

UITELKAAR.NL

EINDRAPPORTAGE MONITORING EN EVALUATIE DOORONTWIKKELING

KLANT
AUTEUR(S)
DATUM
VERSIE

Justice42
Nienke Bilo en Paulette in 't Veld
3 februari 2023
Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding en achtergrond	4
1.2	Doelstelling	4
1.3	Onderzoeksaanpak	5
1.4	Leeswijzer	5
2	Doelstelling pilot	6
2.1	Omschrijving van het initiatief	6
2.2	Doelen en beoogde verandering (Theory of Change)	6
3	Procesevaluatie	9
3.1	De subsidieperiode heeft in het teken gestaan van het verbreden van de toegang van het platform en het bieden van duurzame integrale oplossingen voor rechtzoekenden	9
3.1.1	<i>Het grootste deel van de gebruikers van Uitelkaar.nl is toevoegingsgerechtigd</i>	9
3.1.2	<i>Hoewel werken tijdens COVID een uitdaging was, heeft het bovenal een positief effect gehad op hoe aangekeken wordt tegen digitaal contact in de juridische dienstverlening</i>	10
3.1.3	<i>De subsidieregeling heeft Justice42 de mogelijkheid gegeven nieuwe samenwerkingen te onderzoeken en te realiseren</i>	10
3.2	Voor het vergroten van de toegankelijkheid en de duurzaamheid van de geboden oplossingen is op een viertal sporen gewerkt aan verbetering van het platform	11
3.2.1	<i>Verbeteren gebruiksvriendelijkheid van de interface</i>	11
3.2.2	<i>Onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding via Uitelkaar.nl</i>	12
3.2.3	<i>Ontwikkeling van dashboards voor evidence-based werken</i>	13
3.2.4	<i>Professionalisering van advocaten zelfregieroute bij scheiding</i>	13
3.3	Uitelkaar.nl bevat alle beoogde werkende elementen om te komen tot realisatie van de gestelde doelen, maar er zijn ook zorgen rondom de verankering van het aanbod in het stelsel en de concurrentie van de markt	13
4	Effectevaluatie	16
4.1	Output	16
4.1.1	<i>Laagdrempelig en gebruiksvriendelijk het scheidingsproces doorlopen</i>	16
4.1.2	<i>Begrijpelijke en duidelijke informatie ten behoeve van het scheidingsproces</i>	18
4.1.3	<i>Ondersteuning aan rechtzoekenden die op een gemeenschappelijke basis hun scheiding willen regelen.</i>	18
4.1.4	<i>Het tijdig informeren van en reageren op vragen van rechtzoekenden die gebruik maken van het portaal</i>	19
4.1.5	<i>Samenwerking met relevante (keten)partners, zoals sociaal wijkteam en de rechtbank</i>	19
4.1.6	<i>Het gebruik van aanvullende dienstverlening d.m.v. add-ons</i>	20
4.2	Outcome en impact	20
4.2.1	<i>Uitelkaar.nl is gebruiksvriendelijk en biedt bij scheiding een goede basis om onder eigen regie, met ondersteuning op maat, te komen tot duurzame oplossingen</i>	20
4.2.2	<i>De doorontwikkeling van Uitelkaar.nl heeft geresulteerd in een platform met een gebruiksvriendelijkere interface dan eerst en met functionaliteiten en aanbod die een meer integrale oplossing faciliteren</i>	23

5	Reflectie	25
5.1	Door de inrichting van het platform en de geboden dienstverlening draagt Uitelkaar.nl bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, kwalitatieve (rechts)hulpverlening, doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen	25
5.2	Digitale juridische dienstverlening draagt bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, wel mag er meer aandacht komen voor de digitale route en het inclusiever maken van het platform.	26
5.3	Dankzij de subsidieregeling heeft Uitelkaar.nl innovaties doorgevoerd om de eigen regie van gebruikers te vergroten en een meer integraal hulpaanbod te bieden	26
A.	Hoofd- en deelvragen	28
B.	Onderzoeksaanpak	30

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

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

De Raad voor Rechtsbijstand (verder de Raad) is verantwoordelijk voor de toegang tot goede en betaalbare dienstverleners en ondersteuning voor alle burgers bij juridische problemen. Dit kan via de 2e lijns-rechtsbijstand (toevoegingen), maar ook via de 0e of 1e lijn (bijvoorbeeld via het Juridisch Loket). De Raad heeft in de stelselherziening een aantal verantwoordelijkheden. Een daarvan is het stimuleren van innovatie ten behoeve van de stelselherziening via een subsidieregeling. Een belangrijk onderdeel van de subsidieregeling is het evalueren van de initiatieven, zodat in kaart kan worden gebracht in welke mate en hoe de initiatieven bijdragen aan de achterliggende doelstellingen van de stelselherziening. De vijf doelen waar de Raad naar kijkt zijn toegankelijkheid, doelmatigheid en doeltreffendheid, kwaliteit en duurzaamheid en van rechtsbijstand*¹.

Justice42 heeft een projectvoorstel ingediend en subsidie gekregen om het platform Uitelkaar.nl door te ontwikkelen. Het doel van Uitelkaar.nl is aan een brede groep mensen een oplossing te bieden van bewezen hoge kwaliteit die toegankelijk en betaalbaar is, een redelijke vergoeding aan professionals biedt en past in een duurzaam rechtsbijstandsstelsel. Met de Zelfregieroute, zoals de doorontwikkeling is gedoopt, wil Justice42 het platform Uitelkaar.nl verder innoveren waardoor het breder toegankelijk wordt en nog meer gericht op een duurzame oplossing voor scheidende partners. Daarom zet de organisatie zich in op het toegankelijker, laagdrempeliger en gebruiksvriendelijker maken van het platform en het aanbieden van aanvullende dienstverlening. Dit doen zij aan de hand van 5 actielijnen (zie paragraaf 3.2). Significant Public is gevraagd voor de evaluatie van de doorontwikkeling.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van de evaluatie is om vast te stellen in welke mate de doorontwikkeling van Uitelkaar.nl bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen zoals deze staan vermeld in het evaluatiekader en in welke mate de resultaten ook toe te passen zijn in het kader van de stelselherziening. Het evaluatiekader zoals dat is vastgesteld geldt als uitgangspunt voor deze evaluatie. De hoofdvraag van dit onderzoek is gebaseerd op de doelstelling van de Raad voor Rechtsbijstand en luidt als volgt:

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

Voor de uitvoering van de monitoring en evaluatie hebben we de hoofdvraag uitgewerkt naar deelvragen die aansluiten bij de doelstellingen en indicatoren geformuleerd door de Raad. Deze vragen staan opgenomen in bijlage A en zijn onderverdeeld in vragen over de toegankelijkheid, doelmatigheid, doeltreffendheid, kwaliteit en duurzaamheid.

¹ Raad voor Rechtsbijstand: *Evaluatiekader 'stelselherziening rechtsbijstand'. Handreiking voor het monitoren en evalueren van initiatieven in het kader van de subsidieregeling stelselherziening rechtsbijstand.*

1.3 Onderzoeksaanpak

Voor de monitoring en evaluatie is een onderzoeksvoorstel gedaan bestaande uit een tussenevaluatie en een eindevaluatie. In de winter van 2021/2022 is de tussenevaluatie uitgevoerd en is een tussenrapportage geschreven. Op basis van verschillende interviews en data is ingegaan op de voorgestelde doorontwikkeling van de subsidieregeling, de doelgroep en het bereik van Uitelkaar.nl. Daarnaast is ingegaan op de bijdrage van het platform in brede zin aan de doelstellingen van de Raad zoals hierboven genoemd.

Voor deze eindevaluatie zijn in totaal 9 (dubbel)interviews gehouden en is de gebruikersdata geraadpleegd. De volgende partijen zijn gesproken:

- a. Management van Uitelkaar.nl;
- b. Casemanagers van Uitelkaar.nl;
- c. Eén advocaat en één advocaat/mediator aangesloten bij Uitelkaar.nl;
- d. Eén advocaat/mediator niet aangesloten bij Uitelkaar.nl;
- e. Eén advocaat niet aangesloten bij Uitelkaar.nl;
- f. Twee klanten van Uitelkaar.nl;
- g. Een medewerker van de vakgroep familierecht van het Juridisch Loket;
- h. Een medewerker van de Raad voor Rechtsbijstand.

Verder is voor het opstellen van de eindrapportage geput uit de eerder gedane interviews voor de voortgangsnotitie en de voortgangsrapportages aan de Raad en is gekeken naar de ontwikkeling van het websitebezoek. In bijlage B is zijn de beoogde en uitgevoerde onderzoeksactiviteiten naast elkaar gezet.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 lichten we het platform Uitelkaar kort toe en bespreken we de doelen en beoogde verandering die het platform voor ogen heeft. Dit doen we aan de hand van een reconstructie van een *theory of change*. Dit is de kapstok voor waar we de evaluatie aan ophangen. In hoofdstuk 3 (de procesevaluatie) bespreken we vervolgens hoe het proces eruit heeft gezien om te komen tot het realiseren hiervan. Hierbij reflecteren we ook op het de werkende elementen die in het platform zitten om dit te faciliteren. In hoofdstuk 4 (de effectevaluatie) bouwen we hierop voort en kijken we of deze werkende elementen ook leiden tot de beoogde resultaten en effecten. Tot slot beantwoorden we in hoofdstuk 5 de onderzoeksvraag en bespreken we een drietal aandachtspunten/lessen die uit deze monitoring en evaluatie naar voren komen. We sluiten af met een conclusie over wat de onder de subsidie uitgezette actielijnen hebben opgeleverd.

2 Doelstelling pilot

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

2.1 Omschrijving van het initiatief

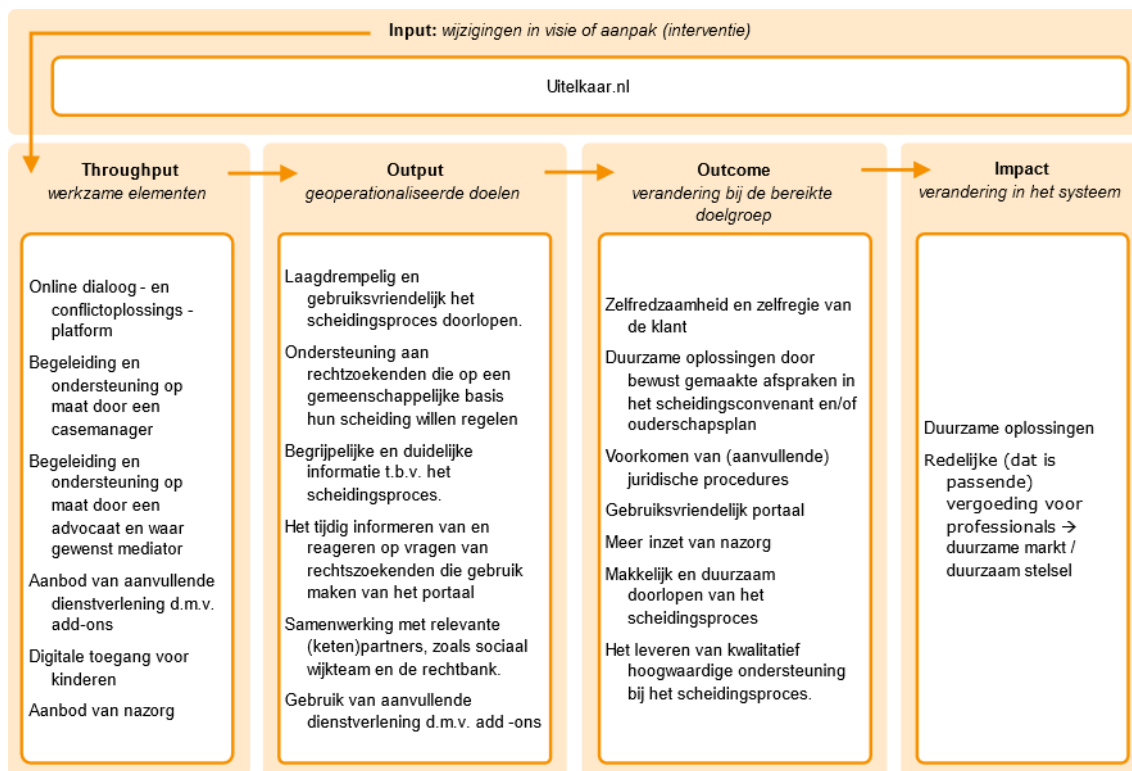
Justice42 heeft het platform Uitelkaar.nl ontwikkeld om rechtzoekenden die hun scheiding in goed overleg zoveel mogelijk zelf willen regelen optimaal te ondersteunen om tot een duurzame scheidingsregeling en goede invulling van het ouderschap te komen. Al voor de subsidietoekenning van de Raad, werd het platform door een aanzienlijk aantal rechtzoekenden gebruikt om hun scheiding te regelen. Justice42 constateerde echter dat uitbouw nodig was om de doelstellingen verder te realiseren.

Met behulp van de subsidieregeling van de Raad heeft Justice42 zich gericht op breder toegankelijk maken van het platform en het faciliteren van een duurzame oplossing door ook na de scheiding de ondersteuning voort te zetten. Het doel is om rechtzoekenden zo optimaal mogelijk te ondersteunen, zowel tijdens de scheiding als bij aanpassingen die gepaard gaan met veranderingen na de scheiding. Uitelkaar.nl werkt hiervoor met experts voor aanvullende dienstverlening (add-ons), zowel juridisch als niet-juridisch. Doel is om zo verdere problemen voor de rechtzoekenden te voorkomen en de impact op het rechtssysteem te beperken.

In hoofdstuk 3 wordt de doelstelling en de doorontwikkeling van het platform uitgebreid toegelicht. In deze evaluatie we hoe de doorontwikkeling tijdens de subsidieperiode bijdraagt aan de doelstellingen van de Raad voor de subsidieregeling. Dit doen we door te kijken naar de resultaten van de doorontwikkeling en door de ervaringen van gebruikers en juridisch professionals in de periode voor de subsidieregeling en tijdens de subsidieregeling met elkaar te vergelijken.

2.2 Doelen en beoogde verandering (Theory of Change)

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



Figuur 1. Theory of Change Uitelkaar.nl.

De interventie (**input**) waar de evaluatie om draait is Uitelkaar.nl. Dit is een online platform dat is ingericht om rechtzoekenden die hun scheiding in goed overleg zoveel mogelijk zelf willen regelen optimaal te ondersteunen om tot een duurzame scheidingsregeling en goede invulling van het ouderschap te komen. Uitelkaar.nl bestaat als platform al een tijd, de subsidie die beschikbaar is gesteld wordt ingezet voor een uitbouw. Hiervoor zijn 5 actielijnen uitgezet, namelijk:

- Actielijn 1: Zelfregieroute doorontwikkeling
- Actielijn 2: Eenvoudige klantreis en route met maatschappelijke ondersteuning
- Actielijn 3: Nazorg
- Actielijn 4: Specialisme professionals zelfregieroute
- Actielijn 5: Evaluatie en evidence-based aanbevelingen.

Met deze actielijnen wordt specifiek ingezet op een groter bereik en het duurzaam maken van de geboden oplossing door voortzetting van de ondersteuning daar waar nodig. Ze dienen bij te dragen aan effectiviteit van de werkende elementen (**throughput**) van het platform. Deze zijn:

- Online dialoog- en conflictoplossingsplatform.
- Begeleiding en ondersteuning door casemanagers.
- Begeleiding en ondersteuning door advocaten en mediators.
- Beschikbaarheid van add-ons die ondersteuning bieden bij het maken van aanvullende afspraken voor onderwerpen gerelateerd aan de scheiding.
- Aanbod van nazorg.

De werkende elementen moet leiden tot directe resultaten. Dit zijn de geoperationaliseerde doelen (**output**) van Uitelkaar.nl en deze zijn met name gericht op de meerwaarde voor de gebruikers van het platform, namelijk de rechtzoekenden. Deze zijn samen te vatten in het bieden van overzicht en grip krijgen op de situatie, het faciliteren van het maken van goede afspraken die mensen zelf begrijpen en doordacht hebben, en het bieden van ondersteuning daar waar nodig.

De veranderingen die beoogd worden voor de doelgroepen (**outcome**) gaan over de wijze waarop een scheiding wordt geregeld. Dit is via een gebruiksvriendelijk portaal en met kwalitatief hoogwaardige ondersteuning, om op die manier het scheidingsproces (relatief) makkelijk te doorlopen, bewuste en duurzame afspraken te maken en te zorgen voor goede aansluiting met aanvullende of bredere hulpverlening en nazorg.

De beoogde **impact** is een toegankelijke en betaalbare kwalitatief hoogwaardige oplossing voor rechtzoekenden, passende betaling voor de professional en een duurzamer stelsel.

3 Procesevaluatie

In dit hoofdstuk bespreken we het proces van de ontwikkeling van de pilot. We gaan allereerst in op de procesmatige ontwikkeling gedurende de subsidieperiode. Vervolgens bespreken we de inhoudelijke ontwikkeling. Tot slot reflecteren we op het proces in het licht van de opgestelde *theory of change* en bespreken we bijdragen/leerpunten voor de stelselherziening.

3.1 De subsidieperiode heeft in het teken gestaan van het verbreden van de toegang van het platform en het bieden van duurzame integrale oplossingen voor rechtzoekenden

Uitelkaar.nl is in 2017 ontstaan uit het platform Rechtwijzer uit elkaar van de Raad voor Rechtsbijstand, Hiil Justice Innovation en IT-bedrijf Modria. De Raad stelde toen dat Rechtwijzer uit elkaar, als innovatie was geslaagd en de markt het daarom overnam. Justice42 was de *legal tech start-up* die het platform overnam en een doorstart gaf.² Met Uitelkaar.nl beoogt rechtzoekenden die hun scheiding in goed overleg zoveel mogelijk zelf willen regelen optimaal te ondersteunen om tot een duurzame scheidingsregeling en goede invulling van het ouderschap te komen. Al voor de subsidietoekenning van de Raad, werd het platform door een aanzienlijk aantal rechtzoekenden gebruikt om hun scheiding te regelen. Justice42 constateerde echter dat uitbouw nodig was om de doelstellingen verder te realiseren. Met behulp van de subsidieregeling van de Raad heeft Justice42 beoogd het platform breder toegankelijk te maken en meer gericht op een duurzame oplossing. Hiervoor is op een aantal sporen gewerkt aan een verbeterde versie van het platform. In paragraaf 3.2 worden deze sporen inhoudelijke toegelicht. Onderstaand gaan we kort in op het aantal (toevoegingsgerechtigde) gebruikers en de belangrijkste punten uit het proces van de doorontwikkeling.

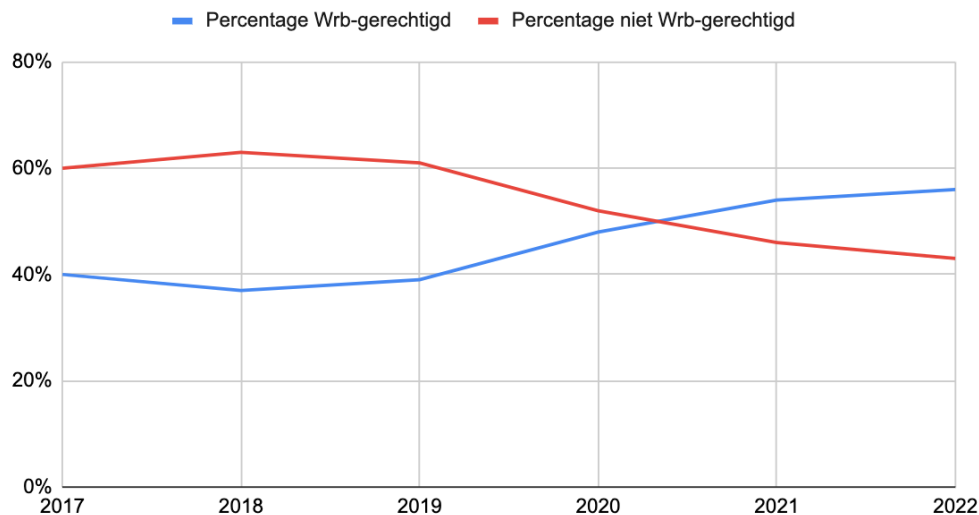
3.1.1 *Het grootste deel van de gebruikers van Uitelkaar.nl is toevoegingsgerechtigd en de recidive onder deze groep is lager dan onder de totale populatie met echtscheidingstoevoegingen*

In de periode vanaf 1 september 2020, de voor de evaluatie gekozen startdatum van de doorontwikkeling, zijn in totaal 2.552 koppels gestart met het regelen van hun scheiding via Uitelkaar.nl. Van deze gebruikers wordt pas bij afronding vastgesteld of zij Wrb-gerechtigd zijn. In figuur 2 is de ontwikkeling van het aantal toevoegingsgerechtigden opgenomen. Hieruit blijkt dat het grootste deel van de gebruikers van Uitelkaar.nl toevoegingsgerechtigd is. Dit was in de starttijd van het platform anders, maar net voor de start is het aandeel toevoegingsgerechtigden het aandeel niet-toevoegingsgerechtigden voorbijgegaan. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat deze omkeer in het aandeel van beide groepen al is ingezet in de periode vanaf 2019, dus voor de start van de subsidieperiode.

Tussen 2018 en 2021 zijn er 1.338 Wrb-gerechtigden die een scheidingstraject hebben afgerond bij Uitelkaar.nl en van wie bij Uitelkaar.nl het BSN bekend is. Van hen heeft 0,8 procent daarna nog (een) echtscheidingstoevoeging(en) aangevraagd bij de Raad om nieuwe afspraken te maken over de scheiding. Deze vervolgtoevoegingen hebben onder meer betrekking op de boedelscheiding, het aanpassen van de omgangsregeling, afspraken over de alimentatie, gezag en/of de omgang. Ter vergelijking is gekeken naar het aantal vervolgtoevoegingen onder de totale populatie echtscheidingstoevoegingen bij de Raad. Dit bleek 4,5%. Dit is beduidend hoger dan onder de Uitelkaar.nl-populatie.³

² Mebius, F. (2017, 30 maart). Rechtwijzer uit elkaar stopt in huidige vorm. *Het Advocatenblad*. <https://www.advocatenblad.nl/2017/03/30/rechtwijzer-uit-elkaar-stopt-in-huidige-vorm/>

³ Bron cijfers: Raad voor Rechtsbijstand, via Justice42.



Figuur 2. Aandeel toevoegingsgerechtigden op basis van het aantal zaken in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2022 (Bron: Justice42, 2022).

3.1.2 *Hoewel werken tijdens COVID een uitdaging was, heeft het bovenal een positief effect gehad op hoe aangekeken wordt tegen digitaal contact in de juridische dienstverlening*

Voor het doorontwikkelen van het platform is gewerkt in zogenaamde 'sprints'. Vanwege COVID moesten de samenwerking en afspraken die hierbij horen digitaal plaatsvinden. Omdat het team voor een groot deel bestond uit nieuwe medewerkers, was het digitaal werken een uitdaging. Desalniettemin zien zowel het management van Justice42 als de betrokken advocaten die wij hebben gesproken voor deze evaluatie, ook een positief effect. Door het digitaal werken in de COVID-periode lijkt er een verandering in is de wijze waarop vanuit de advocatuur naar digitaal contact wordt gekeken. Alle advocaten zijn door COVID gedwongen meer online gaan werken. Met deze ervaring lijkt er een verschuiving te zijn in de inhoudelijke kritiek op het digitale platform. Voorheen was de voornaamste kritiek dat er geen fysiek contact was tussen advocaat en cliënt. COVID heeft geleerd dat goede juridische dienstverlening ook digitaal kan.

3.1.3 *De subsidieregeling heeft Justice42 de mogelijkheid gegeven nieuwe samenwerkingen te onderzoeken en te realiseren*

Gedurende de subsidieperiode is veel aandacht besteed aan (mogelijke) samenwerkingen met ketenpartners. Dit had twee doelen. Enerzijds om te komen tot een nog meer integrale dienstverlening. Anderzijds om te verkennen of samenwerking met de eerste lijn en het sociaal domein van toegevoegde waarde kan zijn en mogelijk is. Bij iedere mogelijke samenwerking stonden de vragen centraal; 'kunnen we iets voor elkaar betekenen en elkaar versterken?'. Door de subsidieverstrekking was er tijd en ruimte om hierover na te denken en processen uit te werken.

Het verkennen van samenwerkingen voor een meer integrale dienstverlening heeft geresulteerd in een constructieve samenwerking met het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), verantwoordelijk voor de partneralimentatie en kinderalimentatie. Dankzij de samenwerking en de inrichting hiervan op het platform kunnen gebruikers vanuit het platform hun alimentatieberekeningen laten doen en hoeven zij niet apart aan te kloppen bij het LBIO of op een andere omgeving in te loggen. Dit sluit goed aan bij het doel van Uitelkaar.nl voor een integrale dienstverlening. Helaas is niet elke onderzochte samenwerking een succes geworden. Zo is de samenwerking met de 'doehetzelfnotaris' na een pilot van een jaar niet gecontinueerd. Het doel van de samenwerking was de akte van verdeling (voor een huis) op te nemen als add-on op het platform. Voor 'doehetzelfnotaris' waren de aantallen aanvragen voor aktes van verdeling ten opzichte van de inzet die van hen verwacht werd echter onvoldoende om de dienst financieel rendabel in te kunnen richten en te kunnen aanbieden vanuit 'doehetzelfnotaris'..

De subsidieaanvraag gaf Justice42 de mogelijkheid om te onderzoeken of het opzetten van een samenwerking met het de eerste lijn en sociaal domein van toegevoegde waarde is. Het doel hiervan was een maatschappelijke route te realiseren waar minder zelfredzame gebruikers ondersteuning kunnen krijgen bij gebruik van het platform. Hiervoor is contact geweest met het Juridisch Loket en een aantal gemeentelijke en regionale scheidingsloketten. Met het Juridisch Loket is een samenwerking gerealiseerd. Medewerkers zijn geïnformeerd over de mogelijkheid van doorverwijzing naar Uitelkaar.nl, er is een link op de website te vinden naar het platform en er loopt een pilot (experiment scheiden) waarin wordt samengewerkt. Uit de maatschappelijke route is verder nog geen structurele samenwerking ontstaan en dit is nog een 'Work in progress', aldus Justice42.

Tot slot zijn er dankzij de subsidieregeling ook samenwerkingen opgezet met andere initiatieven. Vanuit de Raad zijn verschillende initiatieven met elkaar in contact gebracht, wat voor Uitelkaar.nl heeft geresulteerd in goede contacten met sommige andere initiatieven. Met deze initiatieven wordt gekeken hoe ze elkaar kunnen versterken. Concrete voorbeelden van de samenwerkingen of de gesprekken daartoe zijn:

- a. De Gezinsadvocaat en berekenjesscheiding.nl: hiermee is Justice42 in gesprek over een nieuwe scheidingsroute.
- b. Samen Recht Vinden (SRV): er wordt gekeken naar het gebruiken van de digitale scheidingsroute van Uitelkaar.nl in de trajecten met de SRV-medewerkers.
- c. Rechtsbijstandsportaal: Uitelkaar.nl is opgenomen als een van de partijen in het platform.

Het management van Justice42 geeft aan dat in de subsidieperiode de zichtbaarheid van Uitelkaar.nl in het veld erg toegenomen, dankzij de gevoerde gesprekken en het onderzoeken van samenwerkingen. Hierdoor is Uitelkaar.nl is op het domein van scheidingen en gefinancierde rechtsbijstand niet meer weg te denken.

3.2 Voor het vergroten van de toegankelijkheid en de duurzaamheid van de geboden oplossingen is op een viertal sporen gewerkt aan verbetering van het platform

Met behulp van de subsidieregeling van de Raad heeft Justice42 ingezet op het breder toegankelijk maken van het platform en in te zetten op een duurzame oplossing. Hiervoor zijn bij aanvang van de subsidieperiode 5 actielijnen uitgezet. Deze hebben uiteindelijk vorm gekregen in een viertal sporen waarin is gewerkt aan een verbeterde versie van het platform. In onderstaande paragrafen zijn deze vier sporen toegelicht. De input hiervoor is geleverd door Justice42. In tabel 1 is een overzicht opgenomen waar de voorgestelde actielijnen en de ontwikkelsporen samenkomen.

Actielijn		Ontwikkelspoor	Paragraaf
Actielijn 1:	Zelfregieroute doorontwikkeling	Verbeteren gebruiksvriendelijkheid van de interface.	3.2.1
Actielijn 2:	Eenvoudige klantreis en route met maatschappelijke ondersteuning	Onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding via Uitelkaar.nl.	3.2.2
Actielijn 3:	Nazorg	Onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding via Uitelkaar.nl.	3.2.2
Actielijn 4:	Specialisme professionals zelfregieroute	Professionalisering van advocaten zelfregieroute bij scheiding.	3.2.4
Actielijn 5:	Evaluatie en evidence-based aanbevelingen.	Ontwikkeling van dashboards voor evidence-based werken.	3.2.3

Tabel 1. Invulling van voorgestelde actielijnen in vier sporen.

3.2.1 Verbeteren gebruiksvriendelijkheid van de interface

Ten eerste is het visueel ontwerp (de 'look & feel') van Uitelkaar.nl veranderd. Het nieuwe ontwerp is rustiger en overzichtelijker. De interface is daarnaast ook gebruiksvriendelijker gemaakt door het herontwerpen en introduceren van bepaalde functionaliteiten en elementen. De intake en het afsprakenoverzicht zijn aangepast. Toegevoegd zijn

- a. Het 'vertrekpunt' dat een overzicht geeft van hoe suggestieteksten tot stand komen, hoe vaak de klanten het al met elkaar eens zijn en welke antwoorden zij beiden hebben gegeven tijdens de intake
- b. Een gepersonaliseerde tijdlijn met doorlopen en nog te doorlopen fases

-
- c. Een overzicht van acties die genomen moeten worden.

Tenslotte is een proof of concept ontwikkeld en getest van modulaair opgebouwde suggestieteksten. Om dit laatste daadwerkelijk te implementeren is verdere doorontwikkeling en investering vereist.

3.2.2 Onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding via Uitelkaar.nl

Een ander belangrijk spoor was het uitbouwen en verder onderzoeken van de geïntegreerde route bij scheiding, vanuit de gedachte dat de klant beter geholpen is als dienstverlening rond scheiding in één overzichtelijk proces wordt aangeboden in plaats van het op te knippen in verschillende 'loketten'. Hiervoor is gewerkt aan:

- a. **Doorverwijzing door de eerste lijn:** O.a. is er doorverwijzing door het Juridisch Loket gerealiseerd (via de website en het contactcentrum van hJL) op een wijze die het mogelijk maakt op geaggregeerde wijze data te verzamelen over de route die klanten die door hJL worden doorverwezen, doorlopen en over de kenmerken en tevredenheid van deze klanten.
- b. **Add-ons:** Er zijn samenwerkingen opgezet met verschillende dienstverleners voor extra diensten (add-ons). Een aantal van deze diensten is geïntegreerd in het platform, wat inhoudt dat het proces van verzamelen van specifieke documenten en gegevens voor de betreffende dienst is geoptimaliseerd en waar mogelijk geautomatiseerd en dat er communicatie tussen klanten en dienstverleners via het platform mogelijk is gemaakt. De extra diensten zijn:
- i. Juridisch advies (door bij Uitelkaar.nl aangesloten advocaten);
 - ii. Berekening kinderalimentatie (door het LBIO);
 - iii. Berekening partneralimentatie (door het LBIO);
 - iv. Pensioenadviesrapport (door Creantis);
 - v. Juridisch advies (door advocaten deelnemend aan Uitelkaar.nl);
 - vi. Berekenjescscheidung.nl;
 - vii. Financieel planningsrapport (door Creaties);
 - viii. Herberekening kinderalimentatie (door het LBIO);
 - ix. Herberekening partneralimentatie (door het LBIO);
 - x. Online Advies van Hypotheek Visie (door Hypotheek Visie);
 - xi. Procedure gezamenlijke toegang ouders (in het kader van de pilot van de rechtbanken Oost-Brabant en Den Haag);
 - xii. Parenting coördinator (door advocaten uit het netwerk Parenting Coördinator).
- c. **Rol van ondersteuner:** Er is een nieuwe rol met eigen functionaliteiten toegevoegd aan het platform: de 'ondersteuner'. Dit is een hulpfiguur uit het eigen sociale netwerk van de gebruikers of een professionele ondersteuner (maatschappelijk werk of financieel deskundige bijvoorbeeld) die mee kan kijken en mee kan werken op het platform.
- d. **Onderzoek aansluiting rechtspraak:** Gekeken is naar twee vormen van aansluiting van/bij de rechtspraak. Ten eerste het aansluiten van de rechtspraak in de vorm van 'beslisser' op punten waar het scheidende stel er zelf niet uitkomt (zonder het een procedure op tegenspraak te hoeven maken). In dit kader zijn contacten gelegd met de pilot 'Gezamenlijke procedure toegang ouders' van de rechtbanken Den Haag en Oost-Brabant. De aanpak van deze pilot ligt in het verlengde van deze ambitie van Uitelkaar.nl. Vooralsnog verwijst Uitelkaar.nl naar deze procedure. In de toekomst is integratie op Uitelkaar.nl denkbaar. Ten tweede is contact gelegd met de rechtspraak over digitale indiening van het verzoekschrift en de benodigde stukken. De rechtspraak heeft aangegeven dat Uitelkaar.nl één van de partijen is die zal worden betrokken bij systeemaansluiting zodra dat aan de orde komt.
- e. **Kindmodule:** Om de stem van kinderen beter te integreren in het proces op Uitelkaar.nl is de kindmodule ontwikkeld. Het kind wordt door de ouders uitgenodigd voor een eigen omgeving op Uitelkaar.nl. Daar vindt het verwijzingen naar informatie over de scheiding gericht op kinderen en een kindvriendelijke uitleg over het proces van de ouders op Uitelkaar.nl. Ouders sturen hun kind een uitleg over hun voorgenomen afspraken voor het ouderschapsplan. Het kind wordt uitgevraagd naar wat het belangrijk vindt in de scheiding en wat hij of zij de

ouders wil meegeven. Met die feedback van het kind kunnen de ouders de afspraken voor het ouderschapsplan verder vormgeven.

- f. **Nazorg:** Voor iedereen die een scheiding heeft afgerond op Uitelkaar.nl is een nazorgroute ontwikkeld. Dit houdt in dat na het ontvangen van de beschikking van de rechter waarmee de scheiding formeel is afgerond, klanten toegang behouden tot hun dossier. Daar vinden zij een praktische checklist en informatie over zaken die na de scheiding aan de orde komen of kunnen gaan spelen. De belangrijkste toevoeging is echter dat ook na de scheiding scheidingsafspraken kunnen worden aangepast. Dit kunnen klanten zelfstandig doen, met hulp van de casemanager of een andere expert zoals een alimentatieberekenaar of een mediator.

3.2.3 *Ontwikkeling van dashboards voor evidence-based werken*

De uitgevraagde gegevens en data over het tot stand komen van de afspraken en de interactie tussen partijen onderling en met de dienstverleners kunnen inzichten verschaffen over wat werkt en wat niet goed werkt. Om deze data op een inzichtelijke en veilige manier te kunnen inzien, zijn dashboards ontwikkeld. Deze dashboards maken het voor Justice42 mogelijk om deze data evidence-based in te zetten voor bijvoorbeeld signalering van problemen en het verbeteren van de 'justice journey' die klanten doorlopen. Ook worden deze dashboards gedeeld met de Raad, het Juridisch Loket en rechtsbijstandverzekeraars.

3.2.4 *Professionalisering van advocaten zelfregieroute bij scheiding*

Met de advocaten aangesloten bij Uitelkaar.nl (ongeveer 25 advocaten(-mediators)) is samengewerkt om te komen tot werkwijzen om de kwaliteit van deze groep te bevorderen. In een opgezette werkgroep kwaliteit (met 4 van de deelnemende advocaten) is besloten dat er 2x per jaar een bijeenkomst zal zijn waarin ruimte is voor intervisie en inhoudelijke lezingen. Hiermee kunnen PO- en intervisie-punten mee worden behaald. Inmiddels zijn er 2 van dergelijke bijeenkomsten gehouden. Er is gewerkt aan best practices, die digitaal zijn ontsloten voor de advocaten. Ook zijn alle deelnemende advocaten door de werkgroep geïnterviewd over hun ervaringen op Uitelkaar.nl. De werkgroep kwaliteit monitort de kwaliteit en werkt verder aan ideeën om de deze te verbeteren.

3.3 **Uitelkaar.nl bevat alle beoogde werkende elementen om te komen tot realisatie van de gestelde doelen, maar er zijn ook zorgen rondom de verankering van het aanbod in het stelsel en de concurrentie van de markt**

Met de doorontwikkeling van Uitelkaar.nl onder de subsidieregeling wordt specifiek ingezet op een groter bereik en het duurzaam maken van de geboden oplossing door voortzetting van de ondersteuning daar waar nodig. In dit hoofdstuk zijn de ontwikkelingen tijdens de subsidieperiode besproken. In de *theory of change* hebben we onder de throughput de werkende elementen geïdentificeerd die nodig zijn voor Justice42 om met Uitelkaar.nl hun gestelde doelen te behalen (zie figuur 2). In de afsluitende paragraaf van dit hoofdstuk reflecteren we hoe deze beoogde werkende elementen in de praktijk vorm hebben gekregen.

In de *theory of change* zijn de werkende elementen van Uitelkaar.nl gevat in een vijftal punten. Onderstaand bespreken we hoe deze punten in de praktijk vorm hebben gekregen, met inachtneming van de ontwikkelingen zoals besproken in de voorgaande paragraaf.

- a. **Online dialoog- en conflictoplossingsplatform.** Uitelkaar.nl biedt een digitaal platform waarin rechtzoekenden die willen scheiden gezamenlijk tot afspraken kunnen komen. Beide (ex-)partners vullen online een vragenlijst in. Op basis hiervan wordt de balans opgemaakt over punten waar zij het over eens zijn en punten waar zij in meer of mindere mate van elkaar verschillen. Dit vormt de input voor de dialoog en de afspraken die in het scheidingsconvenant komen. Per thema maken de partners afspraken in een digitaal dossier, waarin zij afzonderlijk maar wel samen in werken.
- b. **Begeleiding en ondersteuning op maat door een casemanager.** Gebruikers hebben onbeperkte toegang tot begeleiding van een persoonlijke casemanager. Deze begeleidt hen van begin tot eind door het proces heen en is hun eerste aanspraakpunt. De client kan contact opnemen met de casemanager via de chat, mail, telefonisch

-
- of contactformulier. Deze beantwoordt vragen, verstrekt (juridische informatie) en zorgt voor de vertaling van juridisch taal naar 'begrijpelijke taal'. De casemanager heeft een ondersteunende rol bij het maken van keuzes, doet een pre-review van het opgestelde convenant voor het naar de advocaat gaat en doet de review van het ouderschapsplan.
- c. **Begeleiding en ondersteuning op maat door een advocaat en waar gewenst mediator.** Wanneer gebruikers hun afspraken samen (met hulp van het systeem en de casemanager) ter voorbereiding hebben verwoord in het platform, wordt een advocaat die aangesloten is bij Uitelkaar.nl betrokken in het dossier. Deze neemt de afspraken, de gegevens en documenten die zijn verzameld en de dialoog die op het platform heeft plaatsgevonden door. De advocaat controleert of de afspraken juridisch kloppen en of aan alles is gedacht en gaat hier digitaal, via de chat, met de klanten over in gesprek. Tenslotte wordt alles nog eens doorgesproken tijdens een afspraak op kantoor of via videobellen. Wanneer gewenst kunnen afspraken ook eerder al aan een advocaat worden voorgelegd. Dit kan in verschillende stadia van het traject. Wanneer (ex-)partners er online via het platform moeilijk uitkomen en de belangen net iets teveel uiteenlopen, biedt Uitelkaar.nl mediation. De mediator begeleidt sessies van 1 tot 1,5 uur, waarin de moeilijke onderwerpen worden besproken om toch samen tot goede afspraken te komen.
 - d. **Aanbod van aanvullende dienstverlening door middel van add-ons.** Er zijn samenwerkingen opgezet met verschillende dienstverleners voor extra diensten (add-ons). Een aantal van deze diensten is geïntegreerd in het platform, wat inhoudt dat het proces van verzamelen van specifieke documenten en gegevens voor de betreffende dienst is geoptimaliseerd en waar mogelijk geautomatiseerd, en dat er communicatie tussen klanten en dienstverleners via het platform mogelijk is gemaakt. Geïntegreerde dienstverlening betreft het aanbod van kinderalimentatieberekening, partneralimentatieberekening en mediation en juridisch advies. Andere samenwerkingen met aanvullende dienstverlening betreffen pensioenadvies, hypotheekadvies en Berekenjescheiding.nl.
 - e. **Digitale toegang voor kinderen.** Dit is een onderdeel van het platform dat met behulp van de subsidieregeling is ontwikkeld. Kinderen kunnen op uitnodiging van hun ouders op het platform, waar zij informatie vinden op hen afgestemd en waar zij met betrekking tot de afspraken van hun ouders input en feedback kunnen geven. In punt e van paragraaf 3.2.2 hebben we reeds besproken hoe praktisch vorm heeft gekregen.
 - f. **Aanbod van nazorg.** Evenals de toegang voor kinderen, is het aanbod van nazorg met behulp van de subsidieregeling ontwikkeld. Met deze module kunnen gebruikers die eerder hun scheiding via Uitelkaar.nl hebben geregeld na de scheidingsafspraken aanpassen. In punt f van paragraaf 3.2.2. is dit inhoudelijk uitgebreider toegelicht.

Het platform, zoals het nu is op basis van de ontwikkelingen tijdens de subsidieperiode, bevat alle beoogde werkende elementen. Op basis hiervan is de verwachting dat dit tot resultaten zal leiden zoals beoogd. Toch heeft het projectteam ook zorgen omtrent het bereik van hun doelstellingen. Zo was een doel van het verbeteren van het platform onder de subsidieregeling naast een meer toegankelijke en integrale dienstverlening, was om de digitale route bij scheiden heel duidelijk als reëel alternatief op de kaart te zetten. Het projectteam geeft aan dat dit nog beter had gekund, met name op het punt van verankering in het in het stelsel. De Raad heeft zich hier al uitdrukkelijk voor ingezet, maar het breed uitdragen van de digitale route via overige overheidskanalen ontbreekt nog.

Hiernaast blijft de zorg omtrent de financiële levensvatbaarheid van het platform met de huidige doelstellingen en wijze van financiering bestaan. Deze zorg is ook al uitgesproken bij de tussenevaluatie. Justice42 ontvangt een lagere vergoeding van de Raad voor scheidingszaken dan advocaten met een reguliere toevoeging voor een scheidingszaak. Inmiddels is een tijdelijke regeling gerealiseerd die hier gedeeltelijk voor een beperkt aantal zaken in tegemoet komt. Bovendien zijn er concurrenten op de markt die voor standaard scheidingsproducten geen eigen bijdrage vragen. Zo geeft Justice42 aan dat er veel concurrentie is van deze partijen die hun dienstverlening ook onder de noemer 'online scheiden' aanbieden maar niet voldoen aan de kwaliteitseisen die de Raad voor Rechtsbijstand stelt aan digitale platformen. Hierdoor loopt Justice42 het risico de groep Wrb-gerechtigden kwijt te raken, terwijl deze groep bij andere digitale scheidingsproducten minder zekerheid heeft over wat ze zullen krijgen aan hulp. Deze producten zetten alles in op de prijs. Dat is niet de manier van werken van Uitelkaar.nl en daar is risico op 'terreinverlies'.



4 Effectevaluatie

De effecten van een interventie kunnen we uitdrukken in directe resultaten, veranderingen bij de doelgroep(en) en veranderingen in het systeem. In de *theory of change* zijn dit opeenvolgend de output, outcome en impact (zie ook hoofdstuk 2.2). Voor Uitelkaar.nl houdt in dat het gaat om de directe resultaten, ofwel geoperationaliseerde doelen van het platform, de veranderingen bij de groep rechtzoekenden en betrokken professionals, en de veranderingen in de rechtsbijstandsketen. In dit hoofdstuk behandelen we deze drie onderdelen.

4.1 Output

Op outputniveau bekijken we wat de applicatie direct oplevert voor de gebruikers. Hieronder verstaan we zowel de rechtzoekenden als de rechtshulpverleners. De voornaamste bevindingen uit de tussenevaluatie staan opgenomen in onderstaand tekstblok. Voor de eindevaluatie leggen we onze bevindingen langs de beoogde output uit de *theory of change*. We bespreken in hoeverre deze zijn gerealiseerd. We doen dit op basis van de gehouden interviews en beschikbare data.

Box 1. Belangrijkste bevindingen op de output van Uitelkaar.nl uit de tussenevaluatie.

Gebruikers scoren Uitelkaar.nl positief op eenvoud en duidelijkheid en vinden het platform in zijn geheel **gebruiksvriendelijk**. Er wordt op een duidelijke wijze algemene en juridische informatie geboden aan zowel gebruikers als bezoekers. De geboden **ondersteuning** bij het gebruik van het platform en het doorlopen van de scheiding wordt hoog gewaardeerd. Uit de resultaten van de vragenlijst die vanuit het platform wordt uitgezet onder gebruikers blijkt dat de casemanagers goed bereikbaar, beschikbaar en behulpzaam zijn en duidelijk en begripvol in hun communicatie.

Het platform faciliteert **samenwerking** tussen betrokken partijen. Het proces om de scheiding te regelen via het platform is erop gericht de samenwerking tussen de scheidende partners te faciliteren. Dit werkt goed voor partners die in goed overleg hun scheiding willen regelen. Het biedt de mogelijkheid om dit individueel en toch samen te doen. Het platform is verder zo ingericht dat er een **warme overdracht** is tussen de casemanagers en advocaten. Dit gebeurt in dezelfde omgeving, waardoor gebruikers hun papieren niet van de ene naar de andere partij hoeven te overhandigen of hun verhaal twee keer hoeven doen. Ook geldt voor advocaten dat zij een goed voorbereide scheiding in handen krijgen.

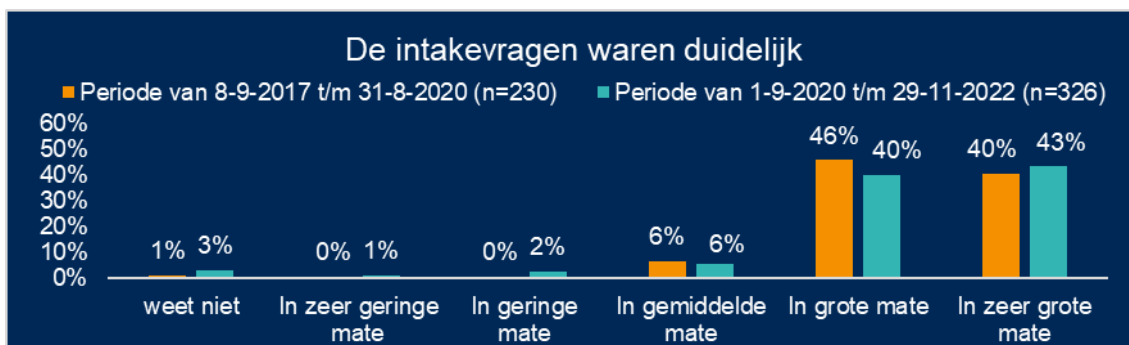
4.1.1 Laagdrempelig en gebruiksvriendelijk het scheidingsproces doorlopen

Gebruikers ervaren het platform Uitelkaar.nl als overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. In de interviews is het stappenplan meermaals positief benoemd, waarbij is aangegeven dat het stappenplan zorgt voor overzicht en duidelijkheid over het proces. Zo maakt dit de gebruiker duidelijk waar in het proces men zich bevindt en welke acties gevraagd worden van de gebruikers. Het wordt als prettig ervaren dat het platform voorbeeldteksten aandraagt ter input voor het opstellen van afspraken. Gebruikers ervaren dit als makkelijk en handig, maar vinden het wel belangrijk dat ze zelf een eigen draai aan de teksten kunnen geven. Dit beperkt de administratieve lasten van gebruikers, wat als positief wordt ervaren.

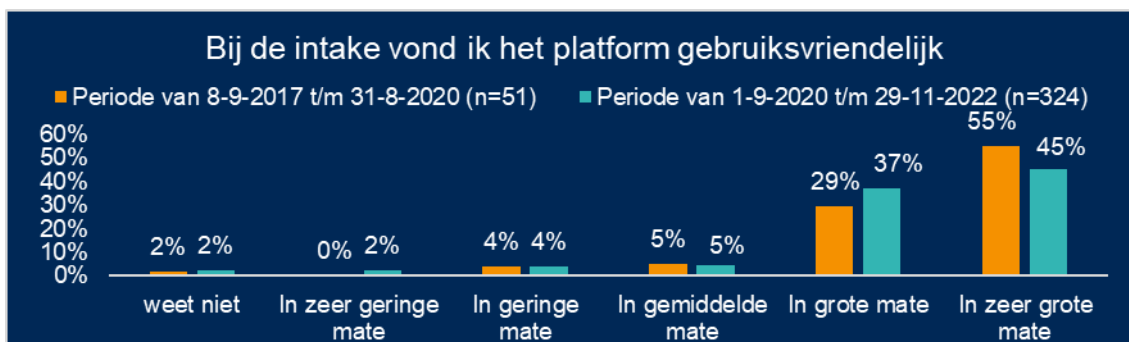
Naast de laagdrempelige en gebruiksvriendelijke interface van het platform, noemen gebruikers ook de relatief lage kosten van het platform als drempelverlagend. Men is vooral positief dat aan het begin van het proces duidelijk is wat de kosten zullen zijn.

In de verschillende vragenlijsten die door Justice42 worden uitgezet onder de gebruikers van Uitelkaar.nl komt een positief beeld naar voren over de laagdrempeligheid en gebruiksvriendelijkheid van het platform. Zo is wordt overwegend positief gescoord op duidelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en gemak van de intake en de eenvoud van het werken met Uitelkaar.nl. In figuur 3 tot en met figuur 6 hebben we de resultaten naast elkaar gezet van gebruikers voor de subsidieperiode en gebruikers tijdens de subsidieperiode. Wanneer we de scores vergelijken, zien we op elk van de

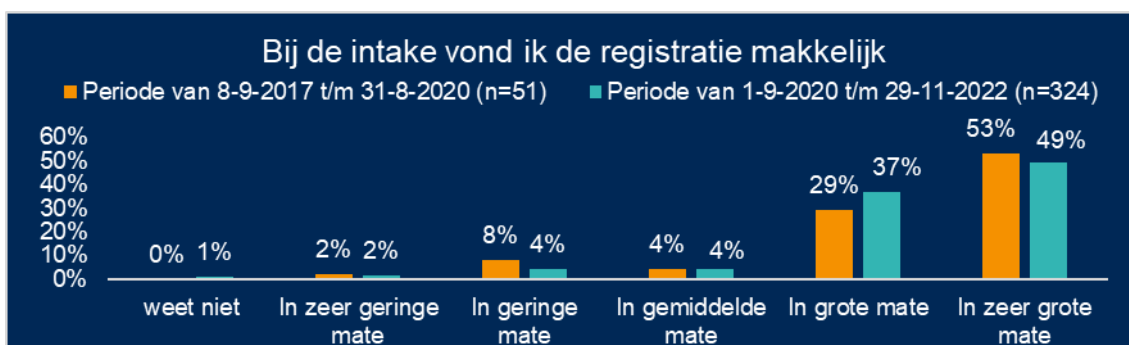
genoemde thema's lichte verschuivingen tussen de categorieën, maar geen compleet ander beeld. Er is geen sprake van significante verschillen.⁴



Figuur 3. Respons op de stelling 'De intakevragen waren duidelijk' in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).

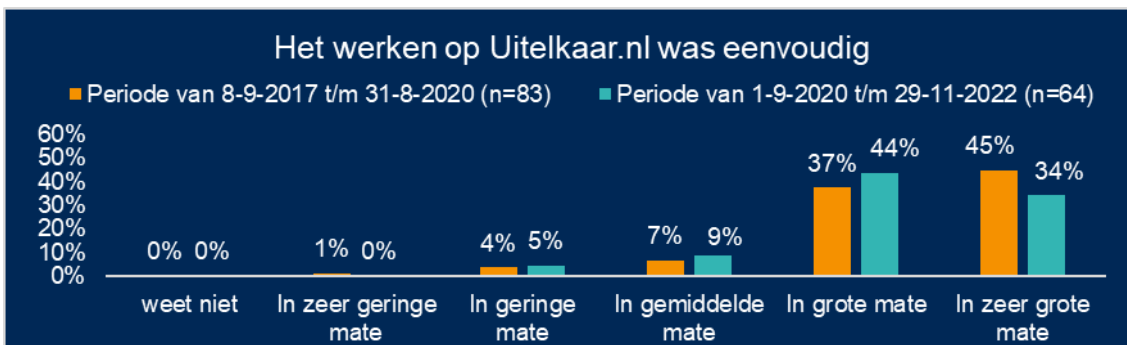


Figuur 4. Respons op de stelling 'Bij de intake vond ik het platform gebruiksvriendelijk' in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).



Figuur 5. Respons op de stelling 'Bij de intake vond ik de registratie makkelijk' in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).

⁴ Om te toetsen of er sprake is van een significant verschil in de uitkomsten in de twee periodes is de Chi-kwadraattoets gebruikt. Hieruit blijkt dat de respons op de stellingen niet significant is veranderd.



Figuur 6. Respons op de stelling 'Het werken op Uitelkaar.nl was eenvoudig' in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).

Ook de advocaten hebben wij gevraagd naar hun ervaring. Zij zijn bekend met het platform voor en na de doorontwikkeling en geven aan dat de nieuwe 'look and feel' een stuk gebruiksvriendelijker is en een vooruitgang ten opzichte van het oude platform.

4.1.2 Begrijpelijke en duidelijke informatie ten behoeve van het scheidingsproces

Uit de interviews komt meermaals naar voren dat gebruikers de informatie als zeer begrijpelijk en duidelijk ervaren. Het stappenplan op het platform draagt hieraan bij. Ook het juridische aspect van het scheidingsproces ervaart men als helder en toegankelijk. Hierbij doelt met zowel op de teksten op het platform als de uitleg van de casemanagers. Men geeft aan dat er een goede vertaling is van het juridische naar 'normale mensentaal'.

De rol van de casemanagers wordt in de ondersteuning als belangrijk bestempeld. De casemanagers begeleiden de gebruikers en zijn van begin tot eind van het proces betrokken. Ze faciliteren hen met informatieverstrekking en ondersteuning zodat zij in staat zijn om zelf de regie te pakken en keuzes te maken. In tabel 2 staat de respons van gebruikers op twee vragen over de wijze van communicatie van de casemanagers.

	Gemiddelde score t/m 31-8-2020	Gemiddelde score 1-9-2020 t/m 29-11-2022
De duidelijkheid van de opmerkingen	8,4 (n=194)	8,5 (n=124)
De schriftelijke communicatie	8,5 (n=185)	8,7 (n=117)

Tabel 2. Beoordeling van de communicatie van casemanagers door gebruikers (Bron: Justice42, 2022).

Advocaten geven aan blij te zijn met de rol van de casemanager in het proces. Doordat de casemanager ervoor zorgt dat dossiers op orde zijn met alle benodigde documentatie, kan de advocaat zich volledig richten op het juridisch aspect van een zaak; namelijk de review van het scheidings- en/of ouderschapsplan en het indienen bij de rechtbank. Deze werkwijze wordt gezien als een positieve verbetering ten opzichte van hoe het was onder Rechtwijzer.

4.1.3 Ondersteuning aan rechtzoekenden die op een gemeenschappelijke basis hun scheiding willen regelen.

Gebruikers ervaren dat er voldoende ondersteuning is tijdens het proces. Met name het contact met de casemanager wordt als prettig en toegankelijk ervaren. Men ervaart het gebruik van de chat als zeer laagdrempelig. In de verschillende vragenlijsten die door Justice42 worden uitgezet onder de gebruikers van Uitelkaar.nl wordt gevraagd naar een score voor de tijdsinvestering van de casemanagers, hun bereikbaarheid, behulpzaamheid en begrip. In tabel 3 zijn de scores op deze punten naast elkaar gezet van gebruikers voor de subsidieperiode en gebruikers tijdens de subsidieperiode.

Ondersteuning door casemanager	Gemiddelde score t/m 31-8-2020	Gemiddelde score 1-9-2020 t/m 29-11-2022
Inzet voor de zaak	8,6 (n=187)	8,8 (n=122)
Het nemen van tijd voor de zaak	8,6 (n=182)	8,7 (n=119)
De digitale bereikbaarheid	8,9 (n=194)	8,8 (n=124)
De behulpzaamheid	8,8 (n=187)	8,9 (n=123)
Het begrip voor onze situatie	8,6 (n=163)	8,8 (n=116)

Tabel 3. Beoordeling van de ondersteuning door casemanagers door gebruikers (Bron: Justice42, 2022).

Wat betreft laagdrempeligheid geeft men aan dat het platform niet voor iedereen van toepassing is. Het is bedoeld voor mensen die er samen uit willen komen en ongeveer wel weten wat ze willen. Als dit niet het geval is, dan wordt het lastig via Uitelkaar.nl te scheiden. Beide partners moeten er samen uit willen komen. Uit de interviews kwam naar voren dat als een van de partners niet meewerkt het lastig is om via het platform de scheiding te doorlopen.

4.1.4 *Het tijdig informeren van en reageren op vragen van rechtzoekenden die gebruik maken van het portaal*

Bij elke 'stap' in het proces zijn tips en hulplijnen beschikbaar in het platform. In de praktijk blijkt dat de meeste vragen bij voorkeur direct aan de casemanager worden gesteld. Iedere gebruiker krijgt bij de start een casemanager toegewezen die gericht vragen kan beantwoorden. Gebruikers kunnen altijd contact opnemen met hun casemanager. Er gaat geen 'telltje' lopen bij het stellen van vragen. Contact opnemen kan via verschillende kanalen zoals de chat, een contactformulier, de mail of telefonisch. De mogelijkheid om contact op te nemen met de casemanager wordt door de gebruikers als laagdrempelig en persoonlijk ervaren. Het contact met een casemanager maakt het platform persoonlijk voor de gebruiker. Gebruikers zijn over het algemeen vertrouwd met de casemanagers en dat verlaagt de drempel om contact op te nemen.

Gemiddeld genomen krijgen gebruikers binnen een werkdag een reactie. Dit kan ofwel een direct antwoord zijn op de vraag, ofwel de boodschap dat men ermee bezig is. Voor het beoordelen van een dossier staat 5 werkdagen, maar in de praktijk gaat dit sneller.

Uit de vragenlijst blijkt dat gebruikers een score van 8,9 geven voor de snelheid van werken. Dit geldt zowel de gebruikers van voor de subsidieperiode (n=196) als die erna (n=123). De snelheid van werken van de reviewer (advocaat) wordt gescoord met een 8,2 door gebruikers voor de subsidieperiode (n=188) en met een 8,5 door gebruikers tijdens de subsidieperiode (n=89).

4.1.5 *Samenwerking met relevante (keten)partners, zoals sociaal wijkteam en de rechtbank*

De subsidie heeft Justice42 in staat gesteld om samenwerkingen te onderzoeken die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor Uitelkaar.nl. De samenwerking met het Juridisch Loket komt meermaals terug in de interviews. Hierbij geeft men aan dat een mooie ontwikkeling is dat Uitelkaar.nl nu ook zaken afrondt die van het Juridisch Loket vandaan komen. In totaal waren dit er tot en met eind november 113. De wens ligt er om in de toekomst nog een stap te zetten in de samenwerking en deze verder te intensiveren. Met andere partijen, zoals rechtsbijstandverzekeraars en overheidsorganisaties, was eerder al samenwerking gezocht. Hierin is ook een duidelijke ontwikkeling te zien in het aandeel samenwerkingspartners en het klanten dat door hen wordt doorverwezen naar Uitelkaar.nl. In de 26 maanden voor de subsidieperiode kwam 5 procent van de gebruikers (97 van de 1.955) via samenwerkingspartners terecht bij Uitelkaar.nl. In de 26 maanden tijdens de subsidieperiode is dit toegenomen naar 14 procent (358 van de 2.552).

De aansluiting met de rechtspraak is tijdens de subsidieregeling ook onderzocht. Dit heeft nog niet geleid tot de gewenste resultaten, maar is een traject waar Justice42 nog volop hoop voor heeft. In bredere zin, wordt over de samenwerking met de rechtbank aangegeven dat er ruimte is voor feedback over wat goed gaat en wat minder. Deze ruimte voor feedback zorgt voor een positieve spiraal in het doorontwikkelen van de samenwerking.

4.1.6 Het gebruik van aanvullende dienstverlening d.m.v. add-ons

Een van de pijlers van het platform is om verschillende diensten bij elkaar aan te bieden. De aanvullende diensten bestaan bijvoorbeeld uit aanbieden van bemiddeling of het berekenen van kinder- en/of partneralimentatie. Door deze diensten in 1 platform aan te bieden, maakt dit het scheidingsproces voor de gebruiker makkelijker en overzichtelijker. Het integraal samenwerken met andere partijen zorgt er ook voor dat de gebruikers niet van 'het kastje naar de muur' worden gestuurd of dat gebruikers afhaken doordat ze bij verschillende partijen informatie moeten aanvragen.

Uit de interviews komt naar voren dat het gebruik van add-ons achterblijft bij de verwachtingen. Het gebruik van een add-on zorgt voor aanvullende kosten wat een drempel kan zijn voor de gebruikers. Een aantal add-ons staat nog redelijk in de kinderschoenen. Zo is de doorontwikkeling van de kind module en nazorg nog lopende. De verwachting is dat het gebruik van deze add-on modules in de loop van de tijd zal toenemen.

	Kinderalimentatieberekening		Partneralimentatieberekening		Pensioenadviesrapport	
	t/m 31-8-2020 (n=83)	1-9-2020 t/m 29-11-2022 (n=69)	t/m 31-8-2020 (n=0)	1-9-2020 t/m 29-11-2022 (n=19)	t/m 31-8-2020 (n=21)	1-9-2020 t/m 29-11-2022 (n=62)
Ja	36 (43%)	29 (46%)		6 (38%)	1 (5%)	3 (5%)
Nee	30 (36%)	34 (54%)		10 (63%)	20 (95%)	58 (94%)
Ik wist niet dat dit mogelijk was	17 (20%)	0 (0%)		0 (0%)	0%	1 (2%)

Tabel 4. Ontwikkeling van het gebruik van de aanvullende dienstverleningen (Bron: Justice42, 2022).

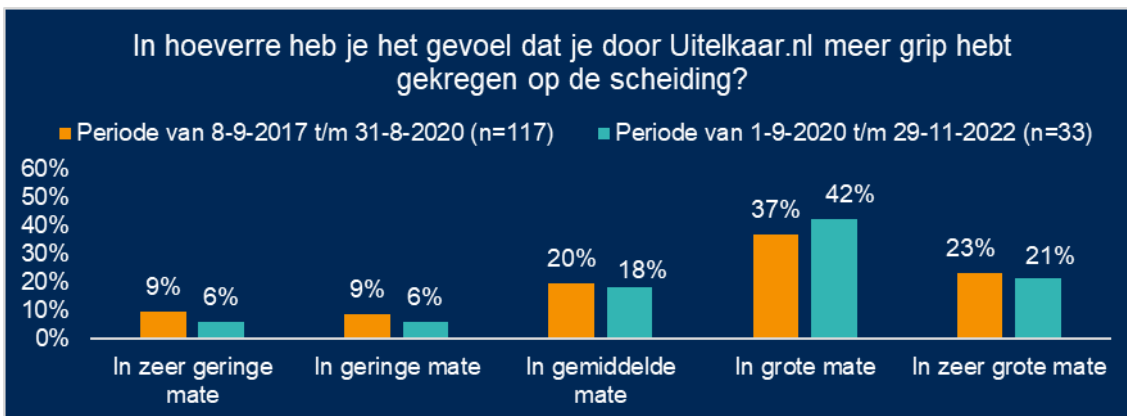
Advocaten en zorgverleners geven ook aan de meerwaarde te zien van het aanbieden van de add-ons. Men stelt dat bemiddeling kan bijdragen aan het de duurzaamheid van het scheidingsproces, en de kans op escalatie verkleint. Ook geeft men aan dat de Covid periode heeft doen inzien dat online bemiddeling goed kan werken, voor sommige mensen is online hulp juist drempel verlagend, en een positief effect hebben op de beeldvorming ten aanzien van online bemiddeling.

4.2 Outcome en impact

Op outcome en impactniveau bekijken we wat de applicatie aan verandering teweegbrengt bij de groep rechtzoekenden en betrokken professionals, en in de rechtsbijstandsketen. We leggen de bevindingen langs de beoogde outcome en impact uit de theory of change. We bespreken in hoeverre deze zijn gerealiseerd gedurende de subsidieperiode. We bouwen hierbij voort op de bevindingen op outputniveau en vullen deze inzichten aan op basis van de gehouden interviews en beschikbare data. Tot slot reflecteren we ook hierop in licht van de ingezette actielijnen tijdens de subsidieperiode.

4.2.1 Uitelkaar.nl is gebruiksvriendelijk en biedt bij scheiding een goede basis om onder eigen regie, met ondersteuning op maat, te komen tot duurzame oplossingen

Uitelkaar.nl stimuleert en ondersteunt de zelfredzaamheid van mensen die op een goede manier samen hun scheiding willen regelen. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat alle facetten van het platform erop ingericht zijn dat mensen zelf de regie houden in het opstellen van een scheidings- en/of ouderschapsplan. De cijfers uit de vragenlijsten onderbouwen dit en laten zien dat in de afgelopen twee jaar een kleine verschuiving heeft plaatsgevonden in de mate waarop gebruikers ervaren meer grip te hebben gekregen op hun scheiding door Uitelkaar.nl. De groep die aangeeft in grote mate grip te hebben gekregen is met 5% toegenomen. De twee groepen eromheen, namelijk de groep die aangeeft dat de groep in gemiddelde mate is toegenomen en de groep die aangeeft dat de grip in zeer grote mate is toegenomen, zijn beiden met 2% afgenomen.



Figuur 7. Response op de vraag: In hoeverre heb je het gevoel dat je door Uitelkaar.nl meer grip hebt gekregen op de scheiding? in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).

Mensen kunnen makkelijk(er) de scheiding onder eigen regie regelen doordat het platform **laagdrempelig en gebruiksvriendelijk** is ingericht en **begrijpelijke en duidelijke juridisch correcte informatie** aanbiedt (zie ook paragrafen 4.1.1 en 4.1.2). Gebruikers geven aan een hoge mate van zelfregie te ervaren door de opzet van het platform, zoals de inrichting met **duidelijk stappenplan** en voorbeeldteksten, en de beschikbaarheid van hulp en ondersteuning indien dat gewenst is. Op punten waar hulp nodig is wordt **deskundig, persoonlijk en tijdig ondersteuning** geleverd met als doel om die eigen regie en het samen komen tot afspraken te faciliteren (zie ook paragrafen 4.1.3 en 4.1.4).

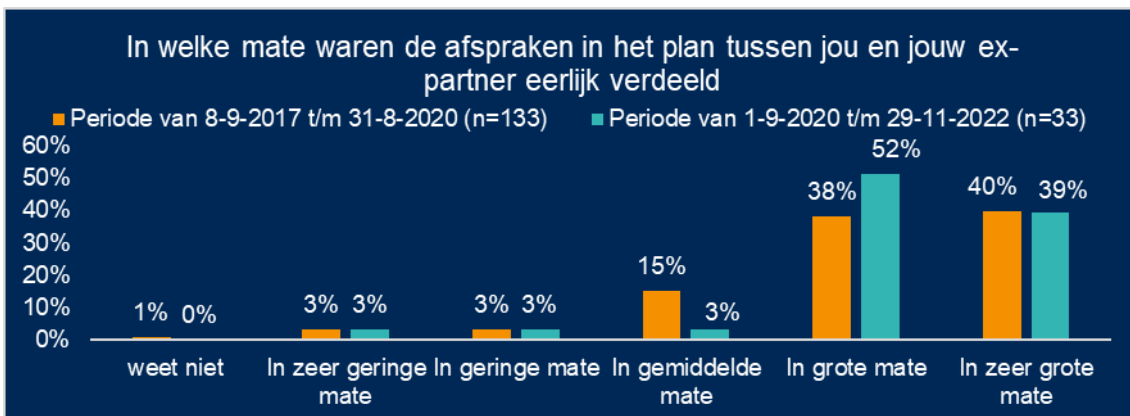
Uit de interviews blijkt dat casemanagers het als hun voornaamste taak zien om hulp en ondersteuning te bieden zodat de gebruikers zelf de regie kunnen houden en zelf grip ervaren op hun scheiding. Deze opzet van het platform vereist dat gebruikers met elkaar communiceren en het plan **gezamenlijk** opstellen. Hierdoor ontstaat er een plan waar gebruikers zelf ook echt achter staan. Het zelf uitzoeken en komen tot afspraken, **stimuleert de betrokkenheid**. Door zelf de regie te houden maken gebruikers bewust(er) afspraken. Ook het formuleren van afspraken in eigen woorden vergroot het bewustzijn. De verwachting van betrokken advocaten en projectteam is dat dit ook de commitment aan de afspraken en daarmee **de duurzaamheid ervan vergroot**.

In de verschillende vragenlijsten die door Justice42 worden uitgezet onder de gebruikers van Uitelkaar.nl komt een positief beeld naar voren over uitkomsten van de scheiding via het platform.

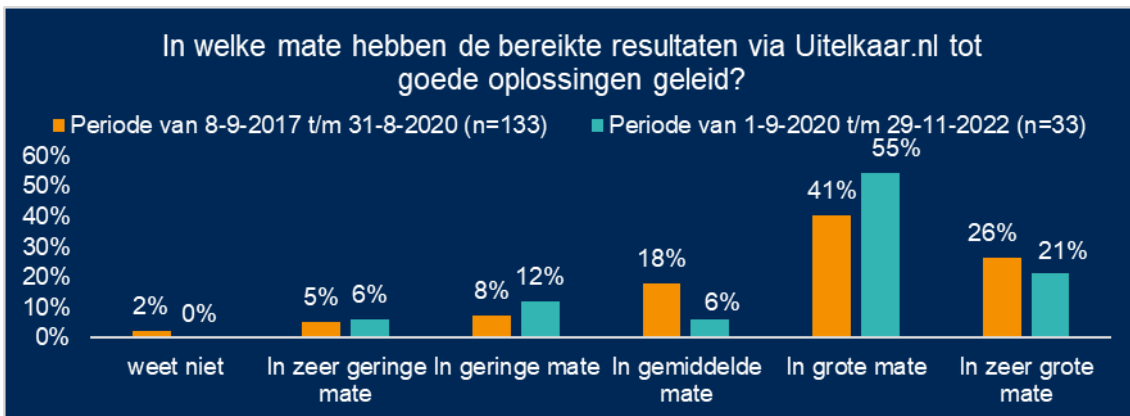
- a. Zo komt duidelijk naar voren dat gebruikers ervaren dat de afspraken in het plan eerlijk verdeeld zijn tussen beide partners. Van alle respondenten geeft 52% aan dat dit in grote mate het geval was en 39% dat dit in zeer grote mate het geval was. Dit is vaker dan twee jaar geleden, toen respectievelijk 38 en 40 procent van de gebruikers aangaven dat de afspraken in grote, dan wel zeer grote mate eerlijk waren (zie figuur 8).
- b. In de vragenlijst geeft 55 procent van de gebruikers aan dat de bereikte resultaten via Uitelkaar.nl in grote mate tot goede oplossingen hebben geleid (zie figuur 9). Onder de gebruikers voor de subsidieregeling was dit 41 procent (zie Figuur 9)
- c. Van de gebruikers van het platform geeft 30% aan dat Uitelkaar.nl er in grote mate aan heeft bijgedragen dat beide partners op een goede manier in gesprek zijn gebleven (zie figuur 10).

Wanneer we de respons tussen de periode voor de doorontwikkeling vergelijken met de periode van doorontwikkeling, zien we op elk van de bovengenoemde thema's lichte verschuivingen tussen de categorieën, maar geen compleet ander beeld. Er is geen sprake van significante verschillen.⁵

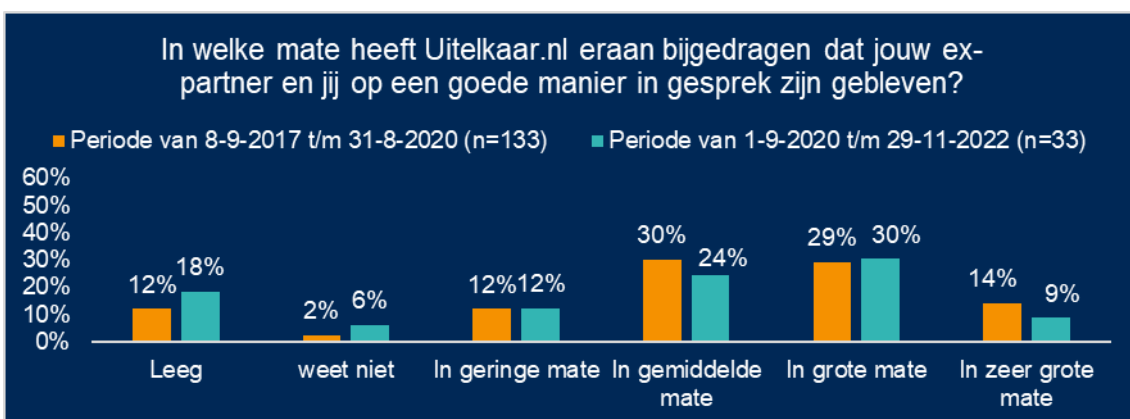
⁵ Om te toetsen of er sprake is van een significant verschil in de uitkomsten in de twee periodes is de Chi-kwadraattoets gebruikt. Hieruit blijkt dat de respons op de stellingen niet significant is veranderd.



Figuur 8. Response op de vraag: In welke mate waren de afspraken in het plan tussen jou en jouw ex-partner eerlijk verdeeld? in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).



Figuur 9. Response op de vraag: In welke mate hebben de bereikte resultaten via Uitelkaar.nl tot goede oplossingen geleid? in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).



Figuur 10. Antwoord op de vraag: In welke mate heeft Uitelkaar.nl eraan bijgedragen dat jouw ex-partner en jij op een goede manier in gesprek zijn gebleven? in de periode voor de subsidieregeling (t/m 31-8-2020) en onder de ontwikkeling van de zelfregieroute (vanaf 1-9-2020) (Bron: Justice42, 2022).

Het is lastig om te bepalen of Uitelkaar.nl zorgt voor een **financieel duurzamere oplossing voor advocaten**. Enerzijds ontvangen zij minder vergoeding voor zaken via Uitelkaar.nl dan voor toevoegingszaken die zij via hun eigen praktijk doen, anderzijds staat het aantal uren dat aan reguliere zaken besteed wordt niet in verhouding tot het tarief. Uit cijfers van Justice42 blijkt dat advocaten aangesloten bij Uitelkaar.nl ongeveer 1/3 van de uren besteden aan zaken via

Uitelkaar.nl in vergelijking met zaken uit hun reguliere praktijk. In ieder geval twee van de deelnemende advocaten van Uitelkaar.nl geven aan om die reden geen reguliere toevoegingszaken meer maar wél Uitelkaar.nl-zaken. Tot op zeker hoogte kan daarmee gesteld worden dat Uitelkaar.nl bijdraagt aan een financieel duurzamere oplossing voor advocaten.

De verwachting is dat het behouden van eigen regie de kans op **onnodige aanvullende juridische procedures** voorkomt. Daarnaast maakt een eerlijke verdeling van de afspraken en het bereiken van goede oplossingen de kans op **conflicten na de scheiding kleiner**. De cijfers laten ook zien dat het aantal aanvullende scheidingsgerelateerde procedures onder Wrb-gerechtigden die via Uitelkaar.nl hun scheiding hebben geregeld laag (zie paragraaf 3.1). Daar waar afspraken herzien moeten worden door wijziging van situatie van een van de ex-partners wordt nu bovendien **in de nazorgmodule** de mogelijkheid gegeven om hier op een laagdrempelige manier, gelijk aan het regelen van de scheiding, afspraken over te maken.

Het gebruik van de aanvullende dienstverlening zoals de add-ons blijft in het algemeen achter op de verwachtingen. Gebruikers ervaren **een drempel** bij het betalen **van aanvullende kosten**.

Uitelkaar.nl is een **gebruiksvriendelijk portaal** voor een grote groep, namelijk zij die op een goede manier hun scheiding samen willen regelen en vertrouwd zijn met de Nederlandse taal en cultuur. Gebruikers vinden het vooral prettig dat alles **in één omgeving** is geregeld. Het stappenplan is overzichtelijk wat het proces voor veel mensen behapbaar maakt. De relatieve **lage kosten** van het platform maken het **toegankelijk** voor een grote groep mensen.

Er is nog een groep Nederlanders die op een goede manier wil scheiden, maar waarvoor het portaal minder toegankelijk is, namelijk de Nederlanders met een **andere culturele achtergrond en taal**. Dit kan vergroot worden als het inclusiever is. Gebruikers geven ook aan dat er relatief veel vrouwen werkzaam zijn bij Uitelkaar.nl. Sommige gebruikers geven aan dat het prettig is als de verdeling tussen man en vrouw meer gelijk zou zijn. Justice42 geeft aan dat dat de groep aan werknemers meer divers is geweest dan gedurende de periode van de evaluatie. Na de evaluatieperiode is een mannelijke casemanager aangenomen.

4.2.2 De doorontwikkeling van Uitelkaar.nl heeft geresulteerd in een platform met een gebruiksvriendelijkere interface dan eerst en met functionaliteiten en aanbod die een meer integrale oplossing faciliteren

De behaalde resultaten zijn mede door de doorontwikkeling gedurende de subsidieperiode tot stand gekomen. We reflecteren hier kort op het resultaat op de verschillende actielijnen:

- a. **Actielijn 1 'Zelfregieroute doorontwikkeling'**. Hiervoor is ingezet op het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de interface. Uit de interviews komt naar voren dat advocaten die bekend zijn met het platform voor en na de doorontwikkeling, de nieuwe *'look and feel'* een stuk gebruiksvriendelijker vinden en een vooruitgang ten opzichte van het oude platform. Ook gebruikers benoemen de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van het platform. Meermaals wordt het duidelijke stappenplan benoemd waarbij het voor de gebruikers makkelijk en snel te zien is in welke fase van het proces ze zich bevinden en welke acties vereist zijn. Ook benoemen ze de beschikbare voorbeeldteksten die gebruikers naar eigen inzicht kunnen bewerken. Dit zijn beide onderdelen van het platform dat ten tijde van de subsidieperiode zijn doorontwikkeld. In de klantervaringen van het platform voor de subsidieregeling en tijdens de subsidieregeling is geen verschil. In het licht van de hoge scores van het platform, is dit ook niet verrassend. Het kan het hooguit gezien worden als indicatie dat de doorontwikkeling eraan heeft bijgedragen dat het platform is mee-ontwikkeld met de tijd en daardoor nog steeds aansluit bij de verwachting van gebruikers van digitale dienstverlening.
- b. **Actielijn 2 'Eenvoudige klantreis en route met maatschappelijke ondersteuning'**. Voor deze actielijn is met de subsidie ingezet op het onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding via Uitelkaar.nl'. De subsidie heeft Justice42 in staat gesteld om samenwerkingen te onderzoeken die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor Uitelkaar.nl. Hierbij zijn mooie resultaten bereikt, zoals in de samenwerking met het Juridisch Loket, organisaties die aanvullende diensten aanbieden via het platform (add-ons) en andere initiatieven die

onder de subsidieregeling van de grond zijn gekomen. Hoewel blijkt dat het gebruik van add-ons achterblijft bij de verwachtingen, dragen de gerealiseerde samenwerkingen bij aan de mogelijkheid van Justice42 om met Uitelkaar.nl een integraal hulpaanbod te bieden bij scheiden.

- c. **Actielijn 3 'Nazorg'**. Deze actielijn is ook onderdeel geweest van het onderzoeken en uitbouwen van een geïntegreerde route bij scheiding. Onder de subsidieperiode is een module Nazorg ontwikkeld. Deze houdt in dat na het ontvangen van de beschikking van de rechter waarmee de scheiding formeel is afgerond, klanten toegang behouden tot hun dossier. Daar vinden zij een praktische checklist en informatie over zaken die na de scheiding aan de orde komen of kunnen gaan spelen. De belangrijkste toevoeging is echter dat ook na de scheiding scheidingsafspraken kunnen worden aangepast.
- d. **Actielijn 4 'Specialisme professionals zelfregieroute'**. Met de subsidie is ingezet op de professionalisering van advocaten betrokken bij de zelfregieroute bij scheiding. In de subsidieperiode zijn intervisiebijeenkomsten en werkgroepen georganiseerd voor advocaten werkzaam voor Uitelkaar.nl. Deze zijn positief ontvangen en hebben met het oog op kwaliteit en professionalisering, een vaste plek gekregen in de werkwijze.
- e. **Actielijn 5 'Evaluatie en evidence-based aanbevelingen'**. Met de doorontwikkeling heeft Uitelkaar.nl functionaliteiten in het platform kunnen inbouwen waardoor dashboards gemaakt kunnen worden met onder andere cijfers over gebruikerservaringen en aantallen. Dit biedt een basis om intern en met samenwerkingspartners ontwikkelingen in gebruik en mogelijkheden voor verbetering van het platform te onderzoeken.

5 Reflectie

In het laatste hoofdstuk van deze rapportage beantwoorden we de onderzoeksvraag over de bijdrage van (de doorontwikkeling van) Uitelkaar.nl aan de doelstellingen van de Raad voor het stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand. Deze doelstelling luidt: *In hoeverre draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan het bereik en de toegankelijkheid van rechtsbijstand en leidt het tot kwalitatieve (rechts)hulpverlening, een doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen?* We sluiten het hoofdstuk af met een reflectie hierop in het licht van de doelstellingen van de Raad en de lessen die uit de ervaringen en resultaten van Uitelkaar.nl kunnen worden getrokken.

5.1 Door de inrichting van het platform en de geboden dienstverlening draagt Uitelkaar.nl bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, kwalitatieve (rechts)hulpverlening, doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen

De zelfregieroute (doorontwikkeling) van Uitelkaar.nl draagt bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand. De interface van het platform is aangepast om deze gebruiksvriendelijker en de informatie begrijpelijker en duidelijker te maken. Het management, de casemanagers en de aangesloten advocaten bevestigen dit. Het platform zoals het is, maar ook zoals het was, is erop gericht de zelfredzaamheid van de gebruikers zoveel mogelijk te faciliteren. Klanten geven aan dat de inrichting dit faciliteert en duidelijk maakt hoe het platform werkt en welke stappen genomen moeten worden. De geboden ondersteuning is ook gericht op het faciliteren van de eigen regie en het samen komen tot afspraken. Zowel de versie van het platform voor de subsidie, als het huidige platform scoren hoog bij gebruikers op punten als toegankelijkheid, duidelijkheid en geboden ondersteuning.

Voor rechtshulpverlening aan klanten van Uitelkaar.nl, moeten mediators en advocaten voldoen aan dezelfde eisen als de Raad voor Rechtsbijstand stelt aan sociaal advocaten en mediators. Onder de subsidieregeling zijn werkgroepen ingericht voor de kwaliteit van de inhoud, de dienstverlening en de expertise van de advocaten voor het digitaal verlenen van juridische hulp bij scheiden. Ook zijn er intervisiebijeenkomsten geregeld. Door de geïnterviewde advocaten wordt dit positief ervaren. Bij de inrichting en doorontwikkeling van het platform is ingezet op de juridische juistheid en begrijpelijkheid van de geboden informatie en oplossingen. Ook wordt hier in de dienstverlening rekening mee gehouden, zo bevestigen de casemanagers, advocaten en klanten in de gesprekken.

Met het platform wordt niet alleen beoogd een toegankelijke en kwalitatieve ondersteuning te bieden bij scheiden, maar wordt ook gezocht naar een zo integraal mogelijke dienstverlening. Tijdens de subsidieperiode zijn hiervoor samenwerkingen aangegaan met partijen die aanvullende dienstverlening kunnen leveren. Dit betekent dat gebruikers vanuit Uitelkaar.nl binnen het platform, dus bij 1 dienstverlener, aanvullende diensten kunnen afnemen. Zo is het mogelijk om binnen het platform naast het opstellen van een scheidingsconvenant en ouderschapsplan, de kinderalimentatie en partneralimentatie te laten berekenen en mediation of juridisch advies te ontvangen. Verder zijn er samenwerkingen waar gebruikers buiten het platform gebruik van kunnen maken, zoals het laten opstellen een pensioenadviesrapport en het berekenen van de financiële gevolgen voor de individuele portemonnees. De subsidieperiode heeft echter uitgewezen dat gebruikers terughoudend zijn in het gebruik van aanvullende diensten, met name degene waar ze aanvullend voor moeten betalen. Desalniettemin heeft Justice42 ervoor gekozen om deze aanvullende diensten wel aan te bieden.

De inrichting van het platform en de geboden ondersteuning stimuleert gebruikers samen tot afspraken en oplossingen te komen. Door actief samen te werken, worden afspraken bewust gemaakt en is de kans op naleving van de gemaakte afspraken hoger. Bovendien wordt met het aanbod van nazorg erop gestuurd dat ook bij het wijzigen van de situatie, gebruikers op een laagdrempelige manier afspraken via het platform samen kunnen wijzigen. Dit ook met doel om conflict na afronding van de scheiding te voorkomen. De gemaakte afspraken worden bovendien gecheckt op juridische

houdbaarheid. Uitelkaar.nl bevat hiermee meerdere mechanismen om voor scheidende partners een duurzame oplossing te bieden. Hiernaast zorgt het voor een mate van zekerheid bij (sociaal) advocaten en kunnen advocaten in hun eigen tijd en op elke locatie aan zaken werken. Op basis van de vergoeding en gemiddeld tijd die advocaten besteden aan reguliere Uitelkaar.nl zaken in vergelijking met toevoegingszaken kan tot op zekere hoogte gesteld worden dat Uitelkaar.nl bijdraagt aan een financieel duurzamere oplossing voor advocaten.

5.2 Digitale juridische dienstverlening draagt bij aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, wel mag er meer aandacht komen voor de digitale route en het inclusiever maken van het platform.

Deze evaluatie toont dat Uitelkaar.nl op meerdere punten invulling geeft aan de doelstellingen van de Raad voor het stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand. Er zijn echter ook een aantal punten van zorg en aandacht naar voren gekomen. Hieronder benoemen wij de belangrijkste aandachtspunten en lessen die uit deze evaluatie naar voren komen:

- a. Uitelkaar.nl laat zien dat digitale juridische dienstverlening kan bijdragen aan de toegankelijkheid van rechtsbijstand, kwalitatieve (rechts)hulpverlening, doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen. Uitelkaar.nl doet dit op het gebied van scheiden. Voor bredere toepassing in het stelsel moet wel voldaan worden aan de standaard kwaliteitseisen voor juridische dienstverlening en sprake zijn van een transparant en begrijpelijk proces met passende ondersteuning. Het faciliteren en stimuleren van de zelfredzaamheid en het nemen van regie en verantwoordelijkheid van rechtszoekenden versterkt dit. Dit betekent echter wel dat de digitale route niet voor alle rechtzoekenden een optie is, gegeven de vereiste vaardigheden en de mate van complexiteit van rechtsvragen.
- b. Uitelkaar.nl biedt laagdrempelige juridische dienstverlening aan een grote groep Wrb-gerechtigden die willen scheiden. Door de huidige markt, de beperkte kwaliteitscontrole op concurrerende platforms en de beperkte verankering in het stelsel, staat dit aanbod echter onder druk. De Raad heeft zich al ingezet om Uitelkaar.nl goed op de kaart te krijgen. Desalniettemin kan het waardevol zijn om te onderzoeken hoe zij hun rol als aanjager en facilitator kunnen inrichten om Uitelkaar.nl, dat voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, meer onder de aandacht te brengen. Wanneer er meer aandacht is en meer doorverwijzingen plaatsvinden, kan het platform meer volume genereren en een sterkere positie in de markt verkrijgen.
- c. Uitelkaar.nl biedt aan een grote groep mensen een platform waar zij onder eigen regie, in eigen tempo en met ondersteuning waar nodig hun scheiding kunnen regelen. Mensen die gebruik maken van Uitelkaar.nl zijn hier ook erg tevreden over. Er zijn echter ook geluiden dat het platform niet voor iedereen even toegankelijk is. Dit heeft er mee te maken dat de groep hulpverleners gedurende de evaluatie periode werkzaam bij Uitelkaar.nl grotendeels wit en vrouw was. Dit is niet representatief voor de gehele bestaansperiode van Uitelkaar.nl, in een eerder stadium was de werknemersgroep meer divers. Aandacht voor de representativiteit van de medewerkers kan helpen het platform voor een nog grotere groep Nederlanders toegankelijk te maken. Justice42 geeft aan dit belangrijk te vinden en hier aandacht voor te hebben. Zo is recent is een mannelijke casemanager aangenomen, waarmee het team casemanagers komt op twee vrouwelijke en 1 mannelijke medewerker.

5.3 Dankzij de subsidieregeling heeft Uitelkaar.nl innovaties doorgevoerd om de eigen regie van gebruikers te vergroten en een meer integraal hulpaanbod te bieden

Terugblikkend op de bevindingen en de ingeslagen ontwikkeling, dan kan gesteld worden dat met hulp van de subsidieregeling Justice42 in staat is gesteld om de innovatieve weg die met Uitelkaar.nl is ingeslagen te verbeteren. Op innovatieve wijze is de interface van de gebruikers ingericht, zodat hun eigen regie vergroot wordt. Dit gebeurt op wijzen:

- a. De stappen die zij moeten nemen, zitten ingebouwd in de interface en mogelijke teksten voor de te maken afspraken worden automatisch gegenereerd op basis van de punten waarop consensus is. Dit is het resultaat van actielijn 1 'zelfregieroute doorontwikkeling'.
- b. Het aanbod van aanvullende dienstverlening maakt het voor gebruikers makkelijker om zoveel mogelijk hulp en inzichten die zij nodig hebben om hun scheiding goed te kunnen regelen, binnen dezelfde omgeving te kunnen

opdoen. Deze innovatie maakt dat gebruikers niet van platform of primaire dienstverlener hoeven te wisselen en dat resultaten automatisch of met behulp van de casemanagers worden geïntegreerd in de afspraken.

Bovendien is er een rol voor ondersteuner toegevoegd aan het platform, waardoor hulp uit eigen omgeving gevraagd kan worden en is het mogelijk om via de nazorgmodule ook na de scheiding afspraken makkelijk en goed aan te passen. Dit is het resultaat van actielijn 2 'Eenvoudige klantreis en route met maatschappelijke ondersteuning' en actielijn 3 'Nazorg'.

Naast bovenstaande twee punten, heeft de subsidie het mogelijk gemaakt om de een slag te slaan op de borging van de inhoudelijke en professionele kwaliteit die het platform nastreeft. Hiervoor zijn inhoudelijke werkgroepen en intervisie opgenomen in de standaardwerkwijze (actielijn 4 'Specialisme professionals zelfregieroute'). Ook is ingezet op meer evidence-based werken, door dataverzameling en data-ontsluiting via dashboards (Actielijn 5 'Evaluatie en evidence-based aanbevelingen').

A. Hoofd- en deelvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek is:

In hoeverre draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan het bereik van gesubsidieerde(?) rechtsbijstand en leidt het tot doelmatige inzet van middelen en duurzame oplossingen?

We werken de hoofdvraag uit naar de volgende deelvragen, waarbij we de aansluiting zoeken bij de indicatoren geformuleerd door de Raad voor Rechtsbijstand:

- a. In hoeverre en op welke wijze draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan de **toegankelijkheid** van rechtsbijstandshulp, in termen van:
 - i. Laagdrempeligheid:
 - Op welke wijze (digitale mogelijkheden, uitvalpercentage, gebruiksvriendelijkheid) en in welke mate (denk aan lager uitvalpercentage, andere samenstelling gebruikers, klantbeoordelingen) is de laagdrempeligheid verbeterd ten opzichte van de reguliere aanpak van Uitelkaar.nl (versie 1.0)?
 - ii. Tijdigheid:
 - In hoeverre bereik je doelgroepen die eerder (bij reguliere versie van Uitelkaar 1.0) niet bereikt werden? Welke doelgroepen zijn dat?
 - Welke stappen zijn er te onderkennen en wat is de doorlooptijd per stap?
 - iii. Ondersteuning:
 - Op welke wijze is het initiatief ondersteunend?
 - In hoeverre worden cliënten ondersteund om zelf meer te doen? Waar blijkt dat uit?
 - iv. Duidelijkheid:
 - Op welke manier wordt de duidelijkheid van het scheidingsproces, de te nemen stappen en de eigen rechtspositie in dit initiatief verbeterd?
 - In hoeverre is voor cliënten de werkwijze en hun rol duidelijk?
- b. In hoeverre en op welke wijze draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan **doelmatigheid en doeltreffendheid**, door een focus op:
 - i. Samenwerking
 - In hoeverre is er sprake geweest van samenwerking tussen de betrokken partijen (rechtszoekenden onderling en met rechtshulpverleners)? Kan dit ook cijfermatig in beeld worden gebracht?
 - Hoe verliep deze samenwerking?
 - Heeft de samenwerking ook meerwaarde en zo ja, op welke wijze? Het kan niet zonder samenwerking.
 - ii. Warme overdracht
 - In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van een warme overdracht?
 - In hoeverre is er, indien aan de orde, volgens de betrokken ketenpartners op het juiste moment overgedragen?
 - In hoeverre is er, indien aan de orde, sprake geweest van aansluitende hulp en niet (alleen) overlappende hulp?
 - iii. Oplossingsgericht
 - Is het probleem opgelost? Hebben de afspraken tot een werkbare situatie geleid?
 - Hoe tevreden is de cliënt met de oplossing?
 - In hoeverre zou de cliënt deze oplossing(sroute) aanbevelen aan anderen?
 - iv. Proportionaliteit

-
- In hoeverre ervaren cliënten de ondersteuning van casemanagers en het platform zelf als proportioneel wat betreft tijd en kosten?
 - In hoeverre ervaren de professionals de ondersteuning als proportioneel wat betreft tijdsinvestering en vergoeding? Waar blijkt dat uit?
- c. In hoeverre en op welke wijze draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan **goede kwaliteit** door:
- i. Juridische kennis en vaardigheden
 - In hoeverre zijn eisen gesteld aan de juridische kennis en vaardigheden bij de pilot betrokkenen professionals?
 - Wat zijn de ervaringen met deze eisen?
 - Hoe en in welke mate draagt het initiatief bij aan het verbeteren van de kwaliteitsborging? En zo ja, op welke gebieden?
 - Intervisie is opgezet voor alle aangesloten advocaten, met als doel de ondersteuning bij online scheiden te professionaliseren en kwaliteit hiervan hoog te houden.
 - Hoe beoordelen de professionals dit?
 - d. In hoeverre en op welke wijze draagt de zelfregieroute van Uitelkaar.nl bij aan **duurzaamheid van de afspraken** voor
 - i. De burger:
 - In hoeverre is er sprake geweest van het voorkomen van conflicten of escalatie en waar blijkt dat uit?
 - Hoe vaak komt het voor dat eerdere gebruikers terugkomen bij het platform omdat de afspraken herzien moeten worden? Wat is hierin de ontwikkeling tussen versie 1.0 en 2.0?
 - Hoe vaak komt het voor dat gebruikers een traject in onenigheid afbreken en doorgaan met beiden een eigen advocaat, mediator of andere ondersteuning? Wat is hierin de ontwikkeling tussen versie 1.0 en 2.0?
 - ii. Rechtshulpaanbieders
 - Welk effect heeft het initiatief op de inrichting van de keten en de werkwijze van betrokken ketenpartners?
 - iii. Het stelsel
 - In hoeverre draagt deze oplossing bij aan een duurzaam rechtsbijstandsbestel en waar blijkt dat uit?
 - Is het draagvlak voor het platform toegenomen onder professionals die meewerken?

B. Onderzoeksaanpak

Plan eindevaluatie	Realisatie en toelichting
Interviews Een totaal van 12 (dubbel)interviews met de volgende betrokken partijen: <ol style="list-style-type: none"> 2 interviews met Justice42 	In totaal zijn er 9 interviews gehouden. Er is 1 interview gehouden met het management van Justice42 en er is 1 interview gehouden met de casemanagers van Uitelkaar.nl
<ol style="list-style-type: none"> 2 interviews met advocaten die deelnemen aan Uitelkaar.nl; 	Er is 1 dubbelinterview gehouden met een advocaat en een advocaat/mediator aangesloten bij Uitelkaar.nl
<ol style="list-style-type: none"> 2 interviews met mediators die deelnemen aan Uitelkaar.nl; 	Zie hierboven
<ol style="list-style-type: none"> 1 interview met het Juridisch loket; 	Er is 1 interview gehouden met medewerker van de vakgroep familierecht van het Juridisch Loket, die tevens betrokken is bij het Experiment Scheiden en via die route bekend is met Uitelkaar.nl
<ol style="list-style-type: none"> 1 interview met Hulpverlening; 	Er is geen interview gehouden met 'hulpverlening' in het kader van de maatschappelijke route. De reden hiervoor is dat er nog geen samenwerking met het sociaal domein is gerealiseerd, en de benaderde partijen niet beschikbaar waren voor een interview
<ol style="list-style-type: none"> Ten minste 5 interviews met cliënten 	Er zijn 2 interviews gehouden met cliënten. Van 3 cliënten was toestemming voor benadering, met 1 van de 3 is het niet gelukt een afspraak te maken.
Niet geplande interviews	2 interviews met niet aangesloten advocaten/mediators die interesse hebben getoond in Uitelkaar.nl 1 interview met een medewerker van de Raad voor Rechtsbijstand, betrokken bij Rechtwijzer.
Data-analyses	
<ol style="list-style-type: none"> Kenmerken van gebruikers, de doorlopen routes/gebruikte add-ons en doorlooptijden; 	<ol style="list-style-type: none"> Deze data zijn meegenomen en in de analyse is gekeken naar ontwikkeling hierin in de periode onder de subsidieregeling
<ol style="list-style-type: none"> Uitkomsten van de tevredenheidsmetingen (voor klanten en andere betrokken); 	<ol style="list-style-type: none"> Deze data zijn meegenomen en in de analyse is gekeken naar ontwikkeling hierin in de periode onder de subsidieregeling
<ol style="list-style-type: none"> Vergelijking met de gegevens van de Raad. 	<ol style="list-style-type: none"> Dit staat nog open.
Plan tussenevaluatie	Realisatie en toelichting
Interviews Een totaal van 6 (dubbel)interviews met de volgende betrokken partijen:	In totaal zijn er 10 interviews gehouden.
<ol style="list-style-type: none"> Ten minste 2 interviews met cliënten 	Er zijn 2 interviews gehouden met cliënten.
<ol style="list-style-type: none"> Aanvullende interviews 	Er zijn 2 dubbelinterviews gehouden met advocaten aangesloten bij Uitelkaar.nl. In totaal zijn 4 advocaten gesproken, waarvan 2 ook de aanvullende mediation via Uitelkaar.nl bieden
	Er zijn 2 interviews gehouden met aanbieders van add-on dienstverlening, te weten voor alimentatieberekening en pensioenrapportages.
	Er is 1 interview gehouden met medewerker van het Juridisch Loket, betrokken bij innovatie en ontwikkeling van de dienstverlening.
	Er zijn 2 interviews gehouden met casemanagers van Uitelkaar.nl
	Er is 1 interview gehouden met het management van Justice42.

Data-analyses

Globale inzichten in aantallen, kenmerken van gebruikers, klanttevredenheid en doorlooptijden.

Naar deze data is gekeken. De doorlooptijden zijn ook bekeken, maar niet meegenomen, vanwege de grote complexiteit.
