

# Raad voor Rechtsbijstand

## JAARPLAN 2022, versie 1.0

naar aanleiding van aanschrijving

Utrecht, 15 oktober 2021

## **Inhoudsopgave**

### **Hoofdstuk 1 – Inleiding**

### **Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid**

- 2.1. Stelselvernieuwing
- 2.2 Kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp, Wbtv
- 2.3 Doorontwikkeling van het primaire proces en going concern
- 2.4 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners/inschrijvingsvoorwaarden
- 2.5 Zelfredzaamheid
- 2.6 Wsnp en Wbtv
- 2.7 Legal Aid

### **Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering**

- 3.1 Portfoliomanagement
- 3.2 Informatiebeveiliging en Privacy (IBP)
- 3.3 ICT-ontwikkeling en beheer
- 3.4 HRM
- 3.5 Corona maatregelen
- 3.6 Huisvesting en inkoop
- 3.7 In Control Verklaring en Risicomanagement

### **Hoofdstuk 4 - Risicoanalyse en beheersmaatregelen**

## Hoofdstuk 1 - Inleiding

### De Raad in 2022 op weg naar 2025

#### *Kerntaken*

In 2022 werkt de Raad voor Rechtsbijstand verder aan de uitwerking van zijn kerntaken. Hierbij staat steeds de burger centraal. Een integrale kijk op de burger en zijn hulpvraag is nodig, aandacht voor mogelijk onderliggende problematiek, maar óók juridische kwaliteit. Dit vraagt samenwerking binnen het juridische domein en met het sociale domein in geval van niet-juridische problemen.

In de verschillende projecten, zoals het experiment Echtscheiding, wordt geëxperimenteerd met de nieuwe kerntaken van de Raad. Het Kenniscentrum zet ook in 2022 in op evaluatie en monitoring van het stelsel, en uitbouw van het Kenniscentrum. Resultaten van evaluaties worden ingebracht in de oplossingsroutes.

In het vervolg op de Van der Vlist-gesprekken spreekt de Raad samen met het ministerie van JenV en het Juridisch Loket over vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand en de rollen en verantwoordelijkheden van genoemde partijen. Daarbij trekken we samen op met hJL. Daarom is het belangrijk dat opdrachten van JenV bij beide partijen bekend én op elkaar afgestemd zijn. Ook met andere ketenpartners voert de Raad gesprekken over de visie voor een nieuw stelsel.

#### *Uitvoering Van der Meer*

JenV heeft de Raad in juni 2021 gevraagd om een quickscan<sup>1</sup>, om de impact en uitvoeringsconsequenties van de motie Van Nispen/Azarkan in kaart te brengen. Daarbij heeft de Raad aangegeven aan welke randvoorwaarden voldaan moet zijn, om de wijzigingen per 1 januari te kunnen implementeren. In september heeft de Raad de opdrachtbrief ontvangen. Hierin verzoekt JenV de Raad alle voorbereidingen te treffen om scenario 1 van Van der Meer per 1 januari 2022 in te voeren, conform de (beleids)uitwerking die het departement heeft vormgegeven.

De uitvoering van Van der Meer heeft gevolgen voor alle organisatieonderdelen van de Raad en vraagt veel van de medewerkers. De Raad kijkt daarom in 2022 scherp(er) naar mogelijke tussenkomende extra opdrachten. Bovendien kan het bij extra opdrachten noodzakelijk zijn de in dit jaarplan genoemde activiteiten anders te prioriteren en/of planningen aan te passen. Ook de benodigde en gewenste samenwerking met ketenpartners kan gevolgen hebben voor de planningen. De Raad zal, indien aan de orde, hierover tijdig met de opdrachtgever in overleg treden.

#### *Mensgerichte uitvoering*

De Kindertoeslagaffaire heeft meer dan eens laten zien hoe belangrijk mensgerichte uitvoering is. De hele Raad is hiervan doordrongen. Zo zet Dienstverlening ook in 2022 in op Elke dag beter! het initiatief van en voor medewerkers van de Raad om concrete verbeteringen in de dienstverlening direct en pragmatisch op te pakken.

De Raad wil een flexibele en wendbare organisatie zijn, om zo maatwerk te kunnen leveren om rechtzoekenden de dienstverlening en hulp te bieden die past bij hun hulpvraag.

HRM sluit hierbij aan met onder andere een strategische personeelsplanning en activiteiten rondom leren en ontwikkelen. Een IT-organisatie en IT-landschap die hierin kunnen meebewegen zijn cruciaal. Ook hieraan werkt de Raad dan ook volop in 2022. Het Kenniscentrum evalueert in 2022 de in 2021 inwerking getreden tijdelijke Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid. Op basis van de opgedane (leer)ervaringen en een

---

<sup>1</sup> Zie de quick scan die als bijlage bij het jaarplan is gevoegd.

uitgebreide evaluatie van de regeling, brengt een onafhankelijke commissie advies uit over een definitieve voorziening aan JenV.

Daarnaast wil de Raad meer gebruik maken van de discretionaire bevoegdheid mogelijkheden die er zijn om in individuele hulpvragen van burgers gemotiveerd naar eigen inzicht te beslissen over een passende oplossing. Met ketenpartners werkt de Raad aan een gezamenlijk landelijk signaleringstraject om eventuele signalen over gebrek aan zelfredzaamheid en noodzaak voor rechtsbijstand in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken en daarmee te voorkomen dat rechtzoekenden in complexe of schrijnende zaken tussen wal en schip dreigen te vallen.

#### *Samenwerking met ketenpartners en JenV*

De samenwerking met ketenpartners, waaronder met het Juridisch Loket, en andere stakeholders zal ook in 2022 intensief zijn. De Raad benadert deze samenwerking op een constructieve en transparante manier. Naadloze aansluiting van de eerstelijns en tweedelijns is voor de burger zeer gewenst. Een goede afstemming over en breed gedragen invulling van beide lijnen zijn daarom van groot belang.

De Raad kijkt uit naar het voortzetten in 2022 van de goede en constructieve samenwerking met de opdrachtgever. In de gesprekken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vraagt de Raad aandacht voor de planning en financiering van (extra) opdrachten.

#### *Stelselvernieuwing*

Veel activiteiten van de Raad in 2022 zijn gericht op vernieuwen en verbeteren van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. De ontwikkeling van oplossingsroutes en rechtshulppakketten loopt door in 2022. Eind komend jaar loopt de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand af. Resultaten hieruit vinden waar mogelijk straks hun plek in de stelselvernieuwing. De Raad wil ook in het komende jaar innovatie in het stelsel stimuleren. Dit doen we onder meer in het project innovatie sociale advocatuur en mediation. 2022 wordt een belangrijk jaar in het traject van de stelselvernieuwing. Veel activiteiten krijgen vorm of komen tot wasdom. Op basis van onze ervaring vinden we de aansluiting van onze kerntaken bij een brede eerste lijn, essentieel voor het verbeteren van de toegang voor burgers en essentieel voor een efficiënte uitvoering.

We zetten ons hier graag voor in vanuit ons hart voor de burger.

## Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

### 2.1 Stelselvernieuwing Rechtsbijstand

#### *Kerntaken*

De Raad heeft in 2020 zijn kerntaken beschreven. Hierbij staat steeds, zoals ook in de herijkte missie en visie is beschreven, de burger centraal.

	Ontwikkelen en onderhouden van een <b>dienstencatalogus</b> van beschikbare diensten en dienstverleners
	<b>Matchen</b> van de hulpvraag van de burger, die geanalyseerd is in de eerstelijst, met een passende dienst uit de catalogus
	<b>Borgen van de kwaliteit</b> van de aangeboden diensten op basis van een <b>breed spectrum aan criteria</b>
	Houden van een <b>register van advocaten en mediators</b> samen met ketenpartners
	<b>Monitoring en evaluatie van het stelsel</b> via onder meer (op termijn) een 'Staat van de Rechtsbijstand'

Deze taken worden in 2022 in relatie tot het lopende visietraject, waarbij besluitvorming plaatsvindt over de rollen en verantwoordelijkheden van de Raad en het Juridisch Loket in het nieuwe stelsel, door de Raad nader uitgewerkt. In de verschillende lopende projecten wordt geëxperimenteerd met deze kerntaken. Mogelijk aanvullende (kern)taken van de Raad worden nog besproken.

#### *Innovatie sociale advocatuur en mediation*

Van de middelen die door de minister zijn toegezegd voor het stimuleren van innovatie en samenwerking bij advocaten en mediators is een gedeelte al bestemd voor het activiteitenplan en de Subsidieregeling beroepsopleiding sociaal advocaten. De resterende middelen worden gereserveerd voor nadere initiatieven. Ideeën kunnen voortkomen uit het ontwikkelen van de oplossingsroutes en rechtshulppakketten, die wellicht andere werkwijzen, organisatie of (digitale) ondersteuning bij advocaten en/of mediators vragen. Ook kunnen nieuwe ideeën voortkomen uit de reeds geplande activiteiten of bijvoorbeeld in aansluiting op de projecten uit de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand. Nieuwe initiatieven die ten laste komen van het innovatiebudget worden eerst met JenV besproken. Op zijn laatst medio 2023 wordt een definitieve bestemming van het resterende budget aan JenV voorgesteld.

#### *Commissie Van der Meer, invoering scenario 1*

De Raad is verzocht om in kaart te brengen wat de impact is van het (gedeeltelijk) invoeren van scenario 1 van de commissie Van der Meer. Deze implicaties zijn uitgewerkt in de "Quickscan invoering scenario 1 commissie Van der Meer". De beoogde datum van invoering van 1 januari 2022 voor de anticiperende beleidsregel en 1 juli 2022 voor het gewijzigde Bvr en Btm betekent voor de Raad aanvullende werkzaamheden voor 2022 en daarna. De Raad verwacht onder meer vanwege de grotere differentiatie in puntenaantallen binnen de verschillende zaakcodes een toename in het aantal bezwaren, beroepen en hoger beroepen, waardoor de werklast van de afdeling kwaliteit en het organisatieonderdeel Dienstverlening zal toenemen. Medewerkers van de Raad en advocaten moeten (ook in 2022) worden ingelicht over de wijzigingen in regelgeving en de aanpassing van de werkinstructies per 1 januari en per 1 juli. Daarnaast zijn er ook consequenties voor de werkzaamheden in het kader van de stelselvernieuwing.

### *Oplossingsroutes*

De oplossingsroute is het traject met alle stappen die een burger met een (juridisch) probleem aflegt, van intake tot nazorg, om tot een oplossing te komen aan de hand van diagnose en triage. Het rechtshulppakket is een onderdeel (bouwsteen) van de totale oplossingsroute en bestaat uit stappen waarvoor gespecialiseerde hulp wordt ingezet van advocaten, mediators en/of andere dienstverleners.

De werkwijze om in gezamenlijkheid met ketenpartners te komen tot oplossingsroutes voor burgers wordt voortgezet in 2022. Die gezamenlijkheid komt tot uitdrukking in deelname aan werk- en ontwikkelgroepen en in de stuurgroep oplossingsroutes. Deze stuurgroep komt met gedragen voorstellen over de inhoud van het project en de op te leveren producten. De Raad levert dit aan het ministerie als opdrachtgever aan, het ministerie is vervolgens verantwoordelijk voor het verdere besluitvormingsproces.

Opbrengsten zoals bepaalde werkwijzen en ervaringen uit de lopende projecten worden meegenomen naar opvolgende projecten. De diversiteit van de levensgebeurtenissen zien we ook terug in te betrekken partijen en de aanpak. Voor een goede samenwerking tijdens het project is het noodzakelijk om met betrokken partijen gezamenlijk te komen tot het opstellen van de integrale opdracht en de planning van het project.

Binnen de oplossingsroutes is het voornemen om een lerend systeem te ontwikkelen. Hierdoor blijven oplossingsroutes actueel en kan worden mee bewogen met (innovatieve) ontwikkelingen. Al tijdens de ontwikkeling van de oplossingsroutes wordt hiermee geëxperimenteerd. Zo wordt gekeken hoe resultaten en ervaringen uit het Experiment echtscheiding en de Ratz ingebracht kunnen worden binnen de oplossingsroutes. Dit geldt ook voor resultaten en ervaringen van de initiatieven uit Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand.

Voor 2022 is het doel om eerste versies van rechtshulppakketten op te leveren. Deze maken deel uit, en zijn bouwstenen van de uiteindelijke oplossingsroutes.

### **Groeipad<sup>2</sup>**

<b>Volgorde</b>	<b>Levensgebeurtenis</b>	<b>Oplossingsroute o.b.v. volume</b>	<b>Planning</b>
1a	Familie & relatie	Scheiden (ca 4%)	2020 - 2022
1b		Alimentatie (ca 3%)	2022 - 2023
1c		Omgangsregeling (ca 3%)	2022 - 2023
2	Werk & inkomen	Arbeidsongeschiktheid (ca 2% )	2020 - 2022
5		Ontslagrecht (ca 1%)	2022 - 2023
6		Participatiewet (ca 3%)	2023 - 2024

<sup>2</sup> Geactualiseerd groeipad n.a.v. extra opdrachten aan Raad en op basis van opgedane ervaringen met de lopende projecten. Het groeipad zal uiteraard afhankelijk zijn van o.a. werkzaamheden in het kader van Commissie Van der Meer, de ketenpartners, eventuele extra opdrachten voor de Raad, opdrachten van een nieuw kabinet, en andere ontwikkelingen.

8	Wonen & buren	(Beëindiging) huurovk	2022 - 2023
7	Aankopen & garantie Schulden & incasso	Verbintenissenrecht (ca 2%)	2023 - 2024
9	Politie & justitie	Politierechterzaken (ca 16%)	2024 - 2025
4	Asiel & vreemdelingen		mogelijk eind 2021 van start
3	Nadere analyse		2022 (in de nadere analyse wordt ingegaan op de andere levensgebeurtenissen en volumes)

#### *Oplossingsroutes Arbeidsongeschiktheid*

In het tweede tertaal van 2022 wordt een eerste versie opgeleverd van één of meer rechtshulppakketten voor arbeidsongeschiktheid (bestuursrecht).

Het beschrijven van de werkzaamheden, een overzicht van de stappen in de procedure gezien vanuit de burger, tijdsbesteding en de criteria voor de kwaliteit van de rechtshulp, die beide deel uit zullen maken van het pakket, verloopt langs twee sporen:

- o in het huidige stelsel (zo zou het nu al moeten);
- o kijkend naar de toekomst (dit zouden we willen).

Hierbij wordt uitgegaan van een holistische of integrale kijk op het probleem/de vraag van de burger, samenwerking door ketenpartners op inhoudelijke vraagstukken en sturen op een effectieve samenwerking in de keten.

#### *Oplossingsroutes Scheiden*

Met de ontwikkeling van de oplossingsroute Scheiden was in 2020 al een start gemaakt, en in 2021 is gewerkt aan de voorbereidingen voor het Experiment echtscheiding. In 2022 wordt parallel aan de uitvoering van het experiment verder gewerkt aan de oplossingsroute. De resultaten uit het Experiment echtscheiding worden hierbij gebruikt als input. In de ontwikkeling van de oplossingsroute worden ook opbrengsten van de pilots betrokken die onder het programma Scheiden zonder Schade en in het kader van de Subsidieregeling Stelselvernieuwing rechtsbijstand zijn uitgevoerd.

#### *Oplossingsroute (beëindiging) huur*

Eind 2021 wordt samen met ketenpartners, eerder betrokken bij de werkplaatsen binnen het project geschiloplossing huurdoemein, gewerkt aan de opdracht voor de oplossingsroute waarbinnen het rechtshulppakket (beëindiging) huur een plaats moet krijgen. Om optimaal gebruik te kunnen maken van ervaringen en producten uit de (regionale) werkplaatsen is dit project naar voren gehaald.

#### *Rechtshulppakketten Experiment echtscheiding*

In 2021 is de voorbereiding voor het Experiment echtscheiding van start gegaan. Het experiment zelf heeft een doorlooptijd van ten hoogste een jaar of eindigt eerder bij het bereiken van het in de subsidieregeling genoemde subsidieplafond.

Het experiment wordt tussentijds en na afloop geëvalueerd onder de betrokken burgers, de deelnemende rechtsbijstandverleners, het Juridisch Loket en de betrokken medewerkers van de Raad.

Het evaluatieonderzoek beoogt inzicht te geven in het verloop van het proces en in de positieve en negatieve (neven)effecten die het experiment scheiden oplevert. Tijdens en na afloop van het experiment worden op basis van de tussen- en/of eindevaluatie verbetervoorstellen gedaan voor de (systematiek van de) oplossingsroute en rechtshulppakketten voor echtscheiding.

De monitoring en evaluatie die in het Experiment echtscheiding wordt opgezet en uitgevoerd vormt tevens de basis voor andere oplossingsroutes en rechtshulppakketten die nu en in volgende jaren worden ontwikkeld.

#### *Rechtshulppakketten Asiel*

In 2021 heeft JenV, in overleg met de Raad en de NOvA geschaafd aan de opdracht voor de totstandkoming van rechtshulppakketten asiel en vervolgens rechtshulppakketten vreemdelingenbewaring, en in datzelfde jaar is de Raad gestart met de voorbereidingen. Afhankelijk van de beslissing of er gezien de implementatie van van der Meer eerst nog een beleidstraject moet plaatsvinden wordt besloten wanneer met het project Rechtshulppakketten gestart kan worden. De verwachting is dat dit pakket een doorlooptijd van een jaar kent vanaf de start van het project.

#### *Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand en community pilots*

In het kader van de stelselvernieuwing voert de Raad namens de minister een subsidieregeling uit. De Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand (SSR) is bedoeld voor het subsidiëren van activiteiten die op een innovatieve manier bijdragen aan de ontwikkeling van passende, duurzame en kwalitatief hoogwaardige oplossingen voor juridische problemen, waarbij de rechtzoekende en zijn hulpvraag centraal staan. Hiervoor is 10 miljoen euro beschikbaar gesteld. Inmiddels lopen 11 pilots onder deze regeling. In het kader van het verbinden van pilots die onder de paraplu van de stelselvernieuwing lopen, het bevorderen van kennisuitwisseling, leren van elkaar en het creëren van inzicht in wat de diverse pilots bijdragen aan de concretisering van de stelselvernieuwing is er een community pilots gevormd die activiteiten initieert en faciliteert. De Raad informeert het programma Stelselvernieuwing over de stand van zaken van lopende pilots en vervult een actieve rol binnen de community.

De in 2021 gestarte community wordt voortgezet in 2022. Ook projecten buiten de stelselvernieuwing, zoals het programma Scheiden zonder Schade, worden betrokken.

Via het pilotoverzicht houdt de Raad het ministerie en de ketenpartners op de hoogte van de voortgang en de verwachte einddatum van de subsidieprojecten. Een drietal projecten zal in de loop van de 2022 tot een afronding komen, de andere projecten hebben 31-12-2022 als einddatum. De overkoepelende evaluatie volgt in het eerste kwartaal van 2023. Zoals aangegeven (zie ook Kenniscentrum) vindt overleg met het ministerie en ketenpartners plaats, over bredere inzet van het voor de subsidieprojecten ontwikkelde monitoring en evaluatiekader.

De subsidieprojecten zijn divers van aard en omvang. Samen met ketenpartners en het ministerie zal bekeken worden of en waar de resultaten het beste ingepast kunnen worden in het stelsel. Het ministerie van JenV beslist over eventuele inpassing. De bij de oplossingsroutes en (te ontwikkelen) lerende systemen betrokken werk- en ontwikkelgroepen spelen een belangrijke, adviserende rol. Tijdens de looptijd van de projecten wordt onderzocht of wetgeving noodzakelijk is voor eventuele implementatie, zodat dit tijdig aangemeld kan worden voor het wetgevingstraject.

Daarnaast wordt samen met JenV en ketenpartners onderzocht, of tot een (meer) uniform kader kan worden gekomen voor het beoordelen van de resultaten van de diverse activiteiten binnen het stelsel en voor het in kaart brengen van transitie-, implementatiekosten, etc.

#### *Strafrecht*



### *ZSM Afdoenings- en consultatiebijstand*

Ook in 2022 participeert de Raad in het Programmateam Intensivering Consultatie bijstand en binnen de daarbij horende stuurgroep. In de afgelopen jaren lag de focus vooral op het goed ingeregeld krijgen van de afdoeningsbijstand voor alle aangehouden verdachten (B-feiten) binnen het ZSM proces. Nu is de inbreng van de Raad in dit programma ook gericht op het meedenken over en mee organiseren van hoe aan het proces van voorgeleiding en consultatiebijstand voor zogenaamde "nee-zeggings" het beste vorm kan worden gegeven. Op basis van de verwachte toenames verwacht de Raad dat de huidige inroosting van piketadvocaten onvoldoende gaat zijn. Er zal naar een passende oplossing worden gezocht.

### *Vergoedingensystematiek*

Als onderdeel van de stelselherziening is gevraagd om voor het ZSM-proces binnen het strafrecht ontwerpen te ontwikkelen voor een nieuwe vergoedingensystematiek die beter aansluiten bij de doelstellingen van het Programma Modernisering Rechtsbijstand. De Raad participeert hierin. Medio juni 2021 is een start gemaakt met de verkenning hoe dit proces kan worden vormgegeven. Dit zal ook in 2022 zijn verdere uitwerking hebben.

### *Invoering standaard consult*

Ook wordt in 2022 het in april van dit jaar ingevoerde gratis consult voor ontboden verdachten uitgebreid. Nu wordt dit gratis consult alleen nog ingezet bij verdachten die door het OM zijn uitgenodigd voor een OM hoorzitting (art. 257c Sv) waar het OM voornemens is een OM strafbeschikking op te leggen. Verwachting is dat eind 2021 hier ook de via het CJIB verzonden OM strafbeschikkingen bijkomen. Het CJIB verwacht de benodigde systeemwijzigingen eind 2021 door te voeren, wat een aanzienlijke uitbreiding van het aantal verzoeken om een gratis consult tot gevolg zal hebben. Dit betekent dat het inrichten van de processen en uiteindelijke implementatie, zeker ook nog in 2022 zijn beslag zal hebben.

### *EXU in strafzaken*

Aan de Raad is gevraagd om in 2022 "bij te dragen aan de ontwikkeling van een nieuwe systematiek voor de toekenning van aanvullende vergoedingen in bewerkelijke strafzaken". Over dit onderwerp is in 2021 een tussenrapport door de Raad opgeleverd met betrekking tot het door de Raad uitgevoerde dataonderzoek om tot een voorspellende berekening te komen voor de tijdsbesteding in extra bewerkelijke zaken. Dit heeft niet tot een dergelijke methodiek geleid. De gedane verbetervoorstellen in het tussenrapport hebben betrekking op de kosten, de uitvoerbaarheid en de rechtvaardigheid van deze regeling. Afhankelijk van de afspraken over het vervolg op het tussenrapport en de gezamenlijk opgestelde probleemdefinitie maakt de Raad in overleg met de ketenpartners en het ministerie een verkenning voor een nieuwe systematiek voor de extra uren in strafzaken.

De Raad draagt ook in 2022 bij aan de uitvoering van andere pilots en projecten in het strafrecht, zoals de wijkrechtbanken Eindhoven en Rotterdam.

### *Nadere analyse en multiproblematiek*

Op basis van de data van de Raad en het Juridisch Loket en in consultatie met de ketenpartners maakt de Raad een analyse van typen rechtsproblemen van burgers die zich niet of minder lijken te lenen voor vastlegging in oplossingsroutes en/of rechtshulp pakketten. Het eindproduct van de analyse is een lijst met daarop de typen rechtsproblemen en een voorstel voor de wijze(n) van borging en monitoring van kwaliteit en doelmatigheid van de behandeling van deze problemen. Daarbij wordt aangesloten bij de toepasselijke oplossingsroutes en de zogenoemde lerende systemen.

In samenwerking met het Juridisch Loket en andere keten- en netwerkpartners in het sociaal en juridische domein wordt gestart met het gezamenlijk komen tot een gedragen

definitie van multiproblematiek. Ook zal data worden verzameld en geanalyseerd over het vóórkomen van multiproblematiek bij de doelgroepen van het stelsel en de aard van multiproblematiek. Wetenschappelijke inzichten en ervaringen opgedaan in eerdere en huidige onderzoeken en projecten<sup>3</sup> waaronder een aantal subsidie-initiatieven (Hogeschool Utrecht; de SRV-bus) en de pilots Hillesluis en Samenwerking eerste lijn kunnen kwalitatief bijdragen aan een onderbouwd begrip van multiproblematiek. De inventarisatie, die dus zowel kwantitatief als kwalitatief is, vormt het startpunt van de uitbouw van *evidence* over multiproblematiek. Hierdoor ontstaat een uniform beeld over wat multiproblematiek is en of en zo ja, welke bewezen interventies en aanpakken er reeds zijn en hoe burgers die kampen met meerdere problemen effectief binnen en/of buiten het stelsel geholpen kunnen worden.

### *Burgergerichte overheid*

Het team datadialogen binnen het Kenniscentrum gaat door met het voeren van datadialogen met gemeenten en uitvoeringsinstanties. Beoogd wordt overheidsinstanties te informeren en faciliteren bij het (vroegtijdig) inzetten van een informele en oplossingsgerichte aanpak, waarmee de responsiviteit van de overheid wordt versterkt. Bij datadialogen nemen de betrokkenen de uitwisseling van ervaringen als vertrekpunt om van daaruit te werken aan verandering/verbetering. De Raad ondersteunt dit door het delen van relevante data van hoge kwaliteit over geschillen tussen burgers en bestuursorganen waarbij gesubsidieerde rechtsbijstand is betrokken. Ook de inzet van het Dashboard Rechtsbijstand gemeenten, dat voorziet in informatie "op maat" draagt hier aan bij. Datadialogen en Dashboard dragen bovendien concreet bij aan het project dat Divosa in een aantal gemeenten uitvoert.

Ook zet de Raad, vanuit zijn kennisrol, de samenwerking met het programma Burgergerichte Overheid graag voort. Deels bestaat de inbreng uit activiteiten en producten die het Kenniscentrum van de Raad al in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld of heeft laten ontwikkelen, zoals de datadialogen met gemeenten, het (verder te ontwikkelen) prototype Dashboard Rechtsbijstand gemeenten en de (tussen)resultaten van het onderzoek naar het voorkomen en beslechten van geschillen in het sociaal domein, dat de Rijksuniversiteit Groningen/Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de Raad uitvoert.

Deels levert het Kenniscentrum op verzoek data(analyses) en voert datadialogen met de uitvoeringsinstanties en gemeenten waarop het programma zich richt. Tevens wordt samen gekeken of en hoe bestaande data kunnen worden verrijkt ten behoeve van verdiepende analyses, zoals voor de wetgevingsdialogen die het programma ontwikkelt. Ook wordt samen verkend hoe de informele aanpak van bestuursrechtelijke geschillen kan worden versterkt door beter werkende incentives voor rechtsbijstandverleners. Daarnaast werken beide teams samen aan een methode om de effecten van beleid en wetgeving op de gesubsidieerde rechtsbijstand te kunnen monitoren en duiden. Ten slotte denkt de Raad mee over de vraagstukken van het programma Burgergerichte overheid.

### *Visie op data*

De Visie op data, die de Raad in 2021 opleverde, bevat een aantal handelingsperspectieven voor het op orde krijgen en verbeteren van de datakwaliteit binnen de Raad. Ook ziet een aantal handelingsperspectieven op stelselbrede dataverzameling- en deling. Deze worden door de Raad ingebracht in de scenario-analyses die ten behoeve van een stelselbrede IV, business-architectuur en data-governance worden georganiseerd. Ook het kennisplan van het Kenniscentrum uit 2020 biedt waardevolle input voor de stelselbrede vragen rondom IV-voorziening en data-governance.

---

<sup>3</sup> Zoals de pilot Multiproblematiek die de Raad en het Juridisch Loket in 2019 hebben afgerond.

Onder andere het opbouwen van aan de productiecijfers aanvullende databronnen waarmee het functioneren van het stelsel beter kan worden gemonitord, leidt op termijn tot de gewenste *evidence base* van het stelsel. Voor een deel beoogt de Raad met deze nieuwe databronnen data te kunnen verzamelen, analyseren en delen waarmee, ten eerste, de ervaringen van burgers met de dienstverlening in het stelsel kan worden gemonitord en, ten tweede, de impact van het stelsel (lees: oplossingsroutes en rechtshulppakketten) op de levens van burgers kan worden gemeten, waardoor beter inzicht ontstaat in de duurzaamheid van de verkregen oplossingen. Voor het andere deel houdt dat in samenwerking op stelselbrede IV en business-architectuur, zodat data van ketenpartners uniform en voor gemeenschappelijke doeleinden beschikbaar komt.

#### *Wetsvoorstel stelselvernieuwing*

De Raad is met het ministerie in overleg over de inhoud van het wetsvoorstel op hoofdlijnen en zal ook in 2022 de medewerking hieraan voortzetten. Hierin worden ook de nieuwe kerntaken van de Raad meegenomen en voor zover mogelijk de uitkomsten van de met het veld opgestelde oplossingsroutes.

Ook de initiatieven vanuit de Subsidieregeling en andere projecten worden doorgelicht op wetgeving 'wensen' en -'eisen'. Onderzocht wordt of hier een keten DPIA voor ingezet kan worden. Aan de ene kant om te borgen dat de burger de gewenste naadloze oplossingsroute krijgt en tegelijkertijd zijn (persoons)gegevens veilig en optimaal beschermd weet. Aan de andere kant wordt zo duidelijk waar lacunes in de keten zitten wat betreft noodzakelijke informatiedeling die via wetgeving geheel kunnen worden. Ook het eerder door JenV stilgelegde traject met betrekking tot de inning van de eigen bijdrage wordt in de wetgeving meegenomen en zodoende weer opgepakt.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Invoering scenario 1 Cie. Van der Meer , per 1 januari 2022 de anticiperende beleidsregel	Afronden implementatie, waaronder voorlichting aan rechtsbijstandverleners, ketenpartners en eigen medewerkers	T1
En beoogd per 1 juli 2022 voor het gewijzigde Bvr en Btm	Aanpassen bezetting afdeling kwaliteit i.v.m. aanpassing werkinstructies en toename bezwaar en beroep	T2
Oplossingsroutes/ rechtshulppakketten		T1-T3
Kwalitatief goede, toegankelijke en passende rechtsbijstand	<b>Vorbereiding</b> Inventarisatie lopende initiatieven en projecten <b>Oplossingsroute voor een levensgebeurtenis</b> Beschrijving 0 <sup>e</sup> en 1 <sup>e</sup> lijn (Juridisch Loket) en 2 <sup>e</sup> lijn (Raad) Koppelvlakken	Groeipad oplossingsroutes, zie schema hierboven.

	<p><b>2<sup>e</sup> lijn specialistische rechtshulp</b>                  Taakbeschrijving                  Kwaliteitscriteria                  Opties van beprijzen                  Nieuwe pilots                  Benodigde wet- en regelgeving                  Transitieopgave</p> <p><b>Lerend systeem</b>                  Leerervaring                  lopende pilots</p> <p><b>Nieuwe ontwikkelingen</b></p>	
Opleveren van bouwstenen voor de oplossingsroute, die bijdragen aan passende en duurzame (rechts)hulp voor burgers die te maken krijgen met arbeidsongeschiktheid	Samenstellen, ontwikkelen, beoordelen en implementeren bouwstenen die de hele rechtshulproute van de burger omvatten en voldoen aan de doelstelling.	T2 Opleveren eerste versie rechtshulppakket T3 Opleveren eerste versie bouwstenen huidige nulde- en eerste lijn
Ontwikkelen rechtshulppakket asiel en vreemdelingenbewaring	<p><b>Asiel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen integraal plan van aanpak</li> <li>- Ontwikkelen rechtshulppakket met focus op kwaliteit en urenbesteding</li> </ul> <p><b>Vreemdelingenbewaring</b></p> <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning opleveren voor de start van een rechtshulppakket vreemdelingenbewaring</li> <li>- Starten met ontwikkelen rechtshulppakket vreemdelingenbewaring.</li> </ul>	<p>Asiel:</p> <p>T1 opleveren plan van aanpak T3 oplevering rechtshulppakket</p> <p>Vreemdelingenbewaring:</p> <p>T 2 opleveren plan van aanpak</p>
Nadere analyse en multiproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen plan van aanpak</li> <li>- Opstellen gedragen definitie multiproblematiek</li> <li>- Analyse + voorstel voor verdere aanpak</li> </ul>	T1-T3
IV en data	Deelnemen aan scenario workshops, inbrengen en concretiseren van handelingsperspectieven	Doorlopend

Straf: organiseren ZSM bijstand	Participeren in programma JenV. Aanpassen inroostering advocaten	Doorlopend
Straf: ontwerpen nieuwe vergoedingensystematiek	Participeren in programma JenV	Doorlopend
Faciliteren stelselvernieuwing: SSR-projecten	Monitoren initiatieven	Doorlopend
Faciliteren stelselvernieuwing: (SSR-) projecten	Opstellen 'implementatietoets' voor pilot-/projectresultaten met ketenpartners	T2
Faciliteren stelselvernieuwing: wet- en regelgeving	In kaart brengen van benodigde wet- en regelgeving huidige en toekomstige kerntaken Raad en t.b.v. oplossingsroutes en daaraan gelieerde pilots en projecten	T3 2022

## 2.2 Kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp en Wbtv

### *Kenniscentrum*

Het Kenniscentrum van de Raad werkt in 2022 door aan de activiteiten en producten zoals neergelegd in het kennisplan (2020). Met name de opbouw van nieuwe data en meetmethoden waarmee het functioneren van het stelsel kan worden gemonitord en geëvalueerd, vergt van het Kenniscentrum en de ketenpartners in het stelsel een meerjarige inspanning.

Voor een lerend stelsel is namelijk een robuuste *evidence base* nodig. Nieuwe data (aanvullend aan de productiecijfers) en methoden om die data te verzamelen worden in 2022 ingezet om het functioneren van het stelsel systematisch te kunnen meten en evalueren. Ten eerste gaat het om de ervaringen van burgers met de dienstverlening in het stelsel ('gebruikersevaluatie'). Deze worden periodiek gemonitord. Ten tweede gaat het om het meten van de impact van het stelsel op burgers. Door middel van effectmetingen wordt onderzocht in hoeverre de oplossingsroutes en rechtshulp pakketten bijdragen aan het daadwerkelijk en duurzaam oplossen van problemen. Door deze evaluaties ontstaat beter inzicht in wat het stelsel voor burgers betekent.

De desk research naar kwaliteit en organisatie van goede rechtsbijstand uit 2020 krijgt jaarlijks een update en in 2022 een uitbreiding in de vorm van een nieuw product, het Factsheet Rechtsbijstand stelsels vergeleken. Ook worden de kwaliteitscriteria uit het desk research geconcretiseerd in de oplossingsroutes en rechtshulp pakketten die voor verschillende levensgebeurtenissen worden ontwikkeld. Dit gebeurt in nauwe samenwerking tussen de projectleiders en onderzoekers van de Raad en de ketenpartners die aan werk- en ontwikkelgroepen deelnemen. Wanneer oplossingsroute en rechtshulp pakket(ten) gereed zijn, wordt een meet- en evalueercyclus opgezet. De onderzoeksresultaten worden vervolgens in de periodieke herziening van de oplossingsroute(s) en rechtshulp pakketten ingebracht. Ook zo draagt het Kenniscentrum bij aan het lerende systeem dat het stelsel wil zijn.

Productontwikkeling vindt verder plaats door de (door)ontwikkeling van een aantal dashboards. Zo wordt het dashboard Rechtsbijstand gemeenten dat in 2021 als prototype is opgeleverd in 2022 naar een 1.0-versie gebracht. Cijfermatige gegevens over het gebruik van rechtsbijstand worden uitgebreid en voortaan maandelijks in een dashboard gepubliceerd. Ook wordt in samenwerking met de NOvA de trends in het aanbod van sociaal advocaten en de factoren die daarop van invloed zijn gedetailleerd kaart gebracht. Het programma dat het Kenniscentrum daarvoor ontwikkelt bestaat onder meer uit een Dashboard Sociale advocatuur, en arbeidsmarktanalyse en exit interviews onder advocaten die het stelsel verlaten. De matchingstool die in het kader van de subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (KOT) is ingezet, wordt geëvalueerd en doorontwikkeld.

De Kennisagenda en de jaarlijks uit te brengen Staat van de Rechtsbijstand zijn twee kernproducten van het Kenniscentrum van de Raad. In 2022 worden de eerste 'proeven' uitgebracht. Ten aanzien van de Staat van de Rechtsbijstand is het de bedoeling dat de Raad in nauwe samenspraak met zijn omgeving bekijkt hoe de Staat van de Rechtsbijstand kan uitgroeien tot een gezaghebbende publicatie die jaarlijks rapporteert of en hoe het stelsel aantoonbaar werkt voor burgers en de professionals die hen bijstaan, en welke verbeteringen en innovaties nodig zijn. De Kennisagenda bevat een aantal geprioriteerde onderzoeksthema's waarmee het Kenniscentrum aan de slag gaat. Het gaat dan om onderzoek naar ontwikkelingen die een impact op de doelgroep van het stelsel hebben, zoals bijvoorbeeld kansenongelijkheid en de relatie tussen *health & justice*. Bij het opstellen van de Kennisagenda worden ook de ketenpartners actief betrokken.

Het Signaleringssteam van het Kenniscentrum biedt belangrijke input voor de Kennisagenda in de vorm van signaleringsrapportages. Het Signaleringssteam werkt voor deze signaleringsrapportages nauw samen met o.a. het Juridisch Loket en de NOvA.

Het Kenniscentrum bereidt in 2022 de overkoepelende evaluatie van de subsidie-initiatieven voortkomend uit de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand voor. Na afloop van de subsidieregeling, begin 2023, kan de overkoepelende evaluatie worden verwacht.

Ten slotte levert het Kenniscentrum in 2022 een aantal evaluatieonderzoeken op van projecten en experimenten die in 2021 zijn gestart. Het gaat om (tussen) evaluatie(s) van:

- het Experiment echtscheiding;
- de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (KOT);
- de Subsidieregeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (RATZ);
- het gratis consult strafbeschikking;
- Regeling pilot toevoeging verzoek toelating WSNP

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Nieuwe data en methoden voor systematisch meten en evalueren	Opzetten en (laten) uitvoeren van gebruikersevaluaties en effectmetingen	T3 2022
Kennis over kwaliteitscriteria goede rechtsbijstand en organisatie up-to-date	Uitvoeren van desk research	T2 2022

Factsheet Rechtsbijstand stelsels vergeleken	Onderzoeken en rapporteren	T2 2022
Kwaliteitscriteria in oplossingsroutes en rechtshulppakketten	Operationaliseren, meten, evalueren en rapporteren	Doorlopend
Analyse van rechtsproblemen die zich niet lenen voor in oplossingsroutes en rechtshulppakketten	Analyseren en rapporteren	T1 2022
Analyse multiproblematiek	Samen met ketenpartners komen tot definitie, analyse en voorstel voor uit te zetten acties maken	T2 2022
Datadialogen	Voeren van datadialogen bij gemeenten, in project Divosa en uitvoeringsinstanties	Doorlopend
Dashboard Rechtsbijstand gemeenten	Prototype tot 1.0 versie door ontwikkelen en bij gemeenten onder de aandacht brengen	T1 2022
Bijdragen aan deelprogramma Burgergerichte overheid	Bijdragen conform afspraken	Doorlopend
Programma monitoring aanbod sociale advocatuur	Ontwikkelen en implementeren dashboard, laten uitvoeren arbeidsmarktanalyse, ontwikkelen en implementeren exit interviews, analyseren en rapporteren	Doorlopend
Matchingstool	Evalueren en door ontwikkelen	T2 2022
Staat van de Rechtsbijstand	Proeve	T1 2022
Kennisagenda	Proeve	T1 2022
Kennisagenda	Uitvoeren van thematisch onderzoek naar de relatie tussen health & justice	T2 2022

Signaleringen	Uitbrengen van signaleringsrapporten door het Signaleringssteam, bijdragen aan landelijke signaleringstraject	Doorlopend
Overkoepelende evaluatie subsidieprojecten	Vorbereiden	T2 2022
Onderzoek Voorkomen en beslechten van geschillen in het sociaal domein (RUG)	Publiceren, aanbevelingen met gemeenten, Divosa en Burgergerichte overheid bespreken, voorstel voor uit te zetten acties maken	T1 2022
Dashboard kerncijfers	Rapporteren	Doorlopend
Evaluatie experiment scheiden	Metten, evalueren en rapporteren	pm
Evaluatie Kinderopvangtoeslag	Metten, evalueren en rapporteren	Tot einde regeling
Evaluatie gratis consult strafbeschikking	Metten, evalueren en rapporteren	T2 2022
Evaluatie Ratz	Metten, evalueren en rapporteren	T3 2022
Evaluatie pilot toevoeging verzoek toelating WSNP	Metten, evalueren en rapporteren	T1 2022
Bijdragen aan onderzoek vergoedingensystematiek ZSM	Bijdragen	pm
Bijdragen aan WODC onderzoek naar zelfredzaamheid	Bijdragen	T2 2022



### 2.3 Doorontwikkeling van het primaire proces en going concern

In 2021 zijn de regeling Herstel Kindertoeslag en de regeling Advies Toevoeging Zelfredzaamheid geïmplementeerd binnen de Raad voor Rechtsbijstand, organisatieonderdeel dienstverlening. Naast deze ontwikkelingen is going concern een belangrijke doelstelling voor 2022. De Wrb-processen moeten binnen of onder de gewenste bandbreedte blijven.

Proces	Bandbreedte
Piket	500-1250
Ambtshalve	750-1250
Toevoegen*	7500-12500
Vaststellen*	7500-10000
Extra uren	400-600
Vaststellen Extra uren	75-150

\*inclusief lichte advies toevoeging/vergoeding en mutaties

Daarnaast streeft de Raad naar een doorlooptijd van de afhandeling van aanvragen gesubsidieerde rechtsbijstand van maximaal 5 weken en voor kantoren die aangesloten zijn op de werkwijze High Trust van 7 werkdagen.

In 2021 is gestart met het werken in multidisciplinaire teams. Eigen regie en resultaatgericht werken staan hierbij staan. Zo stimuleren we de horizontale en verticale ontwikkeling van de medewerkers. Dit draagt bij aan borging en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. Een mensgerichte aanpak is hier het sleutelwoord.

Verder wil de Raad de laatste 'papierene' processen digitaliseren, voorbeelden hiervan zijn het proces mediation, ontboden verdachte, en lichte advies toevoeging. De digitalisering van deze processen draagt bij aan optimalisatie van de dienstverlening en de Wet digitalisering overheid.

Elke dag beter! Dit thema is gestart in 2021 en willen we verder optimaliseren. Onderwerpen zoals de inschrijvingsvoorwaarden en besluiten die verzonden worden aan de rechtzoekende hebben al een bijdrage geleverd aan de dagelijkse verbetering dienstverlening.

Doelstelling	Activiteit	Realisatie 2022
Optimalisatie dienstverlening	Horizontale & verticale ontwikkeling van de medewerkers	Doorlopend 2022
	Digitaliseren 'papierene' werkprocessen o.a. proces mediation en lichte advies toevoeging	T3 2022
	Realisatie van burgerportaal waar toekomstige diensten geleverd kunnen worden	T1 2022

	Investering in opleiding en scholing op het gebied van kennis en vaardigheden t.b.v. het uitvoeren van de Wet op de Rechtsbijstand.	Doorlopend 2022
	Zorgdragen voor laagdrempelige toegang tot het stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand en uitdragen van mensgerichte overheid (zie paragraaf 2.5 inzake de Ratz)	Doorlopend 2022
Beheersen doorlooptijden en werkvoorraad	Voorraad structureel binnen gewenste bandbreedte en doorlooptijd	Doorlopend 2022

#### *Maatregel kosten verhaal draagkrachtige veroordeelden*

Begin 2018 is de Raad gestart met de daadwerkelijke uitvoering van de maatregel kostenverhaal draagkrachtige veroordeelden (met terugwerkende kracht tot 1 maart 2017). Na een periode van het opdoen van praktijkervaring met deze maatregel zal een evaluatie plaatsvinden.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Evalueren Verhaal Kosten Rechtsbijstand	Analyse op proces verhaal kosten rechtsbijstand	T1 2022
Onderzoek naar voortzetting proces	Rapportage aan ministerie JenV	T2 2022

## **2.4 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners/inschrijvingsvoorwaarden**

### *Advocatuur*

Vanaf 2021 gelden voor alle bij de Raad ingeschreven advocaten, naast de algemene inschrijvingsvoorwaarden ook extra deskundigheidseisen op het terrein van het arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht en een maximum van vier specialisatiegroepen waar een advocaat voor ingeschreven kan staan. Advocaten die toevoegingen op voornoemde specialisaties willen aanvragen moeten daarvoor ingeschreven staan bij de Raad. Daarmee valt meer dan 90% van alle jaarlijks afgegeven toevoegingen onder een regime van extra deskundigheidseisen gerelateerd aan een specialisatie.

### *Mediators*

In de inschrijvingsvoorwaarden voor mediators is bepaald dat de ingeschreven mediator een MfN-registermediator moet zijn die aan specifieke voorwaarden voldoet, waarmee

wordt aangesloten bij de waarborgen die het kwaliteitssysteem van het MfN-register biedt. In 2021 is in de inschrijvingsvoorwaarden opgenomen dat andere beroepsorganisaties die een kwaliteitsregister van mediators onderhouden een verzoek tot toelating bij de Raad kunnen indienen, zodat na toelating ook de bij hen ingeschreven mediators toevoegingen kunnen aanvragen. Nu de Wet bevordering mediation voorlopig niet ingevoerd gaat worden, moeten de kaders voor de toelatingsprocedure en het opstellen van objectieve kwaliteitsnormen in regelgeving worden uitgewerkt. Het toelaten van andere beroepsorganisaties met ieder eigen gedragsregels en eigen systemen van tuchtrecht kan daarbij risico's opleveren in de borging van de kwaliteit van de mediators. De Raad voert in 2021 overleg met het departement en de rechtspraak over de wijze waarop vorm gegeven kan worden aan deze kaders. Te denken valt aan het oprichten van een toetsingscommissie die advies uitbrengt aan de Raad, waaronder over de toelatingsprocedure en kwaliteitseisen en het periodiek auditeren van erkende beroepsorganisaties. De uitkomsten van dat overleg kunnen in 2022 leiden tot aanpassing van de inschrijvingsvoorwaarden voor mediators.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Opstellen objectieve kwaliteitsnormen voor mediators en toelatingsprocedure voor beroepsorganisaties die kwaliteit register voor mediators onderhouden	Oprichten Toetsingscommissie die normen opstelt  Opnemen in inschrijvingsvoorwaarden/ beleidsregels	T1 2022
Inrichten toelatingsprocedure en toetsen van beroepsorganisaties	Uit te voeren commissie met secretariële ondersteuning van de Raad	T1 2022
Opnemen objectieve kwaliteitsnormen en toelatingsprocedure in regelgeving	Opnemen in inschrijvingsvoorwaarden, beleidsregels of andere regelgeving	T2 2022

## 2.5 Zelfredzaamheid

### *Zelfredzaamheid en mensgerichte uitvoering*

Op 1 juli 2021 is de Regeling advies toevoeging zelfredzaamheid gestart. Deze regeling heeft een voorlopige looptijd van 9 maanden of maximaal 6500 aanvragen. Met deze tijdelijke Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (Ratz) willen we, in nauwe samenwerking met het Juridisch Loket, burgers die anderszins niet of niet goed geholpen (kunnen) worden, zo snel mogelijk wel van rechtshulp voorzien. Het is de bedoeling om op basis van de opgedane (leer)ervaringen en een uitgebreide evaluatie van de regeling en met behulp van een onafhankelijke commissie een advies aan het ministerie uit te brengen over een passende definitieve voorziening. Geadviseerd zal worden waar op zekere termijn en waar uiteindelijk in de toekomst dergelijke zaken het beste belegd kunnen worden. Tevens ziet het advies op welke wet- en regelgeving en/of werkinstructie hiertoe aangepast moeten worden.

Ook zal het eind 2021 te starten WODC-onderzoek naar de zelfredzaamheid inbreng opleveren waar momenteel knelpunten zitten bij het toetsen van zelfredzaamheid en aanbevelingen hiervoor opstellen.

Daarnaast willen we meer onze verantwoording pakken door meer gebruik te maken van de discretionaire bevoegdheid mogelijkheden die we hebben. Dit doen wij door bij de uitvoering van de wet in individuele gevallen gemotiveerd naar eigen inzicht te beslissen en hier uiteraard beleidsregels aan te koppelen indien dit nodig blijkt.

Verder is de Raad samen met het Juridisch Loket, de NOVA en SWN een landelijk signaleringstraject aan het opzetten om eventuele signalen aan gebrek aan zelfredzaamheid en noodzaak voor rechtsbijstand in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken en daarmee te voorkomen dat rechtzoekenden in complexe zaken tussen wal en schip dreigen te vallen. Het gaat dan om gevallen waarbij onder de huidige vigerende wet- en regelgeving verondersteld wordt dat:

- het probleem van de burger juridisch niet complex is en de burger het daarom wel zelf of met behulp van een derde kan oplossen, terwijl de situatie echter dermate ingewikkeld of schrijnend is, dat dit niet mogelijk is;
- de overheids- en uitvoeringsorganen responsief zijn, wat niet altijd het geval is;
- er voldoende reikwijdte is van de eerstelijns rechtshulpvoorzieningen, waar dat niet overal het geval is. Zoals wanneer de complexiteit meer gespecialiseerde rechtshulp vereist of om situaties waarin de specifieke omstandigheden van de burger meer (rechts)bijstand vereisen;
- op basis van de huidige wet- en regelgeving pas in een later stadium gesubsidieerde rechtsbijstand verleend kan worden, maar dit, gezien de zwaarwegende gevolgen voor de burger, in een vroegtijdiger fase noodzakelijk is, hetgeen tevens kan bijdragen aan een efficiëntere oplossing ervan.

De resultaten van het WODC onderzoek, de Ratz en signalen uit het signaleringstraject zullen ook ingebracht worden in de projecten (en blijvend als onderdeel van het lerende systeem) van de oplossingsroutes in het kader van de stelselvernieuwing.

De Raad heeft het plan Mensgerichte uitvoering opgesteld op basis van de Werkagenda Uitvoering van JenV (POK/WaU). Dit plan bepaalt de aanpak van de Raad met als doel een mensgerichte en beter ge-equipeerde Raad. Daartoe intensificeert de Raad op vijf sporen van de Werkagenda Uitvoering, waaronder de sporen toekomstbestendige dienstverlening en signalen herkennen. Bovenstaande initiatieven passen bij deze intensivering.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Opstellen objectieve kwaliteitsnormen voor mediators en toelatingsprocedure voor beroepsorganisaties die kwaliteit register voor mediators onderhouden	Oprichten Toetsingscommissie die normen opstelt  Opnemen in inschrijvingsvoorwaarden/ beleidsregels	T1 2022
Inrichten toelatingsprocedure en toetsen van beroepsorganisaties	Uit te voeren commissie met secretariële ondersteuning van de Raad	T1 2022
Opnemen objectieve kwaliteitsnormen en toelatingsprocedure in regelgeving	Opnemen in inschrijvingsvoorwaarden, beleidsregels of andere regelgeving	T2 2022
Evaluëren Regeling advies toevoeging zelfredzaamheid	Analyse zaken onafhankelijke commissie Procesevaluatie	T2 en T3 2022
Implementatie binnen beleidsregels en uitvoering	Kenniswijzer, Wrb	Vanaf T3 2022
Vergroten discretionaire bevoegdheid	Mensgerichte Uitvoering	Doorlopend
Mensgerichte uitvoering	Uitvoeren plan Mensgerichte uitvoering en participeren in Werkagenda Uitvoering JenV	T1 herijken plan en uitvoeren; doorlopend

#### *Rechtwijzer*

In 2021 wordt een nieuwe visie van Rechtwijzer opgeleverd. Met bijna 600.000 bezoekers van Rechtwijzer kan worden geconcludeerd dat Rechtwijzer door veel rechtzoekenden als startpunt van hun 'route door het recht' wordt gebruikt. Lopende activiteiten, zoals het ontwikkelen van digitale routes door het recht voor veelvoorkomende problemen, worden in 2022 voortgezet. Rechtwijzer wil nog meer aansluiten op vragen en behoeften van de rechtszoekende, door de burger meer te betrekken in de vorm van burgerparticipatie en een data gedreven aanpak in samenwerking met het Kenniscentrum van de Raad.

In samenspraak met het project Regie Huurketen wordt een vraagbaak opgeleverd om de informatievoorziening aan de voorkant voor huurders te verbeteren en te versterken. Bestaande samenwerkingsverbanden, zoals met Justice42 (uitelkaar.nl) Arbeidsmarktresearch Universiteit Amsterdam (MagOntslag), Mind Korrelatie (Rechtwijzer EHBO), Rechts- en Wetswinkels Tilburg en Amsterdam en de bibliotheken (o.a. Spreekuur Rechtwijzer Tilburg en IDO) worden voortgezet, en nieuwe samenwerkingen worden verkend. Met de gemeente Tilburg wordt de mogelijkheid om de Rechtwijzer EHBO uit te breiden met de sociale kaart van de gemeente Tilburg verkend. Met het zorgplatform Multiproblematiek wordt verkend Rechtwijzer EHBO in het platform Multiproblematiek te integreren.

De Raad is met de vier erkende ADR-instanties in gesprek om te onderzoeken hoe burgers via Rechtwijzer naar de juiste alternatieve geschilbeslechter kunnen worden (be)geleid. Met de Geschillencommissie wordt de beslিশulp *Consumentenzaken* voor

rechtsbijstand doorontwikkeld. Het Juridisch Loket is betrokken bij de samenwerkingsverbanden.

Ten slotte continueren we de contacten met collega-overheidsorganisaties zoals gemeenten, Raad voor de Rechtspraak, Schadefonds Geweldsmisdrijven, Sociaal Raadslieden en maken we van elkaars expertise gebruik om burgers van uniforme informatie te voorzien en het digitale aanbod te versterken.

Doelstelling	Activiteiten	Realisatie 2022
Strategie Rechtwijzer 2021 – 2024	Visiedocument opstellen en uitvoeren	T1 en doorlopend
Digitale routes en tools	Huurrecht tool/vraagbaak opleveren	T1 2022
Lopende samenwerkingen continueren en nieuwe samenwerkingen aangaan	Voortzetten en actualiseren	Doorlopend
Contacten overheidsorganisaties continueren	Voortzetten en onderhouden	Doorlopend

## 2.6 Wsnp en Wbtv

### *Wsnp*

#### *Verder optimaliseren aansluiting minnelijk traject op wettelijk traject*

In vervolg op de aanbevelingen zoals die in de Quick Scan zijn verwoord zal het bureau Wsnp nog nadrukkelijker invulling geven aan voorlichting over de Wsnp aan en ondersteuning van o.a. ketenpartners, schuldhulpverleners en burgers. Voortbordurend op de nauwe en goede samenwerking met het ministerie van JenV (m.n. DGRR/TRB) zal de rol van gevraagd en ongevraagd adviseur worden gecontinueerd. Dit geheel maakt onderdeel uit van het traject waarbij de rol van intern en extern kenniscentrum (binnen het Raad-brede kenniscentrum) steeds verder wordt uitgebouwd.

### *Pilot*

In 2021 is de Regeling pilot toevoeging verzoek toelating Wsnp vastgesteld en inwerking getreden. Met deze regeling kunnen bewindvoerders Wsnp in aanmerking komen voor een toevoeging voor het afgeven van een artikel 285 Fwd-verklaring en het indienen van een verzoek toelating Wsnp.

T.a.v. de pilot zijn tussentijdse evaluaties ingepland. Dit is niet gekoppeld aan vaste (kalender-)meetmomenten, maar aan aantallen aanvragen. Conclusies moeten getrokken kunnen worden op substantiële aantallen om een representatief beeld weer te kunnen geven. De planning is als volgt:

- 50 toevoegingen: toetsing werking
- 250 toevoegingen: 1<sup>e</sup> indicatie, evt. aanpassingen uitvoering pilot.
- 500 toevoegingen: 2<sup>e</sup> indicatie, laatste aanpassingen uitvoering pilot.
- 750 toevoegingen: 1<sup>e</sup> evaluatie, 1<sup>e</sup> bevindingen.
- 1000 toevoegingen: 2<sup>e</sup> evaluatie, conceptadvies.
- 1250 toevoegingen: eindevaluatie, incl. definitief evaluatierapport.
- 1430 toevoegingen: Einde pilot

De onderzoeken in de pilot, inclusief de tussenevaluaties, worden uitgevoerd in coproductie met het Kenniscentrum.

Daarnaast zal de voortgang van de pilot continu worden gemonitord en indien blijkt dat die achterblijft zullen er maatregelen worden getroffen om e.e.a. te bespoedigen.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Digitalisering primaire processen	Doorontwikkeling Quartz/Wsnp en gerelateerde applicaties	Doorlopend
Verbetering dienstverlening	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bereikbaarheid en kwaliteit helpdesk</li> <li>• Bevindingen portaal</li> <li>• Afhandeling subsidieverzoek en</li> </ul>	T2
	Uitbouwen c.q. intensiveren contacten met ketenpartners (ook gericht op Msnp en Szw)	Doorlopend
Continuïteit bewindvoerders organisaties	Signaleren en afwenden bedreigingen continuïteit van specifieke kantoren	Doorlopend
	Gecontroleerde afbouw van bewindvoerderspraktijken waar continuïteit niet gewaarborgd kan worden	Doorlopend
Verbeteren toegankelijkheid en bereikbaarheid van de Wsnp	Aantal aanbevelingen uit de Quick Scan "verbeteren toegankelijkheid Wsnp" wordt in overleg/samenwerking met de ministeries JenV en SZW nader uitgewerkt	T1-T3
	Verder uitvoeren pilot m.b.t. de toevoeging voor Wsnp-bewindvoerders (cfm. Kamerbrief). Zie toelichting onder tabel.	T1-T3
	Onderzoeken opzet regionale schuldenberaad	T2
Borgen kwaliteit van bewindvoerders	Uitvoeren kantoorbezoeken bij advocatenkantoren waar Wsnp-	T3

	bewindvoerders niet-advocaat werkzaam zijn.	
	Ontwikkelen module ethiek voor Wsnp-bewindvoerders	T1
Wet "Vereenvoudiging beslagvrije voet"	Vernieuwen Vtlb-calculator	T1-T2
	Optimaliseren gebruik Vtlb-calculator (m.n. de berekeningen). Wordt tevens onderdeel van audits.	T1-T3
	Aansluiten bij overleg ketenpartners derdenbeslag en schuldhulpverlening	Doorlopend
Effectueren "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid"	Aanpassen websites en mobiele applicaties	Afhankelijk van Raad-brede planning
	Updaten Rechtwijzer	
	Uitbreiden bereikbaarheid door bv chatfunctie in combinatie met vernieuwing telefonie	Afhankelijk van Raad-brede planning
	Gebruik sociale media optimaliseren	T1-T2

#### *Wbtv*

##### *Optimaliseren nieuwe systematiek Rbtv*

Ten behoeve van de nieuwe systematiek dient de werkwijze nader te worden geconcretiseerd en geborgd. Dit betreft enerzijds het toevoegen van aanvullende informatie aan het Rbtv zodat opdrachtgevers beter voorzien kunnen worden van de juiste kwaliteit rekening houdend met de specifieke situatie. Wezenlijk onderdeel daarvan is een goede monitoring van vraag en aanbod, en vervolgens het uitvoeren van de juiste interventies. Anderzijds dienen de ondersteunende en adviserende processen rond het primaire proces opnieuw ingericht te worden c.q. verder uitgebouwd te worden (b.v. de rol van intern en extern kenniscentrum binnen het Raad-brede kenniscentrum).

#### *Noodlijst*

Voor de structurele oplossing voor de Noodlijst werken we nauw samen met DGRR/TRB om te voorzien in de juiste wettelijke mogelijkheden waardoor, naast het realiseren van een eenvoudiger en meer geautomatiseerd proces, ook de AVG is geborgd.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Nieuw Register Beëdigde tolken en vertalers	Reële mogelijkheden creëren voor tolken die nog niet zijn geregistreerd om hun competenties te	Doorlopend



	versterken zodat zij aan de aangepaste criteria te voldoen	
Noodmechanisme tolken	Vullen "Noodlijst" (o.b.v. Excel)	Doorlopend
	Door ontwikkelen "noodlijst" van Excel naar CRM en portaal	n.t.b.
Optimaliseren proces t.b.v. bezwaar en beroep	Borgen dat er voldoende extra capaciteit beschikbaar is t.b.v. het behandelen van bezwaren, beroepen en hogere beroepen gerelateerd aan de extra inschrijvingen. Daarnaast borgen kwaliteit en continuïteit kwaliteitsniveau	Doorlopend
Ingerichte monitoring m.b.t. sturings- en verantwoordingsinformatie	Afstemmen behoefte Centraal Contractmanagement en behoefte bureau Wbtv t.b.v. eventuele interventies	T1
Veranderende c.q. nieuwe taken & verantwoordelijkheid en Bureau Wbtv	Doorvoeren organisatorische aanpassingen binnen het bureau	T1
Doorvoeren interventies t.b.v. het bewerkstelligen verdere groei van het Rbtv	Laten ontwikkelen van opleidingen en/of toetsen	T1-T3
Passend contact	Proactief optreden bij dreigende klachten en bezwaren door telefonisch contact op te nemen. standaard telefonisch contact bij ontvangen verzoek en doornemen verzoek en dossier met tolk/vertaler	Doorlopend
Implementeren wijzigingen in structuur advisering adviescommissie Wbtv	Wijzigingen in structuur commissies doorvoeren. Instellen gremia en overlegstructuren	T1
Doorontwikkeling naar kenniscentrum Wbtv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleid en uitvoeringsregels herijken.</li> </ul>	T1-T3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herijken PE beleid. Initiëren, begeleiden en (zelf) uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek met als doel generieke kennisontwikkeling</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgen voorlichtingsbijeenkomsten</li> </ul>	Doorlopend
	Participatie externe gremia en vertegenwoordigers belangenorganisaties tolken en vertalers	Doorlopend
	Uitbouwen internationalisering Rbtv en ontwikkelen samenwerkingsverbanden	T1-T3
Digitalisering processen	Doorontwikkeling Quartz/Wbtv o.a. ontwikkelen self-assessment tool tolken en vertalers. Evaluatie nieuwe portalen en CRM365. Aansluiting op het register realiseren t.b.v. intermediairs/afnemers, o.b.v. een registerbestand (xml/API)	T1-T3
Audits/steekproeven	Uitvoeren periodieke controle van de erkende opleidingsinstituten "permanente educatie" en toets instellingen (taaltoetsen en tolken vertaaltoetsen). Steekproeven op verlengingen (PE)	T2-T3
Effectueren "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid"	Aanpassen websites en mobiele applicaties	Afhankelijk van Raad-brede planning
Optimaliseren proces rond	Waarborgen van een laagdrempelige	T1-T3

Klachtencommissie Wbtv	procedure waarbij opdrachtgevers of organisaties bewust zijn van de noodzaak, onderzoeken of er een uitbreiding mogelijk is van sanctiemogelijkheden, afhankelijk van Noodlijst-tolken zorgen voor een geharmoniseerde Gedragscode voor C1, B2, UWL en Noodlijst-tolken (en vertalers)	
Beheren landelijke uniforme taallijst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wijzigingsbeleid ontwikkelen</li> <li>- Randvoorwaarden en richtlijnen opstellen (aansluiting bij Adviescommissie Talen Wbtv zoeken)</li> <li>- Communicatie naar betrokken partijen</li> </ul>	T1

## 2.7 Legal Aid

Het AC-proces zal weer meer als gebruikelijk gaan verlopen en daarbij zal het Portaal MijnIND voor de advocatuur meer vorm krijgen. Dit is het middel om te zorgen dat advocaten direct van de IND de dossiergegevens van de cliënt(en) ontvangt, mede indachtig de vereisten van AVG.

De Raad werkt ook in 2022 aan verdere optimalisering van de organisatie van de rechtsbijstand in de asielketen. Zo zal ook in 2022 de afdeling Legal Aid aansluiting blijven zoeken bij de implementatie van de uitkomsten van het programma Flexibilisering Asielketen. De uitkomsten zijn inmiddels belegd in de staande asielorganisaties.

De plannen tot het opzetten van Gezamenlijke Vreemdelingen Locaties hebben nog geen concreter vorm gekregen in 2021 en de vraag is voornamelijk in hoeverre dit concreter op de agenda zal komen in 2022. Uiteraard zal Legal Aid, waar dat aan de orde zal komen, aanhaken en meedenken. Voorts wordt ingezet op een eenduidige planning binnen Legal Aid en daarnaast ook verder gewerkt worden aan een gezamenlijke planning binnen de hele keten. Ook wordt de subsidie aan Vluchtelingenwerk herijkt. Door de gepleegde inzet van de Taskforce in 2020 en 2021 kan Legal Aid, ervan uitgaande dat de Taskforce haar doelstelling haalt, in 2022 wederom gaan plannen conform de geldende beslistermijnen in de verschillende asielprocedures. Uiteraard hangt dit wel samen met de wijze waarop de IND in staat is de instroom voortvarend af te handelen binnen de daartoe gestelde wettelijke beslistermijnen.

<b>Doelstelling</b>	<b>Subdoelstelling</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Optimalisatie Asielketen	Aansluiten bij de implementatie van de uitkomsten van het programma Flexibilisering Asielketen	Doorlopend 2022
	Meewerken aan de komst van Gezamenlijke Vreemdelingen Locaties (GVL's)	Doorlopend 2022
	Plannen zaken conform de beslistermijnen	Doorlopend 2022

## Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering

### 3.1. Portfoliomanagement

#### *Projectenportfolio*

In 2020 is ingezet op Portfoliomanagement met als doel meer in control te komen van grote vaak ICT gerelateerde projecten. In 2021 is het raamwerk opgezet en zijn werkwijzen beschreven, is een portfoliomanagement tool gekozen en ingericht, de eerste positieve signalen zijn zichtbaar. In 2022 zal het portfoliomanagement verder geprofessionaliseerd worden. De uitrol van resource management, financial management, monitoring van projecten en verbetercycli wordt in 2022 gerealiseerd.

Doelstelling	Activiteiten	Realisatie 2022
Inzicht in beschikbare capaciteit knelpunten en planning	Resourceplanning opzetten en uitrollen	T1
Financiële voorspelbaarheid verbeteren	Financial management opzetten en uitrollen	T2

### 3.2. Informatiebeveiliging en Privacy (IBP)

In 2021 is door het IBP-office een geïntegreerd professionaliseringsplan voor zowel Informatiebeveiliging als Privacy opgesteld. Hierin zijn gezamenlijke doelen geformuleerd en waar nodig specifiek gemaakt. In 2021 heeft de Raad niveau 3 van het NBA raamwerk bereikt en zullen we na het opzetten van het DRM (disaster risk management) NBA level 4 bereiken. In 2022 start dan de continuous improvement cycli.

#### *In control en volwassen*

Het IBP-office hanteert de in het werkveld gehanteerde volwassenheidsmetingen: de NBA voor informatiebeveiliging en de Privacy management KPI's van JenV voor privacy. In 2021 zijn aan de hand van de vastgestelde ambitieniveaus inventarisaties en analyses gemaakt. Er zijn ontwikkellijnen uitgezet en er is mede op basis van een risico gestuurde aanpak vastgesteld waar voor de Raad de grootste prioriteit liggen. Eind 2021 worden de voor 2022 gestelde volwassenheidsdoelen vastgesteld. In dit kader zal de 2021 gestarte aanschaf van GRC-tooling, een tooling die het IBP-office zowel op het gebied van privacy management als ISMS ondersteunt, een positieve impact hebben op de ingezette groei in volwassenheid. Hiermee wordt de controle op de IBP relateerde processen beter beheersbaar, inzichtelijk en het opmaken van interne en externe rapportages doelgerichter en efficiënter.

#### *Aansluiting bij digitale en werkplek ontwikkelingen*

De ontwikkelingen met betrekking tot het veranderende applicatielandschap, waarbij steeds meer wordt ingezet op externe (Cloud)leveranciers, zijn bij de Raad in volle gang. Het IBP-office is betrokken bij de I-strategie en andere innoverende initiatieven. Het zal ook in 2022 tijd en capaciteit vragen om de IBP-aspecten voldoende te borgen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de praktische invulling van de door de Raad ontwikkelde Cloudstrategie en Visie op data en uiteraard de betrokkenheid bij de implementatie van MS365. Daarnaast is het ook noodzakelijk om aandacht te besteden aan de fysieke aspecten van de inrichting van de werkplek, zeker in het kader van Het Nieuwe Werken. Bij deze in 2021 ingezette verandertrajecten zal ook in 2022 veel ondersteuning en advies noodzakelijk zijn van het IBP Office.

#### *Aansluiting op processen en procesverbeteringen*

Het IBP-office is aangesloten op het traject voor implementatie en actualisatie van proceseigenaarschap. Om compliant te zijn aan AVG en de BIO is vroegtijdige aansluiting bij nieuwe processen, projecten, maar ook bij wijzigingen van processen, diensten, technische en informatie-architectuur groot belang. In dat kader is in 2021 gestart met

het opleiden en trainen van accenthouders IBP om beter invulling te kunnen geven aan het *three lines of defense* -model zoals dat door de Raad wordt gehanteerd. Proceseigenaren en accenthouders vormen samen de eerste lijn - en daarmee het fundament - om te voldoen aan AVG en BIO. De tweede lijn wordt verzorgd door het IBP office en de derde lijn door de Functionaris Gegevens bescherming. Door proceseigenaarschap te stimuleren, actief risicomanagement te voeren, het gebruik van de instrumenten te bevorderen en de samenhang inzichtelijk te maken, is in 2021 die basis verstevigd. Hierdoor zal het IBP-office meer in staat worden gesteld invulling te geven aan de adviserende en ondersteunende rol. In 2022 zal deze ontwikkeling verder worden doorgezet.

#### *Expertise*

In 2021 heeft het IBP zich ten doel gesteld een duurzaam team van experts voor de Raad te zijn; een volwassen en gewaardeerde partner en adviseur. In 2021 is de capaciteit van het IBP-office uitgebreid met een Coördinator IBP en een fulltime security officer. Door partnerschap met de leveranciers en de daar aanwezige kennis zal ook de kennis en expertise van het IBP-office worden vergroot. Daarnaast zal door middel van externe ondersteuning, vooral op het gebied van privacy, worden geborgd dat extra kennis en expertise aanwezig is. Dit zal ook in 2022 nodig blijven, mede gelet op de vele ICT, zoals het toenemend gebruik van cloud applicaties, toenemende dreiging van cyber criminaliteit, verhogen van de digitale weerbaarheid.

#### *Raadsbreed IBP bewustzijn*

In 2021 is de Raad aangesloten op het Weerbaar JenV programma. Verdere verdieping van dit programma (e-modules zilver, goud en diamant) en awareness campagnes zullen in 2022 worden opgepakt. Het IBP-office zal de IBP kennis van de organisatie vergroten door verbeteringen in de vindbaarheid van documenten, overzicht van door de Raad gehanteerde tools en blijven investeren in het bevorderen van IBP bewustzijn bij medewerkers. Bewustzijn wordt niet alleen vergroot door kennis, maar vooral door doen.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Verhogen Awareness	Opleiding en toets	Doorlopend
Verhogen volwassenheid	Red teaming, crisismanagement	Doorlopend
Verhogen Security	Gebruikmaken van JenV centrale oplossingen	Doorlopend

### **3.3 ICT-ontwikkeling en beheer**

#### *I-strategie*

De Raad heeft in 2021 zijn I-strategie bijgewerkt en het bijbehorende I-plan voor 2021 vastgesteld. Via de ontwikkellijnen die in de I-strategie beschreven zijn, zal de Raad stapsgewijs zijn doelarchitectuur in de vorm van een nieuw applicatielandschap realiseren.

Om de I-strategie en de bijbehorende projecten uit te kunnen voeren heeft de Raad voor het ontwikkelen en beheren van de systemen behorende bij de primaire processen een aantal aanbestedingen uitgevoerd om langjarig goede leveranciers aan zich te binden. In 2021 zijn de reeds ontwikkelde delen van het nieuwe applicatielandschap, die van Wbtv en Wsnp overgedragen aan de nieuwe leveranciers. Tezamen met de geselecteerde leveranciers zullen we de verdere applicatieontwikkeling oppakken.

### *Applicatie Lifecycle Management*

In 2021 is een start gemaakt met het risico gestuurd ontwikkelen van het nieuwe applicatielandschap voor de Wrb. We bouwen alleen die componenten die onafhankelijk van de toekomstige keuzes voor het rechtsbijstand stelsel nodig zullen zijn zodat desinvesteringen worden voorkomen.

De Raad voelt steeds nadrukkelijker de noodzaak tot vernieuwing; de technologie waar het bestaande applicatielandschap op gebaseerd is, komt meer en meer in de end-of-life fase. Beheren en veranderen van het bestaande applicatielandschap wordt met het voortschrijden van de tijd complexer en risicovoller (en dus ook duurder). De Raad heeft het scenario voor modulair vernieuwen met het ministerie van JenV besproken en de bijbehorende projecten opgenomen in portfoliomanagement.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Vernieuwen en verbeteren registers		T1

### *Innovatie*

Naast vernieuwing van het applicatielandschap is de Raad bezig om een aantal zaken die betrekking hebben op de bedrijfsvoering van de Raad te vernieuwen. Te denken valt aan het vernieuwen van de werkplek (ook genoemd bij Het Nieuwe Werken) en het vernieuwen van de websites en het intranet van de Raad. In 2022 zal de nieuwe werkplek uitgebreid worden met een nieuwe Telefoonoplossing en zullen we conform de Cloudstrategie de eerste stappen zetten richting Cloud implementatie door o.a. inzetten van Cloud oplossingen van de werkplekapplicaties. We verwachten in 2023 een volledig Cloudbased werkplek te hebben.

Via een pilot zal Raad ook de eerste stappen zetten op het gebied van Robot Proces Automation. We starten met het robotiseren van een klein handmatig proces.

### *I-volwassenheid en IM van de Toekomst*

De geleidelijke omvorming van Raad voor Rechtsbijstand naar een meer wendbare, flexibele en kennis gedreven organisatie vraagt een andere IT-organisatie. Om samen met de organisatie de ontwikkelingen in de maatschappij te volgen en snel doelgerichte oplossingen te realiseren is een wendbare IT-organisatie en IT-landschap cruciaal. Het doel is om een vanuit ICT-ontwikkeling en beheer op de klant (de eigen business of ketenpartners) gerichte support te leveren. In nauw contact met de business, ketenpartners en leveranciers willen we behoeften peilen, prioriteiten bepalen en capaciteit toekennen. Dat vraagt van de ICT-medewerkers meer regie voerende competenties.

Flexibiliteit en wendbaarheid uiten zich in de snelheid waarin op nieuwe ontwikkelingen, die op de Raad afkomen (zoals Stelselvernieuwing), kan worden ingespeeld en waarop wijzigingen, zowel groot als klein, in het applicatie-landschap kunnen worden doorgevoerd. Dat geldt tevens voor de snelheid waarmee de ontwikkelde software in beheer kan worden gegeven/genomen.

De benodigde wendbaarheid en flexibiliteit gaan we realiseren door:

- Buy before make
- Cloud ready architectuur
- Privacy en security by design
- Agile werken
- CD/CI (continuous delivery en integration)

Deze ontwikkelingen benadrukken de noodzaak tot het 'investeren' in medewerkers, wat ook bijdraagt aan het kunnen behouden van medewerkers voor de Raad. Waar nodig en mogelijk zal in uitbreiding van ICT-personeel worden voorzien. Ook wordt gedacht aan het wederzijds delen van schaarse ICT-kennis(gebieden) met andere uitvoeringsorganisaties in het JenV-domein.

Op het gebied van I-vakmanschap is met een groep enthousiaste medewerkers een start gemaakt met de implementatie en operationalisering van Digicoaches en I-vragenuurtjes. Daarnaast wordt in elk team een accenthouder IBP benoemd en de Weerbaar JenV-training is een vast onderdeel van de Raadacademie. De Raadacademie wordt verder gevuld met op I-vakmanschap gerichte opleidingen en trainingen.

#### *Informatiehuishouding*

Door het kabinet is besloten om een grootscheepse verandering van de informatiehuishouding Rijk in gang te zetten. Ook voor de Raad is informatie een wezenlijke grondstof voor de werking van het apparaat en in het kader van de verantwoording.

De Raad is dan ook aangesloten op het JenV-brede actieplan voor het verbeteren van de Informatiehuishouding (IHH). Het is de intentie van de Raad om de actielijnen op het gebied van IHH te volgen.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
IM van de Toekomst	Implementatie IM van de Toekomst	T2
Uitrollen nieuwe werkomgeving	Implementatie nieuwe werkomgeving	T2
Toekomstig bestendig maken digitale werkomgeving	Implementatie M365	T1
Cloudimplementatieplan	Plan gereed Cloud implementatie RvR	T2

### **3.4 HRM**

In 2021 is er een geactualiseerde P-strategie opgezet. Veel van de ingezette HR-thema's maken hier onderdeel van uit. De P-strategie wordt voortdurend afgestemd op de ontwikkelingsfase van de Raad en verloopt langs de volgende 5 lijnen:

1. Organisatieontwikkeling
2. Strategische personeelsplanning
3. Leren en ontwikkelen
4. Inzetbaarheid en vitaliteit
5. Leiderschap

Deze P-strategie zal in een meerjarenplan verder worden uitgewerkt en uitgevoerd.

#### *Wendbaar organiseren*

Vanuit de JenV-visie "Wendbaar organiseren" zal de Raad dit speerpunt de komende jaren verder vormgeven aan de hand van de volgende thema's:

- de duurzaam inzetbare medewerker;
- eigentijds leidinggeven;
- flexibel organiseren.

Duurzame inzetbaarheid en flexibele organisatie hebben veel raakvlakken. Kern is dat we 2022 (preciezer: al vanaf Q3 2021) inzetten op het meer professionaliseren van de aangeboden HR-instrumenten, dus doorontwikkeling, evaluatie, integraal en met de business.

#### *Duurzame inzetbaarheid*



De thuiswerksituatie die Covid-19 met zich meebracht, heeft ons beter inzicht gegeven in waar medewerkers staan in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Als individu, maar ook als onderdeel van een functiegroep of organisatie als geheel. Door hier goed oog voor te hebben vanuit het management, de leidinggevenden en collega's onderling, hebben we snel kunnen inspelen op behoeftes. Denk hierbij aan het ontstaan van de online Raadsdagen voor verbinding, inspiratie en leren & ontwikkelen ter bevordering van integraal werken als ook de rol van onze digicoaches bij het versterken van de zo belangrijke digitale vaardigheden.

Het aanbod leren & ontwikkelen en de activiteitenlijst wordt in samenspraak met de lijnorganisatie opgesteld en steeds geactualiseerd. In 2022 ligt het accent van L&O op uitvoering geven aan de menselijke maat.

In 2022 zal het talentgericht werken meer inhoud krijgen doordat leidinggevenden dan getraind zijn in het uitlezen van de talent-/motivatieanalyses (TMA) van hun medewerkers.

Het jaarprogramma L&O en de online Raadacademie++ geeft leidinggevenden instrumenten om effectieve gesprekken te voeren over de professionele en persoonlijke ontwikkeling van hun medewerkers. In 2022 wordt ook aandacht besteed aan effectmeting van de ingezette L&O activiteiten en aan hybride vormen van groepsleren. Daarnaast zal HRM samen met de afzonderlijke organisatieonderdelen dan wel afdelingen jaarlijks na het afnemen van de personeelsschouw (als onderdeel van SPP) opnieuw een behoeftebepaling doen als het gaat om L&O activiteiten en activiteiten op het gebied van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Dit biedt ons de mogelijkheid om op structurele wijze alle ontwikkelingen mee te nemen die hierop van invloed zijn en flexibel te opereren waar het moet.

#### *Eigentijds leiderschap*

De toekomstige kerntaken van een wendbare Raad betekenen een verdere organisatieontwikkeling en verandering in werkzaamheden en mogelijk nieuwe functies. Deze ontwikkeling vraagt om eigentijds leiderschap om de medewerkers hierin goed te begeleiden.

Eigentijds leiderschap betekent voor de Raad het volgende. Onze leidinggevenden:

- zijn in staat om met het team, de medewerkers en het goed inrichten van het proces/werk hun deel van de organisatieopgaven te realiseren;
- hebben visie, zijn het boegbeeld en vervullen een voorbeeldfunctie;
- faciliteren medewerkers en zorgen voor een veilige werkomgeving;
- reflecteren zelf op resultaten en eigen houding en gedrag;
- nemen deel aan een leiderschapsprogramma.

In het kader van talentgericht werken hebben alle leidinggevenden een TMA-analyse gemaakt en een TMA-training gehad. Ruim de helft van de medewerkers bij de Raad heeft eveneens de TMA gemaakt, waarmee ze steeds vaker een vast onderdeel vormen van de HR-gesprekken.

In 2021 zijn de intervisiebijeenkomsten weer opgestart. Deze zullen ook in 2022 als vast onderdeel van leiderschap doorlopen.

Het leiderschapsprogramma wordt op dit moment voorbereid en zal eind 2021 en 2022 uitgevoerd worden. Wat betreft vorm en inhoud zijn deze bouwstenen bij de leidinggevenden opgehaald:

Vorm	Inhoud
Inspirerend	Reis en reisbegeleider
Integraal	Hart voor de burger

Creatief	Talentgericht werken
Nieuwe ideeën	Het Nieuwe Werken
Samenwerking	Effectiviteit van het leiderschap
Afwisselend	Resultaatverantwoordelijke teams
Verbindend	SPP & HR-cyclus

### *Flexibele organisatie*

De Raad is een flexibele organisatie als wij in staat zijn de juiste talenten aan de voorliggende opgaven te kunnen koppelen. Hiervoor zal, naast onder andere de HR-cyclus, strategische personeelsplanning (SPP) structureel worden ingezet. Hiermee beogen we een nog beter inzicht te krijgen in de huidige situatie en de gewenste kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand. Daarnaast biedt het ondersteuning bij het doorvertalen van organisatiebeleid naar activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen. Voor de medewerker geeft SPP inzicht in het eigen potentieel en ontwikkelmogelijkheden binnen of eventueel buiten de Raad.

Het proces van SPP ondersteunt daarmee zowel de realisatie van strategische veranderingen (en die van de afzonderlijke organisatieonderdelen) als de ontwikkeling van de professionele loopbanen van de medewerkers.

### *Inzetbaarheid, vitaliteit en betekenisvol werken*

Belangrijk is te beoordelen of medewerkers zich prettig voelen in hun taken en verantwoordelijkheden; kunnen medewerkers zichzelf vinden in het beleid en de cultuur? Uit de TMA-analyse blijkt dat de meerderheid van onze medewerkers behoefte heeft aan het toevoegen van waarde aan het leven van mensen, het helpen van mensen en bieden van oplossingen voor de burgers. Het bijdragen aan een aansprekend en zingevend doel geeft collectieve motivatie en werkinspiratie voor de medewerkers. Betekenisvol werken draagt bij aan de inzetbaarheid van onze medewerkers. De maatschappelijk waarde waarvoor de medewerkers van de Raad zich inzetten draagt bij aan het werkgeluk, inspireert tot positieve veranderingen, werkt verbindend en wordt door het management en leidinggevendenden binnen de organisatie uitgedragen.

Bij de Raad werken medewerkers die zich over het algemeen vitaal, energiek en gezond voelen. Het management en HRM stimuleert de leidinggevendenden extra aandacht te besteden aan hun medewerkers, zowel ten aanzien van de mentale kant als ten aanzien van de ergonomie. De toenemende activiteiten zorgen nu en in de toekomst naar verwachting voor een hoge werkdruk (en mogelijke disbalans) bij een deel van de medewerkers. De Raad streeft ernaar dat leidinggevendenden beter in staat zijn, en de mogelijkheid krijgen om, te prioriteren in taken en duidelijk te zijn in het stellen van grenzen. Door regelmatig contact, een goede verhouding, vertrouwen en een goed gesprek, ook in de tijden van hybride werken en virtueel leiderschap, is er echte aandacht voor de medewerkers. De mogelijkheden tot inzet van diverse maatwerk interventies om inzetbaarheid te bevorderen, zoals Leefcoach/bedrijfsmaatschappelijk werker, vertrouwenspersoon etc., worden ook in 2022 gecontinueerd.

### *Arbeidsmarktcommunicatie*

Ook vanuit arbeidsmarktcommunicatie wordt hier aandacht aan besteed, zodat imago en identiteit blijvend overeenkomen. In 2022 gaat de de nieuwe mantelovereenkomst inhuur uitzendkrachten in. We gaan van 3 naar 1 uitzendbureau. Dit zou een nog positiever effect moeten hebben op partnerschap. Daarnaast kunnen we door de vernieuwing van onze websites ook meer aandacht geven aan onze eigen

arbeidsmarktcommunicatie, met als doel kwalitatief goede open sollicitaties te ontvangen. Hiermee gepaard gaat het effectief inzetten van sociale media. De Raad wil een organisatie zijn waar iedereen zich welkom voelt en zich kan ontwikkelen los van gender, leeftijd, religie, culturele achtergrond of seksuele geaardheid.

#### *Ergonomie en Het Nieuwe Werken*

In 2022 zullen de medewerkers gedeeltelijk vanuit huis werken, gedeeltelijk op een kantoorlocatie en mogelijk op een flexlocatie. De Raad besteedt hierbij veel aandacht aan de ergonomische vereisten zowel thuis als op kantoor. Er is voorzien in een thuiswerkregeling. Van belang is een fysieke werkomgeving die energiegevend en inspirerend is: waarbij het kantoor als werk- en ontmoetingsplek en inspiratiebron fungeert en tegelijkertijd de eigen gezondheid, veiligheid en vitaliteit bevordert. Hierbij wordt gedacht aan onder andere zit-/sta-werkplekken en dynamisch werken, aequiduaat licht, lucht en temperatuur en een BHV oefening. Door het inzetten van de RI&E (eind 2021) en het daarbijkomende plan van aanpak wordt er gewerkt aan een gezonde en veilige werkomgeving. De preventiemedewerkers en de BHV organisatie hebben hierbij een belangrijke rol. Er worden flexlocaties bezocht en beoordeeld op gezonde en veilige arbeidsomstandigheden. In navolging van Het Nieuwe werken krijgt ook de arbodienstverlening, de spreekuren van de bedrijfsarts, een meer hybride karakter op basis van maatwerk. Dit sluit aan op de nieuwe hybride werkwijze van de Raad.

#### *Verzuim*

Wanneer medewerkers (langdurig) uitvallen worden er interventies ingezet om de uitgevallen medewerker weer zo snel mogelijk te laten integreren in het arbeidsproces. Hiervoor worden, in overleg met de bedrijfsarts, diverse interventies op maatwerkbasis toegepast. Daarnaast worden er regelmatig overleggen gepland met de bedrijfsarts, casemanagers (leidinggevend) en HR om de juiste route te bewandelen van verzuim naar terugkeer. Hierbij wordt er nadrukkelijk rekening gehouden met de mogelijkheden van de medewerker en (passend) werk.

#### *Banenaafspraak instroom arbeid beperken*

Bij de Raad werken momenteel nog 5 medewerkers die onder deze doelgroep vallen. Dit zijn 5,8 arbeidsplaatsen van 25,5 uur. Het quotum over 2021 is 9,0; dit betekent een percentage van 65% ingevulde arbeidsplaatsen.

Door het thuiswerken is het lastig gebleken om voor nieuwe medewerkers uit de doelgroep geschikte werkzaamheden te vinden en ze goed in te werken en te begeleiden. Vanaf 2021 hanteert de Raad 'tweesporenbeleid'. We bieden vanaf heden enerzijds banen aan tegen circa 100% loonwaarde (vraaggericht) en anderzijds delen van takenpakketten voor participanten tegen een verminderde loonwaarde (aanbodgericht).

De Raad heeft besloten om af te zien van de Rijksbrede aanbesteding. Belangrijkste reden is dat wij voor duurzame oplossingen willen gaan door het aanbieden van een dienstverband. Hier hoort bij het verder verstevigen van de samenwerkingen met het UWV en contact leggen met gemeente Den Bosch en Binnenwerk. Dit betekent ook dat we zo weinig mogelijk een beroep doen op commerciële organisaties.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Aanbod TMA beschikbaar	Medewerker hebben mogelijkheid om een TMA analyse uit te voeren	Doorlopend
Online Raadacademie	De online raadacademie is volledig beschikbaar voor alle medewerkers	Doorlopend
(Eigentijds) leiderschap	Leidinggevendenden nemen deel aan een leiderschapsprogramma. Leidinggevendenden hebben TMA afgerond, inclusief team TMA. Beschikbaarheid van aanvullende trainingen en coaching	Doorlopend
Strategische personeelsplanning	Uitvoering van SPP en personeelsschouw	Doorlopend
Banenaafspraak	Uitvoering tweesporenbeleid	Doorlopend

### **3.5 Coronamaatregelen**

In 2020 en 2021 heeft de Raad veel acties uitgevoerd om zijn dienstverlening aan burgers, advocaten en mediators in stand te kunnen houden terwijl alle medewerkers conform beleid thuis werkten. Terugkijkend heeft de dienstverlening nauwelijks hinder ondervonden.

Daarnaast heeft de Raad zich voorbereid op terugkeer naar kantoor. De kantoorlocaties zijn aangepast aan 1,5m situatie en het werken op kantoor met de vereiste veiligheidsmaatregelen is in een speciaal daartoe geschreven protocol (fase 2 spoorboekje) uitgewerkt. Dit terugkeerplan wordt vanaf september 2021 in beperkte vorm uitgevoerd en de verwachting is dat dit eerst vanaf november 2021 breder ingezet zal worden.

Mocht het door omstandigheden en rijksbeleid nodig zijn, dan kan in 2022 teruggekeerd worden naar volledig thuiswerken (fase 1 spoorboekje) of het conform 1,5m situatie beperkt op kantoor werken (fase 2 spoorboekje).

Als er in 2022 geen beperkingen meer op kantoorwerken zijn vanwege Covid-19 zal de Raad zijn opgestelde en vastgestelde beleid Het Nieuwe Werken verder implementeren. Het Nieuwe Werken geeft medewerkers de ruimte een aantal dagen thuis te werken, voorziet in hybride vergader- en samenwerkfaciliteiten en met behulp van een reserveringssysteem bestaat de mogelijkheid om activiteit gerichte werkplek te reserveren. De Raad gaat in 2022 ervaren hoe Het Nieuwe Werken in de praktijk zal zijn. Evalueren en indien nodig bijstellen volgen. De uitgangspunten voor Het Nieuwe Werken zijn in overleg met de OR vastgesteld.

Doelstelling	Activiteiten	Realisatie 2022
Reisbewegingen reduceren door thuiswerken te stimuleren en faciliteren	Hybride vergaderen, samenwerk oplossingen (Teams)	T1
Activiteit gericht kantoorgebruik	Werkplek reserveringssysteem	T1

### 3.6 Huisvesting en inkoop

#### *Vaste kantoorlocaties*

In 2021 is het organisatiebesluit genomen om Het Nieuwe Werken te implementeren. Het Nieuwe Werken houdt in dat medewerkers waar mogelijk vanaf de thuisomgeving hun werk doen en niet standaard vanaf een kantoorlocatie van de Raad. Hierdoor gaan de medewerkers meer vanuit huis werken en minder op kantoor. Ook is er door het invoeren van Het Nieuwe Werken minder kantooroppervlakte nodig en de huurovereenkomst voor het pand in Utrecht opgezegd en per 1 juni 2022 beëindigd. De panden in Den Bosch en Leeuwarden hebben naar verwachting voldoende kantooroppervlakte om de nieuwe functie van kantoorlocatie te kunnen vervullen.

#### *Flexibele locaties*

Naast de twee vaste locaties maakt de Raad gebruik van flexibele locaties. Deze locaties worden naar behoefte aangetrokken en maken het mogelijk om aanvullende ruimte te creëren wanneer er meer behoefte is dan de kantoorlocaties Den Bosch en Leeuwarden aankunnen. Daarnaast hebben flexibele locaties meerwaarde omdat ze voor wat betreft de ligging in het land of de afstand tot de woning van de medewerkers aantrekkelijker kunnen zijn. De Raad maakt nu gebruik van twee flexibele locaties, in Den Haag en Amsterdam. Voor Utrecht wordt een derde flexibele locatie gezocht waar naar verwachting eind van het tweede kwartaal ingetrokken kan worden. In het beginsel worden er kortlopende contracten gesloten met een flexibele inrichting. Na verloop van tijd kan de behoefte aan flexibiliteit afnemen en kunnen contracten voor een langere periode worden afsloten.

#### *Verhuisplan*

Er wordt een verhuisplan opgesteld waarbij het in gebruik nemen van de twee overgebleven vaste locaties (Den Bosch en Leeuwarden) en gebruikmaking van de flexibele locaties, stap voor stap wordt uitgerold.

Denk hierbij onder andere aan:

- plan van aanpak verhuizing incl. een communicatieplan intern en extern
- inventariseren huidige situaties van de overgebleven vaste locaties
- opstellen indelingstekeningen o.b.v. behoefte diverse afdelingen en data uit werkplekreserveringssysteem
- aanpassingen pand Den Bosch en indien nodig Leeuwarden
- opstellen verhuisplan automatisering en telefonie
- bepalen uitgangspunten verhuizing en planning (doorwerken tijdens verhuizing)
- voorbereiden fysieke verhuizing
- begeleiden verhuizing
- nazorg en evaluatie

#### *Facilitaire ondersteuning bij Het Nieuwe Werken*

Het Nieuwe Werken betekent onder andere een heel ander gebruik van de vaste en flexibele locaties. Dit vraagt om een andere inrichting waarbij ruimtes meer op functie en

flexibel gebruik worden ingericht. Een ondersteunend reserveringssysteem moet ervoor zorgen dat medewerkers de ruimte kunnen reserveren passend bij hun werkzaamheden en met de collega's met wie zij samenwerken. Hiervoor wordt nog in 2021 een systeem aangeschaft en in gebruik genomen. Dit systeem zal naar aanleiding van fysieke en organisatorische wijzigingen én als gevolg van evaluatie en monitoring aangepast worden aan de nieuwe situatie. Ook wordt het dynamisch vergaderen uitgebreid. In 2021 is hier een start mee gemaakt door één vergaderruimte in te richten met de juiste vergadersystemen. Op basis van de ervaringen wordt dit in 2022 verder uitgebreid op de vaste locaties.

<b>Doelstelling</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Realisatie 2022</b>
Verhuisplan	Opstellen verhuisplan t.b.v. de verhuizing van de afdelingen in Utrecht naar Den Bosch	T1
Oplevering flexibele locatie Utrecht	Inrichting flexibele locatie	T2
Uitbreiding hybride vergadermogelijkheid	Op basis van ervaringen 2021 wordt het hybride vergaderen uitgebreid naar een nader te bepalen aantal vergaderopstellingen.	Doorlopend
Verder inrichting reserveringssysteem	Op basis ervaringen 2021 wordt reserveringssysteem verder ingericht / verfijnd.	T1
Opstellen Plan van Aanpak verduurzaming	Samen met JenV het plan van aanpak opstellen met betrokkenheid medewerkers Raad.	T2

*Maatschappelijk verantwoord ondernemen, aansluiting Programma Verduurzaming ministerie JenV*

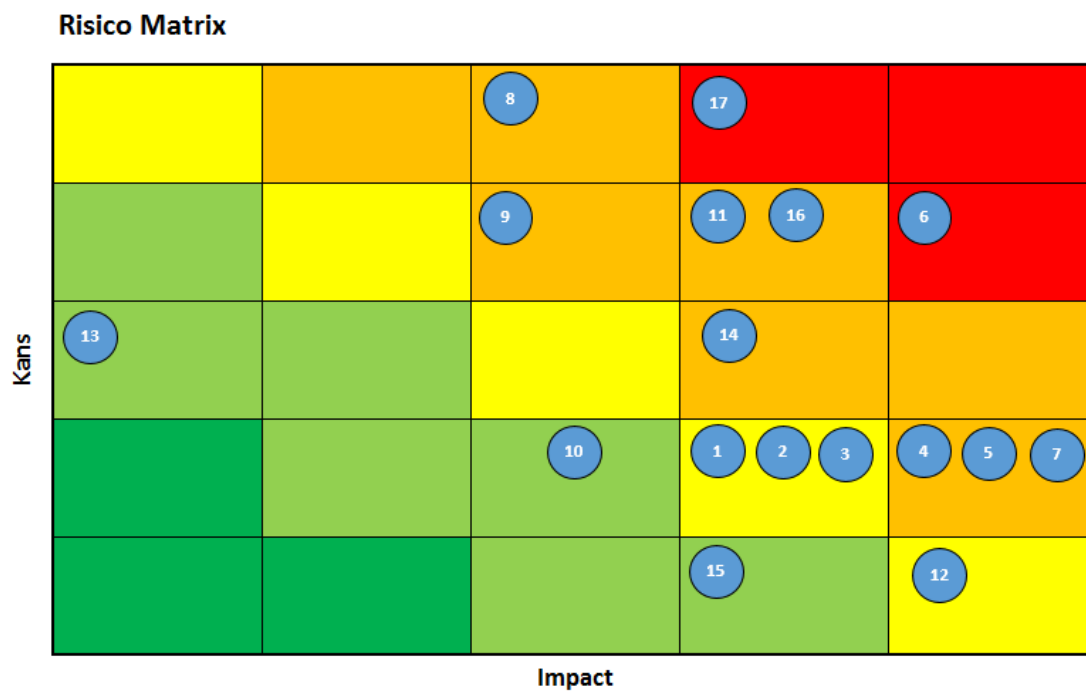
In 2021 heeft de Raad heeft zich aangesloten bij het Programma Verduurzamen van JenV dat zich richt op het coördineren en ondersteunen van activiteiten die moeten zorgen voor verdere verduurzaming van organisaties binnen het JenV-domein. Hierdoor gaan we voldoen aan de doelstellingen uit het klimaatakkoord én kan er een bedrijfsvoering worden ontwikkeld die duurzaam is. De eerste stappen tot verduurzaming zijn gezet waaronder het gezamenlijk uitvoeren van een CO2 Footprint (nulmeting). Daarmee wordt op uniforme wijze inzicht gegeven in de stand van onze organisatie en JenV breed. Met deze footprint kunnen er vervolgens maatregelen afgesproken worden om de verduurzamingsopgaven te realiseren. In 2022 zal op basis van de uitkomst van de voetafdruk een start gemaakt worden met mogelijke reducering van CO2-uitstoot. Op welke vlakken reducering zal plaatsvinden is pas aan te geven wanneer de voetafdruk van de Raad gereed is. In samenwerking met andere JenV-organisaties wordt er een plan van aanpak opgesteld waar de medewerkers van de Raad ook bij betrokken zullen worden. Met het klimaatakkoord krijgt iedereen te maken en het is goed om alle medewerkers vanaf het begin bewust te maken en mee te laten denken over verduurzaming.

## Hoofdstuk 4 Risicomanagement Jaarplan 2021 Raad voor Rechtsbijstand

Het managementteam van de Raad heeft met betrekking tot het bereiken van zijn strategische doelen 17 risico's geïdentificeerd.

Ieder tertaal zal de Raad een geactualiseerde risicoanalyse opstellen. Hierbij wordt beoordeeld of het betreffende risico nog steeds aanwezig is, zullen de risico's opnieuw worden gewogen en zal worden gerapporteerd over de voortgang in de opgenomen beheersingsmaatregelen.

In het onderstaande plaatje is een samenvatting opgenomen van de risico's.



In de tabel op de volgende pagina zijn alle geïdentificeerde risico's opgenomen met daarbij de inschatting van de kans en de impact en de beheersingsmaatregelen.

Nr.	Risico	Kans	Impact	Risico eigenaar	Maatregelen
1	De medewerking van ketenpartners is onvoldoende, waardoor de dienstverlening aan burgers minder efficiënt verloopt.	2	4	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad heeft periodiek op bestuurlijk en uitvoeringsniveau overleg met alle belangrijke ketenpartners.</li> <li>2. De Raad heeft binnen de bestuursondersteuning een aparte functie als een liaison voor het managen van de relaties met de ketenpartners.</li> </ol>
2	De Raad heeft onvoldoende medewerkers met de juiste competenties om de transitie te volbrengen.	2	4	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad zet naast de HR-cyclus ook strategische personeelsplanning (SPP) structureel in om een nog beter inzicht in de huidige situatie en de gewenste kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand te krijgen. Daarnaast biedt het ondersteuning bij het doorvertalen van organisatiebeleid naar activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen. Voor de medewerker geeft SPP inzicht in het eigen potentieel en ontwikkelmogelijkheden binnen of eventueel buiten de Raad.</li> <li>2. Inzicht verschaffen in de strategieën van de Raad (i-strategie, dienstverleningsstrategie, visie op data, kerntaken) met de impact op personeelsontwikkeling en -opbouw</li> <li>3. De Raad heeft een actueel functiegebouw, zodat marktconformiteit nagestreefd wordt.</li> <li>4. Het MT van de Raad accepteert dat bepaalde specialistische functies niet gemakkelijk in het functiegebouw passen en gaat akkoord met</li> </ol>



					uitzonderingssituaties. Hiermee kunnen deze functies gemakkelijker ingevuld worden.
3	De governance in het traject van de stelselherziening tussen ministerie, Raad en ketenpartners is onvoldoende duidelijk en zorgt voor vertraging of verkeerde uitwerking van stelselinitiatieven.	2	4	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad heeft samen met JenV de governance opnieuw beschreven en legt eventueel nieuwe afspraken vast die tussen ministerie, Raad en ketenpartners worden gemaakt.</li> <li>2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen</li> </ol>
4	De Raad heeft onvoldoende middelen om de projecten rondom de stelselwijziging uit te voeren waardoor de stelselwijziging niet af komt of vertraging oploopt.	2	5	Manager Kwaliteit, Strategie en Beleid	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad heeft een meerjarenbegroting opgesteld voor alle werkzaamheden samenhangend met de stelselherziening. De meerjarenbegroting zal periodiek worden herijkt en besproken met de eigenaar en opdrachtgever.</li> <li>2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen.</li> </ol>
5	De kabinetsformatie kan zorgen voor afwijkende visie op de stelselherziening, waardoor reeds ingezette ontwikkelingen op het gebied van stelselvernieuwing moeten worden aangepast.	2	5	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overleg met JenV over het fiche tbv de kabinetsformatie</li> <li>2. Document Goede rechtsbijstand</li> <li>3. Factsheets en notities</li> <li>4. Samenwerking met NOvA en andere ketenpartners</li> </ol>
6	De Raad krijgt gedurende het jaar vanuit het ministerie steeds nieuwe of aanvullende opdrachten, zodat de stelselvernieuwing of vervanging van de Legacy niet tijdig kan worden afgerond.	4	5	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Met het ministerie duidelijk afspraken maken over de governance rondom nieuwe opdrachten. Hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten de P&amp;C-cyclus</li> <li>2. De Raad zal door middel van portfoliomanagement de inzet van middelen en capaciteit managen</li> </ol>
7	Het op termijn ontstaan van financiële tekorten bij de Raad, omdat de	2	5	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Op bestuurlijk niveau afspraken maken over de</li> </ol>

	financieringssysteem gebaseerd is op verouderde uitgangspunten en geen rekening houdt met investeringen in automatiseringsprojecten.				<p>toekomstige financiering van de Raad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. De bekostigingssystematiek van de Raad zal herijkt moeten worden.</li> <li>3. Portfoliomanagement wordt gekoppeld aan de jaarplan cyclus van de Raad waardoor het financieren van vernieuwingsprojecten van ICT systemen nadrukkelijk onderdeel wordt van de begrotingsgesprekken.</li> </ol>
8	Het toenemen van het aantal fouten gemaakt door advocaten en mediators bij het aanvragen van toevoegingen of declaraties zorgt ervoor dat de fout- en onzekerheidsscore van de rechtmatigheidstoets toeneemt.	5	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad houdt 2 tussentijdse steekproeven per jaar om de voortgang te monitoren.</li> <li>2. Advocaten en mediators worden in de nieuwsbrieven gewezen op de veel voorkomende fouten en fouten met hoge impact.</li> <li>3. De veelvoorkomende fouten worden besproken tijdens steekproefcontroles High Trust. (momenteel digitaal, na COVID-19 weer fysiek/digitaal)</li> <li>4. Bij de introductiebijeenkomsten van nieuwe advocaten wordt extra aandacht besteed aan de veelvoorkomende fouten</li> <li>5. De Raad maakt een (digitale) informatiefolder voor nieuwe advocaten</li> <li>6. Bij twijfeldossiers wordt telefonisch contact opgenomen met de betreffende advocaat</li> <li>7. De Raad gaat het risicoprofiel van de steekproeftrekking High Trust herbeoordelen</li> <li>8. Signaleringslijsten op veel gemaakte fouten worden gedraaid en er wordt proactief gebeld.</li> </ol>
9	Het toenemen van het aantal fouten gemaakt door medewerkers bij het afhandelen van	4	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad houdt 2 tussentijdse steekproeven per jaar om de voortgang te monitoren.</li> </ol>

	toevoegingen en vaststellingen zorgt ervoor dat de fout- en onzekerheidsscore van de rechtsmatigheidstoets toeneemt.				<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Alle bevindingen uit de jaarsteekproef en de tussentijdse steekproef worden in de teams en individueel aan de medewerkers teruggekoppeld.</li> <li>3. Medewerkers worden in de periodieke scholingsbijeenkomsten extra geschoold op de veelvoorkomende fouten.</li> <li>4. Jaarlijks wordt voor iedere medewerker een persoonlijke kwaliteitstoets uitgevoerd op de genomen beslissingen.</li> <li>5. Er worden leercirkels opgezet tussen de afdelingen dienstverlening, bewaar en beroep en kwaliteit.</li> <li>6. Meer scholing op maat wordt aangeboden aan de medewerkers</li> <li>7. Collegiale review volledig uitgerold binnen Dienstverlening. Per medewerker 1 keer per kwartaal een review.</li> </ol>
10	Het toenemen van de instroom van zaken kan er voor zorgen dat de voorraden en doorlooptijden toenemen en het servicelevel afneemt, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.	2	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De instroom en de voorraad worden wekelijks gemonitord</li> <li>2. Alle medewerkers worden allround opgeleid, zodat ze in meerdere processen inzetbaar zijn. In T1 heeft de Raad het huidige interne opleidingstraject afgerond, zodat alle huidige medewerkers allround inzetbaar zijn op zowel het toevoeg- als vaststelproces. Ook worden een aantal extra medewerkers opgeleid tot specialist in asiel- en extra uren zaken, zodat ook hier meer flexibiliteit ontstaat.</li> </ol>
11	Het onvoldoende beschikbaar hebben van capaciteit kan ervoor zorgen dat de voorraden en doorlooptijden	4	4	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De benodigde capaciteit wordt maandelijks gemonitord via het formatieoverleg. Indien nodig wordt er</li> </ol>

	<p>toenemen en het servicelevel afneemt, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.</p> <p>*Dit is ook capaciteit die wordt weggetrokken richting stelselvernieuwing; Herstelregeling kindertoeslag en scheiden. Daarnaast kost casusbespreking ihkv zelfredzaamheid momenteel meer tijd.</p> <p>Ondersteunen en borgen uitkomsten Subsidieregeling Stelselherziening Rechtsbijstand</p>				<p>aanvullende capaciteit geworven.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Capaciteit die uit de afdeling dienstverlening wordt gehaald voor projecten wordt gemanaged via het portfoliomanagement. Indien nodig wordt er extra capaciteit geworven.</li> <li>3. De extra instroom van de aanvragen subsidieregeling herstelregelingen kindertoeslag past nog net binnen de huidige dienstverlening. Wel worden wekelijks keuzes gemaakt welke voorraden die week prioriteit hebben</li> </ol>
12	<p>Het langdurig en/of vaak uitvallen van het automatiseringssysteem van de Raad kan ertoe leiden dat voorraden en doorlooptijden toenemen, waardoor de kwaliteit van beslissingen en de klanttevredenheid afnemen.</p>	1	5	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Raad heeft met zijn ICT leverancier een servicelevel-agreement voor de beschikbaarheid van zijn systemen. Is in 2020 opnieuw aanbesteed voor 4 jaar zodat leverancier ook goed hierop kan voorbereiden.</li> <li>2. Versneld uitvoeren van technische upgrades</li> <li>3. Uitfaseren van out-of-support technologie door aanbesteden of herbouw</li> </ol>
13	<p>Het aantal Covid-19 besmettingen neemt toe, waardoor de overheid maatregelen oplegt die ervoor zorgen dat niet alle processen binnen De Raad optimaal kunnen worden uitgevoerd.</p>	1	3	Manager Dienstverlening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waar mogelijk worden processen (bijvoorbeeld bij steekproeven) zoveel mogelijk telefonisch of via videoconferencing uitgevoerd.</li> <li>2. Processen die niet online kunnen en noodzakelijk zijn voor de continuïteit worden op locatie uitgevoerd, waarbij strikt de RIVM richtlijnen in acht worden genomen.</li> <li>3. De Raad monitort actief het overheidsbeleid en de besmettingsgraad en kan indien nodig terugschakelen naar een ander niveau van</li> </ol>

					maatregelen uit het spoorboekje.
14	De automatisering van de Raad is niet op tijd geschikt voor de implementatie van gewijzigde werkwijzen voorkomend uit de stelselwijziging. De kwaliteit van de huidige data stelt de Raad onvoldoende in staat zijn om de rol van kenniscentrum adequaat in te vullen en specifieke vragen vanuit de stelselvernieuwing of over het stelsel te beantwoorden.	3	4	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vernieuwing van systemen conform i-strategie en doelarchitectuur.</li> <li>2. Systemen ingericht op wendbaarheid omdat eindpunt nog niet scherp gedefinieerd is</li> <li>3. Met de i-strategie en de wendbaarheid wordt beoogd om vooruitlopend op stelselwijzigingen de automatisering al op hoofdlijnen klaar te hebben.</li> <li>4. Nieuwe kerntaken worden waar mogelijk eerst op experimentele schaal (ook deels handmatig) uitgetoetst alvorens de definitieve automatisering in te gaan zetten.</li> </ol>
15	Door een datalek komen privacygevoelige gegevens op straat te liggen, waardoor de Raad imagoschade en financiële schade leidt	1	4	Manager Bedrijfsvoering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Awareness campagne gericht op alle medewerkers</li> <li>2. Risico register gericht op Informatiebeveiliging</li> <li>3. Verwerkingen register</li> <li>4. Autorisatiebeleid</li> <li>5. Beleid gegevensuitwisseling</li> <li>6. Jaarlijks een onafhankelijk volwassenheidsbeoordeling door de FG.</li> <li>7. In gang zetten crisisteam en crisismanagement.</li> <li>8. Aanroepen cyber verzekering</li> <li>9. Communicatie strategie ingang zetten om Imago te herstellen.</li> </ol>
16	De samenwerking met ketenpartners verloopt stroef, waardoor de implementatie van de stelselvernieuwing wordt vertraagd.	4	4	Algemeen directeur/ bestuurder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle ketenpartners zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep stelselvernieuwing</li> <li>2. Er vindt periodiek bilateraal overleg plaats met alle ketenpartners</li> <li>3. Bij het ministerie van JenV worden duidelijk de verwachtingen m.b.t. het</li> </ol>

					<p>Juridisch Loket neergelegd en bestuurlijk afgehecht.</p> <p>4. Indien nodig worden eventuele problemen geëscaleerd naar de programma stelselvernieuwing</p>
17	Toename IT beheer kosten	5	4	Manager Bedrijfsvoering	<p>1. Modulaire aanpak versneld uitrollen conform I-strategie, zoveel mogelijk onafhankelijk van Legacy.</p>