bij het kiezen voor een doorverwijspartner</li> </ul>
Duurzame oplossingen voor de klant	... duurzame oplossingen voor de gebruikers van het portaal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mate waarin gebruikers op korte termijn opnieuw behoefte hebben aan rechtshulp</li> </ul>
Meer tevreden klanten	... het vergroten van de tevredenheid van de klanten over het gevolgde proces?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaringen gebruikers</li> </ul>
Meer tevreden betrokkenen (advocatuur, mediators, hulpverlening et cetera)	... het vergroten van de tevredenheid van de betrokkenen die met het portaal werken (over de samenwerking)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaringen professionals (met de onderlinge samenwerking)</li> </ul>
Minder escalatie van problemen	... het verminderen van de escalatie van juridische problemen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdige inzet van rechtshulp na ontstaan hulpvraag</li> <li>• Tijdige keuze voor de juiste vervolgstappen</li> </ul>