

PASSENDE EERSTELIJS RECHTSHULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK

Een clickable demo-versie voor een
probleemverkenning en een doorverwijzing
van rechtzoekenden

SAMEN GEZOND



Inventarisatie MultiProblematiek

1 Juridische probleemstelling

2 **Sociaal maatschappelijke probleemstelling**

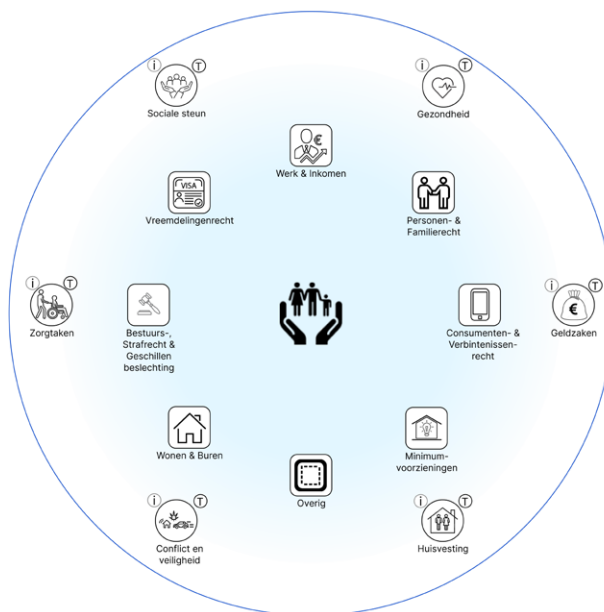
3 Samenvatting

Wat is er nog meer aan de hand?
Op welke leefgebieden is er sprake van een probleem?

Kenmerken van de rechtzoekende

Juridische termijnen

Ondersteuning



Opslaan

Vorige

Volgende

PASSENDE EERSTELIJS RECHTSHULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK

Een clickable demo-versie voor een
probleemverkenning en een doorverwijzing
van rechtzoekenden

COLOFON

Dit project is uitgevoerd in samenwerking met Het Juridisch Loket en gefinancierd door het lectoraat Toegang tot het Recht, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Hogeschool Utrecht

Kenniscentrum Sociale Innovatie, lectoraat Toegang tot het Recht, lectoraat Schulden en Incasso
Instituut voor Communicatie

Onderzoekers: dr. Suzanne de Bakker, dr. Susanne Tonnon

Hogeschool van Amsterdam

Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Legal Management

Onderzoeker: mr. dr. Arnt Mein

studioBNO

Ir. ing. Benny Naber

In samenwerking met medewerkers van Het Juridisch Loket, vestigingen Utrecht en Amersfoort.
Hogeschool Utrecht, november 2023

Kenniscentrum Sociale Innovatie:

Hoe bouwen we aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen, tot zijn recht komt en zich veilig voelt? Hier doen de lectoraten van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht onderzoek naar, met en voor (aankomend) sociale professionals in het brede sociaal domein. Onze missie is om samen met partners uit praktijk, onderwijs en beleid bij te dragen aan 'beter samen leven' en het verkleinen van sociale ongelijkheid. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken op het vlak van participatie, welzijn, zorg en ondersteuning, jeugdhulp, werk en inkomen, schuldenproblematiek, dak- en thuisloosheid, toegang tot recht, reclassering, sociale veiligheid, en deelname aan onderwijs, sport en cultuur.

Eindredactie

Dr. Suzanne de Bakker & Dr. Susanne Tonnon

Fotografie

Seth Carnill

Corne Clemens

Femke van den Heuvel

Kees Rutten

Vormgeving

RAAK Grafisch Ontwerp, Utrecht

INHOUD

Colofon	4
Samenvatting	7
1. Inleiding	11
2. Startpunt vanuit 'passende hulp bij multiproblematiek'	15
3. 'One tool fits all' is niet de oplossing	19
4. Het testen van de mcd-tool	25
5. De clickable demo-versie van de mcd-tool	29
6. Gewenst vervolg: samenwerking eerstelijns rechtshulp en praktijkonderzoek	35
Bijlage 1: bijeenkomsten tijdens het onderzoeks- en ontwikkelproces	36
Bijlage 2: de basisvragenlijst voor de mcd-tool	38
Bijlage 3: handleiding mcd-tool	40
Bijlage 4: de gespreksleidraad: Uitleg en gespreksstarters	46
Bijlage 5: de gespreksleidraad voor de testmiddag	55
Bijlage 6: opzet van de testmiddag	58
Bijlage 7: case voor de testmiddag op 4 juli 2023	60

SAMENVATTING

Dit rapport is een verslag van de voortzetting van het door de Raad voor de Rechtsbijstand gefinancierde project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek' (subsidieregeling innovatieve ideeën stelselherziening rechtsbijstand). Dat project is gestart in januari 2021 en geëindigd in januari 2022. In het najaar van 2022 en begin 2023 is het project in samenspraak met Het Juridisch Loket hervat, met financiering van het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht.

Van conclusies naar advies

Een aantal conclusies uit het project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek' fungeerde als basis voor het huidige project:

- Voor een multi-criteria decision (MCD) tool voor diagnose en doorverwijzing van multiproblematiek hebben we gekozen voor een **netwerkmodel** in plaats van een beslisboommodel met takken.
- Een **holistische uitvraag** blijft het uitgangspunt. Daarom hebben we gekozen voor een multicriteria-vragenlijst, met daarin de criteriumgebieden 'juridische problemen', 'sociaal-maatschappelijke problemen' en 'draagkracht (zelfredzaamheid) van de rechtzoekende'. Het netwerkmodel impliceert dat er geen vaste volgorde in de vragenlijst zit.
- Om de gebruiksvriendelijkheid van de MCD-tool te vergroten hebben we gekozen voor een **visualisatie**, waarbij in één oogopslag af te lezen is op welke gebieden problemen bestaan en waarop doorverwijzing noodzakelijk is.
- Het eindproduct van dit project bestaat uit een **prototype met uitgewerkte criteriumgebieden**, en een vaste set vragen die leiden tot een advies met betrekking tot doorverwijzing. Op deze manier kan deze tool geïntegreerd worden in een toekomstig digitaal diagnose-instrument van Het Juridisch Loket.
- Om draagvlak binnen Het Juridisch Loket voor het gebruiken van de MCD-tool te bevorderen, is **inbedding in het strategische beleid** van Het Juridisch Loket noodzakelijk. We ontwikkelden daartoe een training en handleiding ter ondersteuning van de MCD-tool, om zo een gevoel van urgentie betreffende de dienstverlening richting mensen met multiproblematiek te creëren.
- **Concluderend** besloten we om voor medewerkers van Het Juridisch Loket een digitale visualisatie in de vorm van een clickable demo te ontwikkelen, een handleiding en een training.

De clickable demo-versie van de MCD-tool, met gespreksleidraad

Er was sprake van vooruitschrijdend inzicht tijdens het onderzoeks- en ontwikkelproces van de MCD-tool. Het belangrijkste inzicht was dat *'one tool fits all'* niet de oplossing is. Het diagnoseproces start met een **intakegesprek** dat aan de balie plaatsvindt. De juridische professional maakt op basis van het baliegesprek en non-verbale signalen een inschatting of er sprake is van multiproblematiek. Indien hier sprake van is, checkt de professional of de rechtzoekende openstaat voor een vervolgesprek.

Het **vervolgesprek** geeft uitsluitsel over de vraag of sprake is van multiproblematiek. Naast de juridische vraag wordt in dit gesprek aandacht besteed aan de sociaal-maatschappelijke problematiek. Dit gebeurt aan de hand van een gespreksleidraad met gespreksstarters, die speciaal hiervoor ontwikkeld zijn.

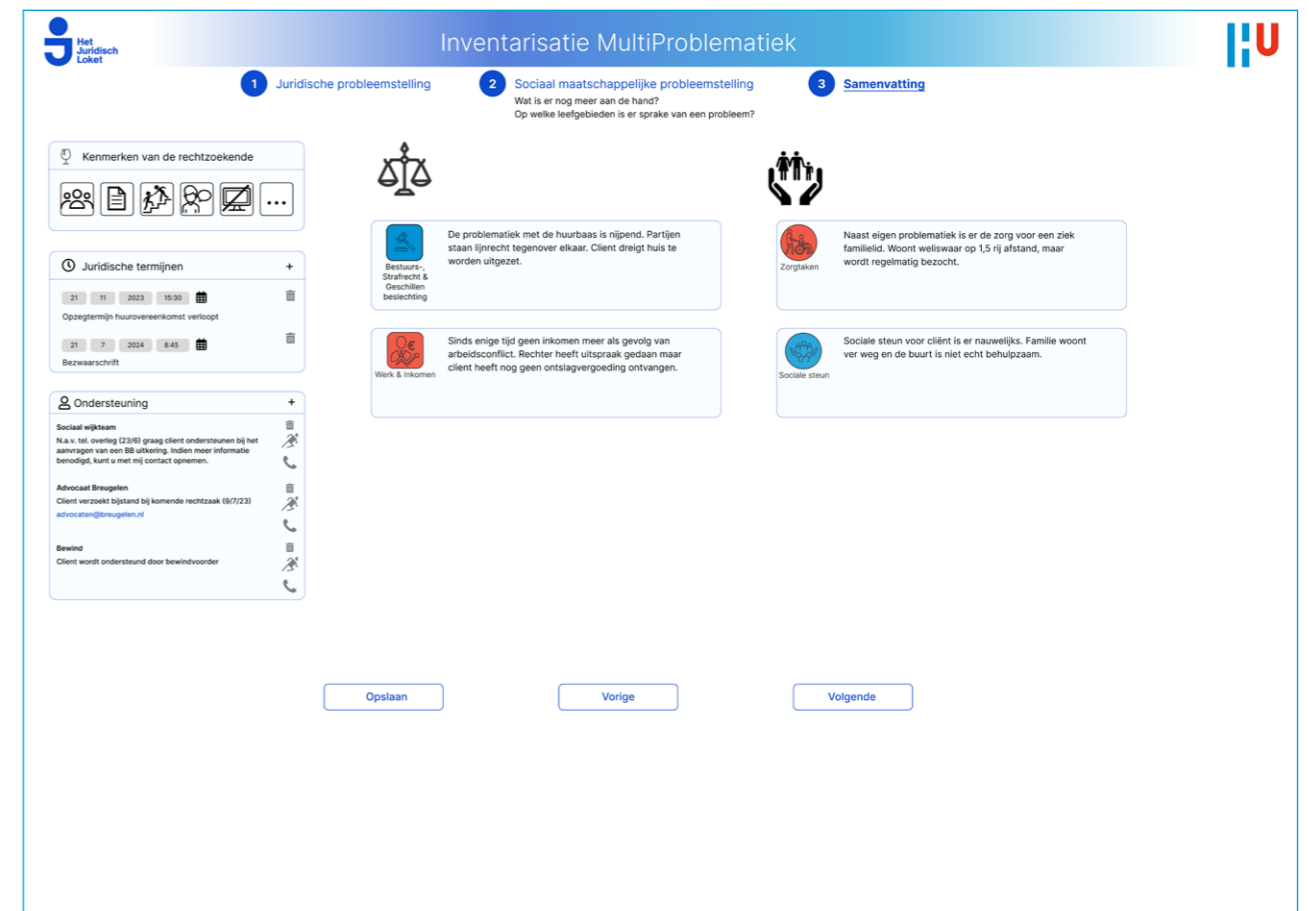
Tijdens of na afloop van het vervolgesprek vult de juridische professional de MCD-tool in. De uitkomst van de tool is een visualisatie en toelichting van de problematiek, die kan dienen ter overdracht naar een ketenpartner in het sociaal domein. We hebben een clickable demo-versie van de MCD-tool ontwikkeld.



Complete inventarisatie multiproblematiek.

Gewenst vervolg

De clickable demo-versie van de MCD-tool met de gespreksleidraad, de handleiding en training voor holistisch werken, en de lessen uit dit rapport, bieden samen een goede basis voor Het Juridisch Loket om vanuit de eigen visie en koers de multiproblematiek bij rechtzoekenden breder aan te pakken. Het is mogelijk om dit project te vervolgen als een samenwerking tussen Het Juridisch Loket en het Lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht.



Visuele samenvatting van multiproblematiek.

“

Samen met Het Juridisch Loket hebben we een clickable demo van een *multicriteria-decision tool* ontwikkeld. Deze tool maakt een volledige probleemverkenning van multiproblematiek en een passende doorverwijzing van cliënten met multiproblematiek mogelijk.

1. INLEIDING

In 2021 hadden we als doel om een instrument te ontwikkelen voor rechtshulpverleners om hen te ondersteunen bij het herkennen en signaleren van multiproblematiek bij rechtszoekenden, om die vervolgens passend door te verwijzen. Het zou een *multi-criteria decision tool* (MCD-tool) worden, waarmee de rechtshulp aan rechtszoekenden kan verbeteren, tegen de achtergrond van de herziening van het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand. In ons eerdere rapport 'Passende hulp bij multiproblematiek. Een *multi-criteria decision-tool* ter ondersteuning van rechtshulpverleners bij het diagnose- en verwijzingsproces van cliënten met multi-problematiek' (juli 2022) beschreven wij het ontwikkelonderzoek voor deze beoogde tool.

In het voorliggende eindrapport (december 2023) doen wij verslag van het vervolgproject. Daarin hebben wij samen met Het Juridisch Loket een clickable demo van een *multicriteria-decision tool* (MCD-tool) ontwikkeld. Deze tool maakt een volledige probleemverkenning van multiproblematiek en een passende doorverwijzing van cliënten met multiproblematiek mogelijk. Vooral de lessen die voortkwamen tijdens het ontwikkelen van de demo zijn daarbij belangrijk. Deze inzichten komen goed van pas bij de diverse pilots. Ook op het gebied van multiproblematiek, waarmee Het Juridisch Loket zelf experimenteert. Deze experimenten zijn noodzakelijk omdat Het Juridisch Loket voortdurend verandert en daarmee ook de dienstverlening van deze organisatie. Het voorliggende rapport is een weergave van het onderzoeks- en ontwikkelproces van de MCD-tool, en geeft de argumentatie weer van de gemaakte keuzes en de lessen die voortvloeien uit dit proces. Ook presenteren we in dit rapport de *clickable demo-versie* van de MCD-tool.

Ze hebben een nieuwe visie, strategie en koers ontwikkeld. Daarin staat een bredere dienstverlening centraal dan alleen de juridische. Dit betekent dat de juridische professionals aan de vooravond staan van een holistische benadering van hun werk. De demo-versie van de MCD-tool bestaat uit (1) een diagnose-instrument dat uitmondt in (2) een passende verwijzing in de vorm van een digitale visualisatie met (3) een bijbehorend pakket van instructie en training. Dit biedt een goede opmaat voor de toekomst van Het Juridisch Loket.

Het eerdere project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek' werd gefinancierd door de Raad voor de Rechtsbijstand (subsidieregeling innovatieve ideeën stelselherziening rechtsbijstand). Dat project is gestart in januari 2021 en geëindigd in januari 2022. In het najaar van 2022 en begin 2023 is het project in samenspraak met Het Juridisch Loket hervat, met financiering van het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht.

Het onderzoeks- en ontwikkelproces van de MCD-tool vond in 2023 plaats. De volgende personen waren betrokken:

- Hogeschool Utrecht: Suzanne de Bakker (projectleider en onderzoeker) en Susanne Tonnon (onderzoeker).
- Hogeschool van Amsterdam: Arnt Mein (onderzoeker).
- studioBNO: Benny Naber (concept designer).
- Het Juridisch Loket: Frank Beumer (programmamanager Stelselvoorziening Rechtsbijstand), Henriette Reinstra (projectleider Fysieke Dienstverlening), Alissa Timmerman (teamleider Utrecht en Amersfoort), Thiphany Brute-Bryan (juridisch medewerker), Emma van Duinkerken (juridisch medewerker), Naomi Klooster (juridisch medewerker), Romy Miedema (juridisch medewerker).

Het gehele proces bestond uit overleggen, werkoverleggen en testmiddagen (zie bijlage 1 voor een overzicht van alle bijeenkomsten).



“

We besloten om
(1) een digitale
visualisatie in de vorm
van een clickable demo
te ontwikkelen,
(2) een handleiding en
(3) een training voor
medewerkers van
Het Juridisch Loket.

2. STARTPUNT VANUIT 'PASSENDE HULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK'

Doel project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek'

De uitgangspunten van het eerdere project Passende Hulp bij Multiproblematiek waren:

1. De rechtzoekende met multiproblematiek krijgt een gepersonaliseerde route aangeboden van passende (juridische) hulp. Daarbij is rekening gehouden met de breedte van zijn/haar problematiek, en zijn/haar behoeften op zowel het functionele, emotionele als sociale vlak.
2. Het diagnose- en verwijzingsproces door eerstelijns juridische professionals bij rechtzoekenden met multiproblematiek wordt vergemakkelijkt. Daardoor vermindert de ervaren tijdsdruk bij de professionals tijdens dit proces.
3. De tweedelijns rechtshulpverleners en/of andere maatschappelijk dienstverleners worden zo volledig mogelijk geïnformeerd bij een doorverwijzing.

Van conclusies naar advies

Een aantal conclusies uit het project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek' fungeerde als basis voor het huidige project. Deze zijn in gezamenlijk overleg met het management van Het Juridisch Loket geformuleerd als adviezen die dienen als startpunt voor de ontwikkeling van de MCD-tool. De adviezen zijn gebaseerd op de behoefte van Het Juridisch Loket aan concrete, objectieve criteria voor doorverwijzing: wanneer is er sprake van een probleem? Wanneer is er doorverwijzing nodig en wanneer niet?

Voor de MCD-tool voor diagnose en doorverwijzing van multiproblematiek hebben we gekozen voor een **netwerkmodel** in plaats van een beslisboommodel met takken. Problemen stapelen zich namelijk op, versterken elkaar of houden elkaar in stand, in plaats van dat ze elkaar uitsluiten. Daarom moeten ze als samenhangend geheel worden benaderd. Een netwerkmodel past dan beter dan een model met takken. Ook impliceert een beslisboom een strikte volgorde van vragen tijdens het diagnoseproces, maar dit sluit niet aan bij het natuurlijk verloop van een intakegesprek dat nodig is om een vertrouwensrelatie met rechtszoekenden op te bouwen. Een holistische uitvraag blijft het uitgangspunt. Daarom hebben we gekozen voor een multicriteria-vragenlijst met daarin de criteriumgebieden 'juridische problemen', 'sociaal-maatschappelijke problemen' en 'draagkracht (zelfredzaamheid) van de cliënt'. Het netwerkmodel houdt in dat er geen vaste volgorde in de vragenlijst zit. De criteriumgebieden kunnen desgewenst en in elke mogelijke volgorde bevraagd worden tijdens het gesprek. De ontwikkelde vragenlijst uit het project 'Passende hulp bij multiproblematiek' vormt de basis voor de MCD-tool (zie bijlage 2).

Om de gebruiksvriendelijkheid van de MCD-tool te vergroten hebben we ervoor gekozen om een digitaal programma te ontwikkelen waarmee je de uitkomst van de MCD-tool kunt visualiseren. Aan de hand van deze **visualisatie** moet in één oogopslag af te lezen zijn op welke gebieden problemen bestaan en waarop doorverwijzing noodzakelijk is. Alleen op deze manier is de tool voldoende aantrekkelijk voor de juridische professionals om deze ook daadwerkelijk te gebruiken.

Tijdens het ontwikkelproces van de MCD-tool was Het Juridisch Loket zelf aan het experimenteren met een ander digitaal diagnose-instrument ten behoeve van doorverwijzing naar zogenoemde rechtshulppakketten. Er is gekozen om de MCD-tool in zodanige vorm te ontwikkelen dat deze geïntegreerd kan worden in een toekomstig digitaal diagnose-instrument van Het Juridisch Loket. Het eindproduct van dit project bestaat uit een **prototype met uitgewerkte criteriumgebieden** en een vaste set vragen, die leiden tot een advies met betrekking tot doorverwijzing. Dit in de vorm van een clickable demo-versie van de MCD-tool.

Om draagvlak te creëren binnen Het Juridisch Loket voor het gebruiken van de MCD-tool is **inbedding in het strategische beleid** van de organisatie noodzakelijk. Alleen het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijke en digitale tool, gebaseerd op een netwerkmodel van criteriumgebieden en vragen en uitmondend in een heldere visualisatie, is niet voldoende. Er dient een gevoel van urgentie betreffende de dienstverlening richting mensen met multiproblematiek gecreëerd te worden, zodat juridische professionals zich geroepen voelen om naast juridische problematiek ook sociaal-maatschappelijke problematiek uit te vragen. Daartoe ontwikkelen we een training en handleiding ter ondersteuning van de MCD-tool.

Concluderend besloten we om (1) een digitale visualisatie in de vorm van een clickable demo te ontwikkelen, (2) een handleiding en (3) een training voor medewerkers van Het Juridisch Loket.

Voorstel voor visualisatie

De visualisatie moet de probleemsituatie van de cliënt in één oogopslag duidelijk maken. De visualisatie is gebaseerd op de probleemanalyse aan de hand van de MCD-tool. De medewerker van Het Juridisch Loket vult direct na het eerste gesprek met een rechtzoekende in een digitale vragenlijst de kwantitatieve scores in. De scores worden weergegeven in een (online) visualisatie. Hierbij kun je denken aan een meerdimensionale matrix, radar- of spindigram. De rechts- en leefgebieden, de ernst van het probleem en de mate van zelfredzaamheid worden in één oogopslag weergegeven. De visualisatie maakt direct inzichtelijk voor welke problemen een doorverwijzing geïndiceerd is. De visualisatie met toelichting kan als een verwijfsbrief worden meegestuurd naar de ontvangende dienstverlener.

Voorstel voor handleiding en training

Om de scholing handen en voeten te geven is een handleiding onontbeerlijk. Deze handleiding hebben we in het project 'Passende hulp bij multiproblematiek' al ontwikkeld (zie bijlage 3) en diende als voorstel voor het huidige project. In de handleiding leggen we het gedachtegoed uit dat aan de MCD-tool ten grondslag ligt. Daarmee onderstrepen we het belang van holistisch werken. Verder geeft de handleiding uitleg over hoe je de MCD-tool kunt gebruiken. Om het verhaal minder technisch te maken is de term 'MCD-tool' in de handleiding vervangen door 'gesprekstool'. De handleiding is gebaseerd op recent wetenschappelijk onderzoek:



- Resultaten uit het Hogeschool Utrecht-onderzoek 'Een wereld te winnen – Eerstelijns (rechts)hulpverlening bij multiproblematiek'.¹⁻²
- Onderzoek naar de effecten van schaarste en stress op gedrag.³
- Recent onderzoek naar de klantbeleving tijdens de stabilisatiefase van schuldhulpverlening.⁴
- Een pilot van Het Juridisch Loket met dienstverlening gericht op mensen met multiproblematiek.⁵
- Dienstverlening waarin de behoefte van cliënten centraal staat.
- De resultaten van de 'empathize', 'define' en 'ideate'-fases van het project 'Passende hulp bij multiproblematiek'.

1 Gademan, M, Keesen, M, Lamkaddem, M, Tonnon, S, Verboon, E, Van de Weert, A (2021). Eerstelijns (recht)hulp bij cliënten met multiproblematiek - Een wereld te winnen. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

2 Verboon, EM, Tonnon, SC, Lamkaddem, M, Keesen, MC, Eijkman, QE, Van der Veen, G. (2021). Focus on Client Needs – A Study on Frontline Legal Aid in the Netherlands, *European Journal of Social Work* Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954889>; Lamkaddem, M, Tonnon, SC, Lamkaddem, M, Keesen, Verboon, E.M., Eijkman, Q, Van der Veen, G. (2022). Legal Aid and Clients with Multiple Problems: A First Screening at the Dutch Legal Services Counter', *International Journal of the Legal Profession (CIJL)*, online 19 mei 2022, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09695958.2022.2074424>

3 Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: Why having too little means so much. Times Books/Henry Holt and Co.

4 Purpose (2021). Klantbeleving blijkt bepalende factor voor effectiviteit van schuldhulpverlening. Utrecht: Purpose.

5 Het Juridisch Loket (2019). Eindrapport Project Multiproblematiek: De bevindingen.

“

Er was sprake van vooruitschrijdend inzicht tijdens het onderzoeks- en ontwikkelproces van de MCD-tool. Het belangrijkste inzicht was dat *'one tool fits all'* niet de oplossing is.

3. 'ONE TOOL FITS ALL' IS NIET DE OPLOSSING

Initiële uitvraag

De oorspronkelijke gedachte was dat we een MCD-tool zouden ontwerpen die de medewerkers van Het Juridisch Loket na een gesprek met een rechtzoekende kunnen invullen, zoals we hierboven beschreven. De beoogde uitkomst daarvan moest een visualisatie zijn die voor 'een passende doorverwijzing' zorgt. Bij de eerste poging om deze gedachte te vertalen naar de dagelijkse praktijk en de reeds beschikbare hulpmiddelen en systemen van Het Juridisch Loket (onder andere tijdens een werksessie met vier juridische professionals van Het Juridisch Loket op 13 april 2023) bleek echter dat er nog een aantal stappen te nemen was, om te komen van een 'advies aan de balie' naar een brede uitvraag met de MCD-tool.

Voortschrijdend inzicht

Er was sprake van vooruitschrijdend inzicht tijdens het onderzoeks- en ontwikkelproces van de MCD-tool (zie een overzicht van alle bijeenkomsten in bijlage 1). Het belangrijkste inzicht was dat *'one tool fits all'* niet de oplossing is. De belangrijkste oorzaken zijn:

1. Het balie- of intakegesprek is niet geschikt voor het invullen van de MCD-tool:
 - Het volledig in kaart brengen van multiproblematiek kost vaak meer tijd dan een baliegesprek duurt. Een vervolgesprek is vrijwel in alle gevallen noodzakelijk.
 - Het onderwerp ligt vaak gevoelig en wordt in veel gevallen niet meteen door de rechtzoekende uitgesproken of erkend. Een baliegesprek is dan ook geen geschikte setting om zo ver door te vragen dat antwoord gegeven kan worden op een set objectieveerbare criteria.
2. Niet elke juridische professional van Het Juridisch Loket voelt zich gelegitimeerd om direct tijdens het baliegesprek het gesprek over multiproblematiek aan te gaan:
 - In de basis is Het Juridisch Loket er om burgers laagdrempelig toegang te geven tot juridische dienstverlening. De kans bestaat dat de zuiverheid in die dienstverlening vertroebeld wordt door teveel focus op (het vermoeden van) multiproblematiek. Het bevragen van sociaal-maatschappelijke problemen staat de toegankelijkheid van de juridische dienstverlening dan in de weg.
 - Er is een gereede zorg bij de juridische professionals dat rechtzoekenden afhaken omdat ze het (subtiel) bevragen van multiproblematiek ervaren als bemoeizucht.
3. Niet elke juridische professional van Het Juridisch Loket voelt zich voldoende bekwaam om het gesprek over multiproblematiek aan te gaan.

Voorgestelde oplossingsrichting

De beoogde oplossingsrichting probeert bovenstaande inzichten zo goed mogelijk te accommoderen via een bredere aanpak dan enkel een tool. Er is meer nodig voor een effectief gesprek met een rechtzoekende over multiproblematiek en een passende doorverwijzing. De voorgestelde oplossingsrichting bestaat uit drie stappen:

Stap 1: de intake

De intake vindt plaats aan de balie. De juridische professional maakt op basis van het baliegesprek en non-verbale signalen een inschatting of er sprake is van multiproblematiek. Tijdens deze stap wordt nog niet gewerkt met de MCD-tool. De juridische professional

voert de intake uit volgens de huidige procedures bij Het Juridisch Loket (dit sluit aan bij inzicht 1).

Indien de juridische professional een vermoeden heeft van multiproblematiek, checkt de professional of de rechtzoekende openstaat voor een vervolgggesprek. Hij of zij biedt de rechtzoekende de optie aan voor een bredere uitvraag. Doordat de rechtzoekende zelf kiest voor de brede uitvraag, voelt de professional zich gelegitimeerd om naast de juridische vraag ook de sociaal-maatschappelijke problematiek te bespreken (dit sluit aan bij inzicht 2).

Stap 2: het vervolgggesprek

Het vervolgggesprek geeft uitsluitel over de vraag of er sprake is van multiproblematiek. Naast de juridische vraag wordt in dit gesprek aandacht besteed aan de sociaal-maatschappelijke problematiek.

Om de juridische professionals te ondersteunen bij het gesprek over multiproblematiek is een gespreksleidraad noodzakelijk. Daarin staan per thema gespreksstarters geformuleerd in niet-stigmatiserende taal (zie bijlagen 4 en 5). Volgens professionals is enige gespreksvoeringstechniek een voorwaarde voor een brede uitvraag van multiproblematiek (dit sluit aan bij inzicht 3).

Stap 3: het invullen van de MCD-tool

Tijdens of na afloop van het vervolgggesprek vult de juridische professional de MCD-tool in. Deze tool ondersteunt de professional bij het signaleren van multiproblematiek, geeft een overzicht van de afzonderlijke componenten van multiproblematiek en suggesties voor extra ondersteuning bij een beperkte zelfredzaamheid. De uitkomst van de tool is een visualisatie en toelichting van de problematiek, die kan dienen voor overdracht naar een ketenpartner in het sociaal domein.

Aanpassing aan ontwerp van MCD-tool

De belangrijkste wijziging ten opzichte van de initiële vraag is dat de MCD-tool pas wordt ingezet als er geen twijfel meer is over multiproblematiek. De tool wordt dus niet direct bij het gesprek aan de balie ingezet, maar pas bij het vervolgggesprek met de rechtzoekende. Tijdens het vervolgggesprek kan volledig aandacht worden besteed aan de soort problematiek, de reeds genomen stappen (door juridische professionals, andere eerste- of tweedelijns professionals en de rechtzoekende) en overdracht naar ketenpartners. Om de juridische professional hierin te ondersteunen hebben we een gespreksleidraad ontwikkeld.

De MCD-tool: de demo als testversie

Op basis van bovenstaande inzichten hebben we een eerste versie van de MCD-tool ontwikkeld. Het invullen van de MCD-tool bestaat uit een aantal stappen:

Stap 1: juridische probleembepaling

De juridische professional krijgt allereerst een aantal rechtsgebieden te zien die gegroepeerd zijn in een cirkel. De professional kan, op basis van het gesprek met de rechtzoekende, deze rechtsgebieden aanklikken. Deze rechtsgebieden zijn gebaseerd op de vakgroepen van Het Juridisch Loket:

1. Werk & Inkomen
2. Personen- & Familierecht
3. Minimumvoorzieningen
4. Consumenten- & Verbintenissenrecht
5. Wonen & Buren
6. Bestuurs-, Strafrecht & Geschillenbeslechting
7. Vreemdelingenrecht

Stap 2: sociaal-maatschappelijke probleembepaling

Vervolgens ziet de juridische professional de leefgebieden, rondom de cirkel met rechtsgebieden geplaatst. Ook deze leefgebieden kunnen aangeklikt worden, op basis van het gesprek met de rechtzoekende.

De leefgebieden en de onderliggende criteria zijn gebaseerd op het project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek'. Ze zijn gebaseerd op onderzoek, op instrumenten die gebruikt worden in het sociaal domein, en op interviews met medewerkers van Het Juridisch Loket en zijn ketenpartners:

1. Huisvesting
2. Zorgtaken
3. Geldzaken
4. Gezondheid
5. Conflict en veiligheid
6. Sociale steun

Stap 3: kenmerken van de rechtzoekende

De kenmerken geven inzicht in de zelfredzaamheid van de rechtzoekende. Vaak wordt zelfredzaamheid uitgedrukt in negatieve termen, zoals 'laaggeletterd'. Dit kan echter als stigmatiserend worden ervaren en is ook problematisch in termen van de AVG. Daarom hebben we gekozen voor een lijstje van diensten die Het Juridisch Loket en de ketenpartners kunnen aanbieden aan rechtzoekenden met bepaalde kwetsbaarheden. Bijvoorbeeld 'Stelt een gespreksverslag op prijs' kan gebruikt worden voor klanten die veel stress ervaren en moeite hebben om dingen te onthouden. Het doet er dan niet toe of dit komt door schulden, of bijvoorbeeld door Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH); de ketenpartner weet dan wel dat geheugen een punt van aandacht is. Door het aanklikken van een of meer kenmerken, kan een professional op een discrete manier aangeven met welke cliëntkenmerken de medewerker rekening moet houden.

Stap 4: termijnen en ondersteuning

Op verzoek van juridisch medewerkers van Het Juridisch Loket is er ruimte om juridische termijnen vast te leggen. Ook de reeds ingeschakelde ondersteuning wordt vastgelegd, zodat hiaten in de ondersteuning duidelijk worden.

Naast het verbaal noteren van de punten ter ondersteuning, kunnen de juridische medewerkers elk item voorzien van een (bij het systeem bekend) e-mailadres, zodat de betrokken partner de informatie direct krijgt gemaild. Daarnaast kunnen de medewerkers het icoon 'spoed' aanvinken. Tevens is de optie 'terugbelverzoek voor intercollegiaal overleg' toegevoegd.

Eerste demo-versie van de MCD-tool

The screenshot displays the 'MCD-tool' interface, titled 'Sociaal maatschappelijke probleemstelling'. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Het Juridisch Loket' logo on the left and 'HU' logo on the right.
- Central Hub:** A circular diagram with a central icon of hands holding a family. Surrounding it are 12 icons representing different legal domains: Sociale steun, Werk & inkomen, Gezondheid, Personen- & Familierecht, Geldzaken, Huisvesting, Consumenten- & Verbruikersrecht, Wonen & Buren, Conflict en veiligheid, Bestuurs-, Strafrecht & Geschillen beslechting, Zorgtaken, and Vreemdelingenrecht.
- Right Sidebar:** A list of case details with expandable sections:
 - Juridische termijnen:** Shows dates (21, 7, 2023, 15:30) and placeholder text.
 - Ondersteuning:** Lists support services like 'Sociaal wijkteam' and 'Advocaat Breugelen' with status indicators.
 - Bewind:** Shows 'Client wordt ondersteund door bewindvoerder'.
- Bottom:** Three buttons: 'Opslaan', 'Vorige', and 'Volgende'.

Figuur 1: Eerste demo-versie van de MCD-tool.



“

Doel van de testsessie was inzicht krijgen in de werkwijze en (impliciete) afwegingen en aannames van de juridische professionals, tijdens het gesprek met behulp van de gespreksstarters en het invullen van de MCD-tool.

4. HET TESTEN VAN DE MCD-TOOL

Opzet van de testmiddag

Doel van de testsessie met Het Juridisch Loket was inzicht krijgen in de werkwijze en (impliciete) afwegingen en aannames van de juridische professionals, tijdens het gesprek met behulp van de gespreksstarters (zie bijlage 5) en het invullen van de MCD-tool. De complete opzet van de testmiddag is te vinden in bijlage 6.

Conclusies van de testmiddag

Stap 1: het intakegesprek

- Expliciet toestemming vragen voor een brede uitvraag tijdens een vervolgesprek geeft de juridische professionals legitimiteit om naast de juridische vraag ook de sociaal-maatschappelijke problematiek in kaart te brengen.

Stap 2 en 3: het vervolgesprek en het invullen van de MCD-tool

- Tijdens het testen van de MCD-tool viel op dat het gebruik van de gespreksleidraad direct gecombineerd werd met het invullen van de MCD-tool. De juridische professionals ervaren juist deze combinatie van vragenlijst en de zichtbaarheid van de tool op een scherm als een bruikbare checklist voor het gesprek, om de volgende redenen. Ten eerste normaliseert de checklist het bespreken van gevoelige onderwerpen (dit is onze standaard werkwijze; dit doen wij bij iedereen). Ten tweede biedt de checklist de rechtzoekenden een overzicht van de te behandelen thema's. En ten derde biedt het de professional een handvat om bepaalde gesprekken af te kappen en door te gaan naar een ander thema.
- De gespreksleidraad en de MCD-tool worden door de professionals als relevanter en nuttiger ervaren dan de huidige WebTop, juist door de combinatie van juridische én sociaal-maatschappelijke thema's en de zelfredzaamheid van de rechtzoekende.
- Rechtzoekenden praten veelal ongestructureerd; in korte tijd komt veel informatie naar voren. Het snel kunnen aanvinken van de iconen in de tool helpt de professional om overzicht te houden van alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen.
- Tijdens het vervolgesprek is verwachtingsmanagement vanuit Het Juridisch Loket een belangrijk aandachtspunt. Dit heeft implicaties voor de MCD-tool. Ondanks een brede uitvraag kan Het Juridisch Loket geen extra ondersteuning bieden voor sociaal-maatschappelijke problemen. Er kan via de MCD-tool wel doorverwezen worden naar ketenpartners. Om geen verkeerde verwachtingen te wekken adviseerden de juridische professionals om icoontjes voor 'sociale steun' en 'praktische ondersteuning' eruit te halen.
- Vragen over mentale gezondheid zijn lastig en de professionals ervaren het als ongepast om er direct naar te vragen. Inzicht in mentale gezondheid krijgen zij door andere vragen te stellen, en er ontstaan dan op basis van de antwoorden 'haakjes' om door te vragen.
- Het thema 'werk en inkomen' ontbreekt. Dit thema wordt in principe bevestigd door middel van het thema 'geldzaken'. De professionals geven echter aan dat een gespreksstarter over werk een goed beeld geeft van het dagelijks leven van de rechtzoekende.

De gespreksleidraad

- De positieve en motiverende manier van vragen stellen valt op. De vragen zijn zo geformuleerd dat problemen genormaliseerd worden. Dit maakt het makkelijker voor de rechtzoekende om hierover te praten.
- Elk thema kan door een algemene vraag ingeleid worden, zoals: heeft u werk? Heeft u een gezin? Zo wordt het voor de professional makkelijker om het gesprek rondom een specifiek thema te starten.
- De manier van uitvragen in de gespreksleidraad vergt de toepassing van motiverende gespreksvoering. Dit is voor de juridische professionals nieuw en staat ver af van de huidige manier van werken. Een dergelijke gespreksstraining wordt door de juridische professionals dan ook als wenselijk gezien en biedt een mogelijkheid om de motiverende manier van vragen stellen te internaliseren. Een cursus motiverende gespreksstraining aan de hand van de gespreksleidraad zou kunnen fungeren als aanvulling op de bestaande gespreks cursussen over de rol van de professional en het proces van het gesprek.
- De gespreksstarters dienen gecheckt te worden op B1-taalniveau.



De lay-out van de MCD-tool:

- Bij het meermaals terugkeren van een rechtzoekende bij Het Juridisch Loket zijn de volgende functionaliteiten wenselijk:
 - Wijzigingen kunnen aanbrengen in het profiel en de problemen, met behoud van de oudere versie, zodat elke keer duidelijk is wat er nu relevant is, op het moment dat de rechtzoekende weer aanklopt.
 - Kunnen zien wat er is gedaan om het probleem op te lossen: wie heeft wat gedaan, inclusief ketenpartners.
 - Zaken die niet meer spelen of die opgelost zijn, moeten weer 'uit te zetten' zijn.
 - De verschillende versies in chronologische volgorde kunnen opvragen, zodat je de ontwikkeling van de problematiek met verloop van tijd kunt zien.
 - Een rapport voor de rechtzoekende, zodat die ook de uitkomst van de verschillende gesprekken kan bijhouden.
- Vormgeving van de MCD-tool:
 - Pictogrammen zijn handig.
 - Kladblokje toevoegen, voor problemen die je niet gemakkelijk kunt categoriseren maar die je wel moet onthouden.
 - Bij het 'type probleem' of 'type rechtsgebied' een categorie 'overig' toevoegen. Soms past iets nergens goed onder.
 - Codes met betrekking tot Rechtsgebieden van de Raad voor Rechtsbijstand invoegen voor de vergoeding advocaten. Deze staan in WebTop/kennisbank.
 - Extra notitieruimte invoegen voor het vermelden van contact met ketenpartners.
 - Termijnen springen nu te weinig in het oog.
 - In toelichting kunnen aangeven, of (1) het issue al is opgepakt, of (2) het issue nog moet worden opgepakt. Als dit laatste het geval is, is het mooi als dit direct in een automatisch gegenereerd actielijstje terecht komt.
 - Rechterkant de vervolgacties: wie gaat wat doen? Het Juridisch Loket of derde partijen?
 - Geheugensteun: icoontje/papiertje past beter bij laaggeletterdheid.
 - Collega's moeten makkelijk kunnen zien waar zij rekening mee moeten houden, zoals digibeeft of lezen & schrijven.
- Doorverwijzing:
 - De tool zodanig inrichten dat ketenpartners automatisch een e-mail ontvangen bij een hulpvraag of vervolgactie, zoals dat nu met advocaten gebeurt. Dit kan bijvoorbeeld met een voorgeprogrammeerd e-mailadres.
 - Voor de toekomst: dat de juridische professionals van Het Juridisch Loket ook verwijzingen ontvangen waarbij de hulpvraag door de verwijzer is geformuleerd.

Een punt van aandacht voor Het Juridisch Loket is: hoe diep moet de categorisering van de juridische problemen in de MCD-tool gaan?

“

Op basis van de conclusies van de testmiddag hebben we de clickable demo-versie van de MCD-tool ontwikkeld. Er hoort een gespreksleidraad bij die bestaat uit de gespreksstarters.

5. DE CLICKABLE DEMO-VERSIE VAN DE MCD-TOOL

Op basis van de conclusies van de testmiddag hebben we de clickable demo-versie van de MCD-tool ontwikkeld. Er hoort een gespreksleidraad bij die bestaat uit de gespreksstarters. Zowel de tool als de gespreksleidraad worden door de juridische professional gebruikt tijdens het vervolgggesprek, als de rechtzoekende commitment heeft gegeven om het gesprek breder in te steken dan alleen de juridische problematiek.

De basis per stap is in principe hetzelfde gebleven als bij de testversie, maar op basis van de conclusies van de testmiddag aangepast of verder verfijnd.

Een toevoeging is het 'kladblok' waarin de juridische professional aantekeningen kan maken tijdens het vervolgggesprek.

Invullen van de MCD-tool

Stap 1: juridische probleembepaling

De juridische professional krijgt allereerst een aantal rechtsgebieden te zien in de vorm van pictogrammen die gegroepeerd zijn in een cirkel (zie figuur 2):

1. Werk & Inkomen
2. Personen- & Familierecht
3. Minimumvoorzieningen
4. Consumenten- & Verbintenissenrecht
5. Wonen & Buren
6. Bestuurs-, Strafrecht & Geschillenbeslechting
7. Vreemdelingenrecht
8. Overig



Figuur 2: Juridische probleembepaling.



Stap 2: sociaal-maatschappelijke probleembepaling

Vervolgens worden de leefgebieden, rondom de cirkel met rechtsgebieden geplaatst, getoond aan de juridische professional. Ook deze leefgebieden kunnen, op basis van het gesprek met de rechtzoekende, aangeklikt worden:

1. Huisvesting
2. Zorgtaken
3. Geldzaken
4. Gezondheid
5. Conflict en veiligheid
6. Sociale steun

Ook hier verandert de kleur van het pictogram op basis van het aantal clicks door de professional, op dezelfde manier als in de vorige stap.

Tevens bestaat per pictogram de mogelijkheid om een toelichting op te vragen via 'i'. Door op de 'i' bij het pictogram te klikken zie je een definitie van het leefgebied.

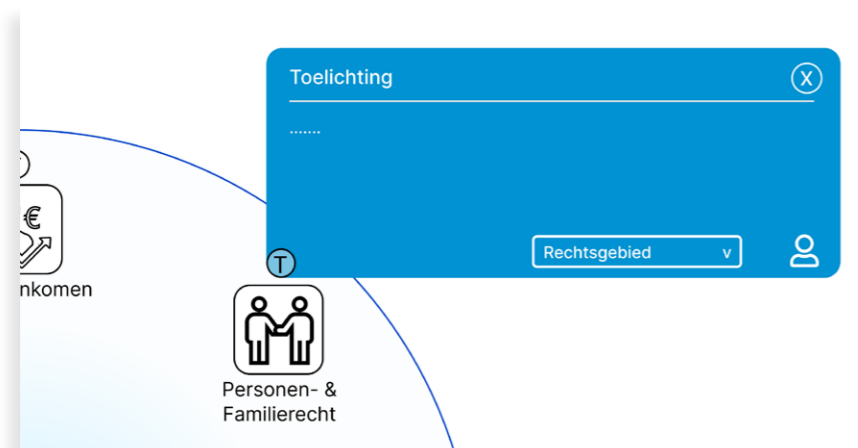
Ook kan de juridische professional een toelichting schrijven bij de verschillende leefgebieden (zie figuur 4, de pictogrammen aan de rand van de cirkel).

De professional kan, op basis van het gesprek met de rechtzoekende, deze pictogrammen aanklikken. Afhankelijk van het aantal clicks verandert de kleur en betekenis van het pictogram:

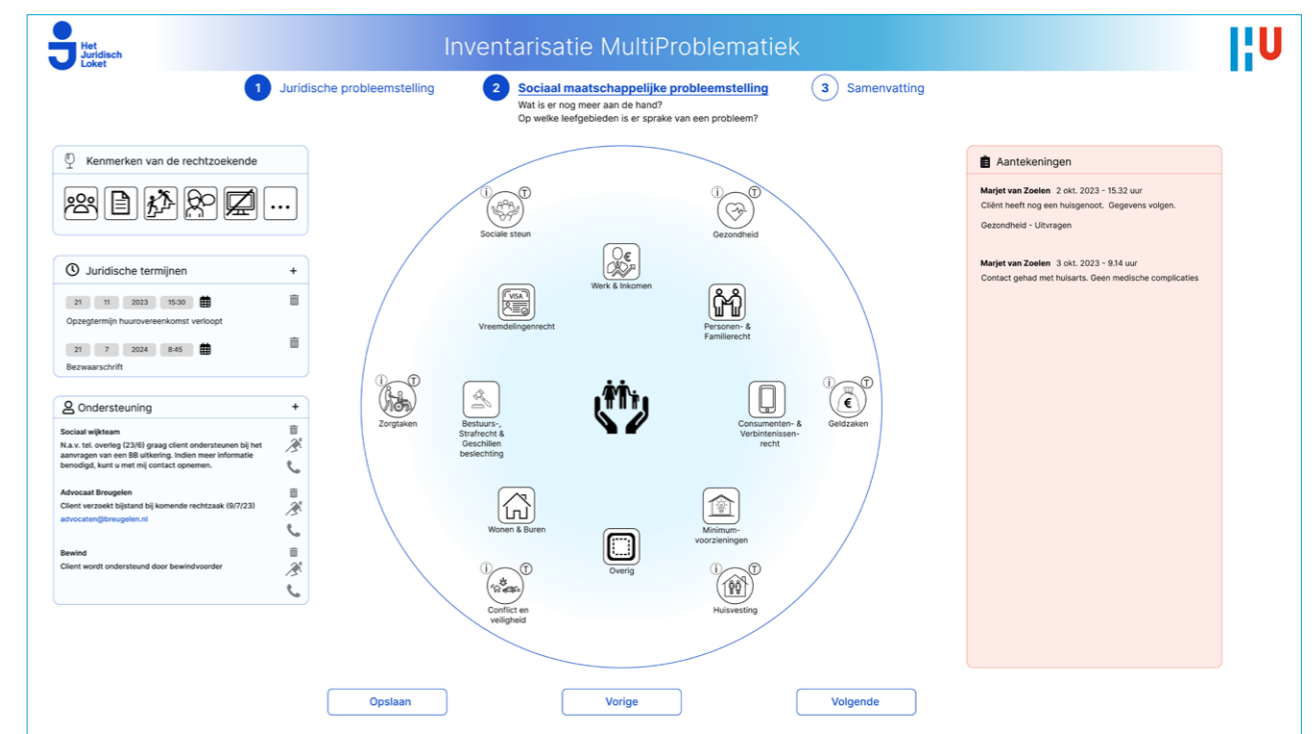
- 1* click: probleem
- 2* click: urgent probleem
- 3* click: geen probleem

Deze volgorde kan in een volgende versie eventueel aangepast worden op basis van onderbouwing of input van de doelgroep.

Bij elk van de globale rechtsgebieden kan een toelichting worden toegevoegd in een pop-up venster (zie figuur 3). Naast tekst, kan de juridisch medewerker in een drop-down menu selecteren welk specifiek rechtsgebied van toepassing is. Tevens kunnen ze de toelichting direct overnemen in het venster 'ondersteuning'.



Figuur 3: Toelichting rechtsgebieden



Figuur 4: Complete inventarisatie multiproblematiek

Stap 3: kenmerken van de rechtzoekende

Ten opzichte van de eerste demo is deze ongewijzigd.

Stap 4: juridische termijnen en ondersteuning

Ten opzichte van de eerste demo is deze ongewijzigd.

Op basis van de feedback tijdens de testmiddag, is een 'kladblok-functie' toegevoegd in de vorm van aantekeningen. Deze aantekeningen zijn van/voor de juridisch medewerker en worden niet in rapportage of externe communicatie gebruikt (zie het rode invulvak in figuur 4).

De samenvatting van multiproblematiek

Op basis van de ingevoerde gegevens toont het derde scherm een samenvatting van de verschillende stappen en probleemgebieden.

Figuur 5: Visuele samenvatting van multiproblematiek



“

Het lectoraat Toegang tot het Recht kijkt positief terug op de lange samenwerking met Het Juridisch Loket. De medewerkers van het lectoraat zijn zeer betrokken bij het onderwerp en hopen dan ook dat Het Juridisch Loket openstaat voor een vervolgproject

6. GEWENST VERVOLG: SAMENWERKING EERSTELIJS RECHTSHULP EN PRAKTIJKONDERZOEK

De clickable demo-versie van de MCD-tool met de gespreksleidraad, de handleiding en training voor holistisch werken, en de lessen uit dit rapport, bieden samen een goede basis voor Het Juridisch Loket om vanuit de eigen visie en koers de multiproblematiek bij rechtzoekenden breder aan te pakken. Uit recente interviews met het management van Het Juridisch Loket blijkt dat de verbrede aanpak past bij de nieuwe visie, strategie en koers van de organisatie.

Het is mogelijk om dit project te vervolgen als een samenwerking tussen Het Juridisch Loket en het Lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht.

De volgende wensen zijn door Het Juridisch Loket benoemd:

- Nadrukkelijker handvatten voor doorverwijzing in de MCD-tool.
- Duidelijke taakverdeling tussen de juridische professional en zijn/haar ketenpartners: wat moet ik doen en wat moet een ander doen?
- De tool dient geïntegreerd te kunnen worden in de huidige systemen binnen Het Juridisch Loket.
- De juridische professionals dienen opgeleid te worden in de verbrede uitvraag van multiproblematiek; een goede gesprekstechniek is bepalend voor het signaleren van multiproblematiek. De huidige juridische insteek van de juridische professional dient te worden verbreed naar juridische én sociaal-maatschappelijke mentaliteit.
- Standaardisatie van het intakegesprek: nu blijft het signaleren van multiproblematiek afhankelijk van de medewerker. Hoe krijgen wij de neuzen dezelfde kant op?
- Het Juridisch Loket is benieuwd naar de *'social return on investment'* van de brede aanpak en de inzet van een tool.

Het lectoraat Toegang tot het Recht kijkt positief terug op de lange samenwerking met Het Juridisch Loket. De medewerkers van het lectoraat zijn zeer betrokken bij het onderwerp en hopen dan ook dat Het Juridisch Loket openstaat voor een vervolgproject, om de bredere aanpak van multiproblematiek verder te ontwikkelen en bestendigen. De hernieuwde samenwerking zal in overleg met Het Juridisch Loket mogelijk via een subsidieaanvraag vorm krijgen.

BIJLAGE 1: BIJeenKOMSTEN TIJDENS HET ONDERZOEKS- EN ONTWIKKELPROCES

Datum	Deelnemers	Doel bijeenkomst
15 december 2022	Het Juridisch Loket: Frank Beumer, Henriette Reinstra, Alissa Timmerman HU: Suzanne de Bakker	Afronden project vanuit de Raad voor rechtsbijstand. Bespreken opzet te ontwikkelen tool.
21 december 2022	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Kennismaken en starten project.
12 januari 2023	HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker HvA: Arnt Mein	Bespreken en aanpassen vragenlijst voor de tool.
17 januari 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Vragenlijst bespreken voor de tool voor de rekensheet in Excel.
31 januari 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Bespreken rekensheet in Excel.
10 februari 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker HvA: Arnt Mein	Kennismaken bespreken rekensheet in Excel.
14 februari 2023	Het Juridisch Loket: Frank Beumer, Henriette Reinstra HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker studioBNO: Benny Naber	Bespreken plannen van tool.
14 maart 2023	Het Juridisch Loket: Alissa Timmerman studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Bespreken opzet van testproces met juridische professionals.
28 maart 2023	Het Juridisch Loket: Alissa Timmerman studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Bespreken van scenario's in de tool.
6 april 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Vorbereiden werksessie bij Het Juridisch Loket.
13 april 2023	Het Juridisch Loket Amersfoort: Romy Miedema, Emma van Duinkerken Het Juridisch Loket Utrecht: Naomi Klooster, Thiphany Brute-Bryan HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker HvA: Arnt Mein	Werksessie met de tool, voor verkrijgen eerste feedback.

Datum	Deelnemers	Doel bijeenkomst
13 juni 2023	Het Juridisch Loket Utrecht: Naomi Klooster studioBNO: Benny Naber	Observatie in Het Juridisch Loket Utrecht. Aansluiting van de tool bij werkproces van juridische professionals.
2 juni 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Bespreken van debriefing naar aanleiding van werksessie en observatie en opzet naar testmiddag.
8 juni 2023	HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker	Bespreken gespreksstarters behorende bij de tool.
20 juni 2023	Het Juridisch Loket: Alissa Timmerman studioBNO: Benny Naber HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker	Bespreken zwart-witversie tool.
23 juni 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker	Bespreken aansluiting gespreksstarters bij thema's in de tool.
4 juli 2023	Het Juridisch Loket Amersfoort: Romy Miedema, Emma van Duinkerken studioBNO: Benny Naber HU: Susanne Tonnon, Suzanne de Bakker	Testmiddag tool en gespreksleidraad.
12 juli 2023	HU: Suzanne de Bakker HvA: Arnt Mein	Update over tool en gespreksstarters en testmiddag.
8 september 2023	studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Starten met afronding project.
9 oktober 2023	Het Juridisch Loket: Alissa Timmerman studioBNO: Benny Naber HU: Suzanne de Bakker	Tonen clickable demo-versie van de tool. Bespreken eventueel vervolg van project.

BIJLAGE 2: DE BASISVRAGENLIJST VOOR DE MCD-TOOL

Stap 1: Juridische probleembepaling

Op welke rechtsgebieden ligt het probleem?

Vink aan:

- Schulden
- Werk en Inkomen
- Wonen en Huren
- Relatie en Familie
- Overlast buurt
- Verblijfstatus
- Boete/gevangenisstraf
- Overig

Wat speelt er concreet? Wat vraagt de cliënt?

.....

Stap 2: Sociaal-maatschappelijke probleembepaling

Wat is er nog meer aan de hand? Op welke leefgebieden is er sprake van een probleem?

Vink aan:

- Huisvesting
- Financiën (schulden)
- Werk en activiteiten
- Sociale relaties
- Mantelzorgtaken
- Lichamelijke gezondheid
- Geestelijke gezondheid
- Conflict en veiligheid
- Sociale steun
- Overig

Wat speelt er concreet? Wat vraagt de cliënt?

.....

Stap 3: Ernst probleem

Wat is de ernst van het probleem?

Geef een cijfer op een schaal van 1 t/m 5.

- **Duur:** Hoe lang bestaat het probleem al?
 - **Complexiteit:** Hoe complex is het probleem?
 - **Ingreepbaarheid:** Hoe ingrijpend is het probleem?
 - **Financieel belang:** Hoe hoog is het financieel bedrag dat met het probleem
gemoed is:
 - **Bestaanszekerheid:** In hoeverre staat de bestaanszekerheid onder druk?
- Vul zo nodig zelf aan:
-

Urgentie: Wat is de urgentie van het probleem?

Geef een cijfer op een schaal van 1 t/m 5:

.....

Toelichting:

.....

Welke actie moet worden ondernomen? Door wie? Wanneer?

.....

Stap 4: Beoordeling persoon cliënt

Welke zaken kunnen de oplossing van het probleem belemmeren of bevorderen?

Lichamelijke gezondheid: In hoeverre is de cliënt lichamenlijk gezond?

Geef een cijfer op een schaal van 1 tot 5:

Toelichting:

.....

Psychische gezondheid: In hoeverre is de cliënt psychisch gezond?

Geef een cijfer op een schaal van 1 tot 5:

Toelichting:

.....

Houding ten opzichte van de instituties: In hoeverre heeft de cliënt vertrouwen in
instituties? Denk aan de overheid, hulpverlening of de rechtspraak.

Geef een cijfer op een schaal van 1 tot 5:

Toelichting:

.....

Doenvermogen: In hoeverre stelt de cliënt zich actief op?

Geef een cijfer op een schaal van 1 tot 5:

Toelichting:

.....

Vaardigheden: Hoe beoordeelt u de vaardigheden van de cliënt?

Geef een cijfer op een schaal van 1 t/m 5.

- **Sociale vaardigheden:**
- **Cognitieve vaardigheden:**
- **Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid:**
- **Digitale vaardigheid:**
- **Financiële vaardigheid:**

Toelichting:

.....

Ondersteuning: Welke ondersteuning wordt er al geboden?

Door professionals:

.....

Door het eigen sociale netwerk:

.....

Anders:

.....

BIJLAGE 3: HANDLEIDING MCD-TOOL

1. Het belang van holistisch werken

1.a Bij veel klanten van Het Juridisch Loket is sprake van multiproblematiek

Veel klanten van Het Juridisch Loket hebben te maken met multiproblematiek. In het Hogeschool Utrecht-onderzoek 'Een wereld te winnen – Eerstelijns (rechts)hulpverlening bij multiproblematiek' is er aan klanten bij het spreekuur van Het Juridisch Loket in 2019 gevraagd welke problemen zij ondervonden, en bij 44% van de spreekuurbezoekers was sprake van multiproblematiek.

1.b Klanten met multiproblematiek hebben vaak nog geen hulp

Mensen met multiproblematiek hebben vaker nog geen hulp bij hun problemen. Van alle spreekuurbezoekers heeft ongeveer de helft nog geen hulp bij een of meer van zijn/haar problemen. Van de MP-klanten heeft 81% nog geen hulp bij ten minste een van zijn/haar problemen; bij enkelvoudige problematiek is dat maar bij 27% het geval.

1.c Klanten staan vaak wel open voor ondersteuning

MP-klanten hebben ook vaker behoefte aan extra ondersteuning: Van de spreekuurbezoekers wil 37% meer hulp. Bij de MP-klanten is dat 58% tegen 21% van de niet-MP-klanten. Eventueel toevoegen: voor welke problemen staan ze open?

1.d Zoeken naar een oplossing eist veel tijd en energie

Mensen met multiproblematiek hebben vaak veel aan hun hoofd. Het oplossen van de verschillende problemen vereist contact met verschillende instanties, wat enorm tijd- en energierovend kan zijn, wat mensen die veelal last hebben van een slechte gezondheid niet goed kunnen hanteren. Daardoor dreigt de problematiek steeds meer uit de hand te lopen. Het opvolgen van adviezen vanuit Het Juridisch Loket is dan een grotere opgave dan het lijkt.

CASUS 1: Mevrouw komt bij Het Juridisch Loket met de vraag of zij verplicht is om in te burgeren. Het Juridisch Loket zegt dat dat niet zo is. Mevrouw is opgelucht; ze krijgt namelijk pas hulp van de GGZ wanneer de kwestie inburgering is opgelost. Mevrouw heeft al langere tijd depressieve klachten. Die klachten werden erger toen ze een brief kreeg met een oproep van de gemeente om in te burgeren. Ze wilde contact opnemen met de gemeente, maar haar depressie maakte dat dat niet lukte. Dus besloot ze om eerst hulp te zoeken voor haar depressieve klachten. Maar de GGZ zag haar onopgeloste inburgeringskwestie als oorzaak van haar depressieve klachten en weigerde haar te behandelen zolang ze hiervoor geen oplossing had gevonden. Nu heeft mevrouw een oplossing en kan beginnen aan haar therapie. Maar ze merkt wel op dat ze liever zelf had bepaald in welke volgorde ze de dingen deed, en dat ze nog liever had gehad dat die dingen tegelijkertijd waren aangepakt. Conclusie: we moeten naar een EN EN aanpak: doe de dingen naast elkaar en niet NA elkaar.

CASUS 2: Mevrouw komt bij Het Juridisch Loket; ze kan door gezondheidsklachten niet werken. Haar werkgever staat erop dat ze weer aan het werk gaat; de bedrijfsarts denkt dat ze meer kan dan ze nu bereid is om te doen. Het Juridisch Loket verwijst haar naar het UWV; maar mevrouw kan het formulier op de website niet lezen. Ze spreekt weinig Nederlands en heeft geen netwerk om haar hierbij te ondersteunen. Ze is alleenstaande

moeder en heeft geen opvang voor haar kind, waardoor ze ook weinig contacten kan opbouwen. Het contact met de instanties is enorm belastend voor mevrouw, die door haar lichamelijke klachten niet belastbaar is, terwijl ze elke dag afspraken heeft met instanties om beroep te doen op het vangnet. Conclusie: ze heeft praktische ondersteuning nodig, maar vindt de weg in het systeem niet. Ze heeft de ondersteuning van het wijkteam nodig en iemand die haar helpt om te schakelen met alle instanties.

1.e Mensen overzien de problemen niet

Bij multiproblematiek weten mensen vaak niet waar ze moeten beginnen. Hun problemen zijn een grote kluwen, en het lukt ze niet om die te ontrafelen. Klanten overzien dan ook vaak niet welke zaken allemaal een rol spelen. Vragen hierover stellen helpt klanten om hun gedachten te ordenen. En als je een van die loshangende draadjes opmerkt, dan kan het handig zijn om te informeren of doorverwijzing gewenst is.

1.f Stress tast het denkvermogen aan

Mensen met multiproblematiek hebben vaak te maken met stress. In het project Een Wereld te winnen zagen wij dat 45% van de mensen met multiproblematiek ernstige stress ervaart, tegenover 11% van de mensen met enkelvoudige problematiek. Uit de neuro-wetenschappen weten wij dat stress slecht is voor het denkvermogen. Stress onderdrukt de uitvoerende functies, die ons in staat stellen om flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden, onze emoties te reguleren of vooruit te denken. Allemaal zaken die je nodig hebt om kluwens van problemen op te lossen.

1.e Problemen met plannen en onthouden

Bij multiproblematiek-klanten die bij de gemeente Alphen aan den Rijn aanklopten met geldproblemen hebben we de uitvoerende functies gemeten en vergeleken met de Nederlandse bevolking. Multiproblematiek-klanten scoorden op alle uitvoerende functies laag, maar hadden vooral moeite met plannen & organiseren en dingen onthouden. Dit betekent dat het voor deze mensen een grotere uitdaging is dan wij beseffen, om een plan dat in het spreekuur is besproken ook uit te voeren.

En dat onderstreept ook het belang van extra hulp bij doorverwijzing: veel mensen hebben nog geen hulp. Ze willen hulp en ze hebben meer moeite hun weg door de instanties te vinden. Dit alles bij elkaar maakt dat het zin heeft om klanten met multiproblematiek een handje te helpen.

1.f Mensen gaan brandjes blussen

Hulpverleners geven vaak aan dat de prioriteit ligt bij de hulpvraag. Dat doen ze om de vertrouwensrelatie met de klant niet te beschadigen. En dat is zeker belangrijk. De vrucht van een vertrouwensrelatie is dat klanten aangeven welke andere problemen ze hebben. De hulpverleners kunnen deze dan doorgeven. Klanten zijn zelf meestal gefocust op het voorliggende probleem. Wanneer mensen langere tijd stress ervaren, dan onderdrukt de stress hun vermogen om op de lange termijn te denken. Ze zijn dan nog slechter dan normaal gesproken in staat om langetermijnbaten af te wegen tegen kortetermijnbaten. De professional overziet veel beter de langetermijngevolgen van keuzes in het hier en nu. Door vragen te stellen die de aandacht vestigen op de lange termijn kan de aandacht van klanten daarop gevestigd worden. Klanten vragen hier ook om.

1.g Schaamte en fatalisme weerhoudt mensen ervan hun problemen te benoemen

Mensen met multiproblematiek voelen veel schaamte. Dat maakt dat ze niet gauw met hun problemen te koop lopen. Mensen die met schulden aankloppen bij de gemeente hebben gemiddeld al vijf jaar achter de rug waarin ze probeerden hun problemen zelf op te lossen. Daarbij kunnen negatieve ervaringen met de hulpverlening een rol spelen, maar ook faalervaringen en somberheid, waardoor ze geen vertrouwen hebben in een oplossing. We kunnen er dus niet vanuit gaan dat mensen hun problemen openbaren, ook als ze dat bij de balie wel hebben gedaan. Daarom is signaleren zo belangrijk.

1.h Als mensen willen, moet ik dan toch doorvragen?

Ja. Iedere burger die is doorverwezen is weer een erbij. Sinds januari 2021 is vroegsignalering van schulden verplicht. Grote schuldeisers geven betalingsachterstanden door aan de gemeente, en die neemt contact op met de burger om hulp aan te bieden. Slechts 4% van de gevallen accepteert hulp. Toch is de effectiviteit hoog: onderzoek van Purpose laat zien dat mensen die via vroegsignalering worden bereikt in een eerder stadium van de schuldenproblematiek zitten. Daarmee kan een hoop ellende worden voorkomen. Het vergt een grote inspanning, maar de effectiviteit van de aanpak maakt dat we het toch moeten doen.



1.i Mensen willen dat er rekening wordt gehouden met hun kwetsbaarheid

We zijn vaak huiverig om de kwetsbaarheid van mensen te benoemen. Hierbij proberen wij niet te stigmatiseren. Tegelijkertijd maakt dit dat wij iedereen hetzelfde behandelen. Terwijl mensen best willen dat er rekening wordt gehouden met hun kwetsbaarheid. In onze acht gesprekken met klanten van Het Juridisch Loket kwamen we twee autisten tegen. Beiden waren hier heel open over en gaven aan dat er weinig rekening wordt gehouden met het gegeven dat ze 'anders' zijn. Bij het signaleren is het dus de kunst om kwetsbaren wel toegang te geven tot extra ondersteuning, en in de communicatie aandacht te besteden aan het vermijden van stigma.

1.j Hoe past dit in het beleid van het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket heeft in 2023 een pilot uitgevoerd waarin professionals multiproblematiek gingen herkennen en vervolgens in kaart brachten en doorverwezen naar ketenpartners. Dit project past in het rijtje van beleidsinitiatieven die gericht zijn op een holistische aanpak bij multiproblematiek.

Een ander project zijn de werkplaatsen in Arnhem en Dordrecht, waarbij medewerkers van Het Juridisch Loket afspraken hebben gemaakt met ketenpartners over een warme doorverwijzing. De warme doorverwijzing wordt gezien als een manier om te zorgen dat klanten daadwerkelijk op een afspraak verschijnen bij de ketenpartner.

Dit project gaat nog een stapje verder: het doel is om signalen van klanten op te pakken en door te geven aan ketenpartners. Het begint met signaleren en doorverwijzen. Het is geen wondermiddel om multiproblematiek op te lossen, maar een puzzelstukje dat samen met andere beleidsinnovaties kan bijdragen aan een dienstverlening waar mensen met multiproblematiek profijt van hebben.

2. Hoe gebruik je de gesprekstoel bij eerstelijns rechtshulp?

2.a Klant centraal zetten

In Nederland is de rechtshulpdienstverlening verdeeld in specialisaties. Dat heeft geleid tot een erg hoge kwaliteit. Ook bij Het Juridisch Loket staat de juridische deskundigheid enorm hoog in het vaandel. Tegelijkertijd is er een grote groep mensen die door hun multiproblematiek ook nog andere dienstverlening nodig hebben. De schakel naar die andere dienstverlener is wat er vaak ontbreekt.

Professionals zien het als hun taak om de hulpvraag van de klant te beantwoorden. De klant komt immers voor een specifiek juridisch probleem. Kwaliteit is dan: de klant het beste geven wat Het Juridisch Loket te bieden heeft. Wat vaak buiten beeld blijft, is dat daarmee de grotere vraag van de klant nog niet is beantwoord. Als je klanten vraagt naar hun behoefte, dan willen ze dingen als 'rust', 'geen zorgen', 'plezier in mijn leven'. Dat gaat verder dan wat Het Juridisch Loket te bieden heeft. De dienstverlening van één instantie is dan vaak niet genoeg. Daarmee wordt het belang van samenwerking en doorverwijzing meteen duidelijk.

In die filosofie is de klantvraag pas opgelost wanneer de hele problematiek is opgelost. Het doel is niet om de klant de best mogelijke dienstverlening te bieden die Het Juridisch Loket te bieden heeft, maar om de grotere klantvraag te beantwoorden. Dat vraagt om doorverwijzing, consultatie en soms zelfs samenwerking met andere organisaties. Het gaat er niet om dat Het Juridisch Loket alle problemen zelf oppakt, maar dat signalen worden herkend, dat die signalen leiden tot het verkennen van de achterliggende problemen, dat



men kijkt of er al hulp is ingeschakeld, en zo niet dat men onderzoekt of de klant openstaat voor een doorverwijzing. Voor die probleemverkenning heeft Hogeschool Utrecht een gesprekstool ontwikkeld.

2.b Welke signalen zijn belangrijk

De tool bestaat uit een vragenlijst met drie thema's: de juridische vraag, de sociaal-maatschappelijke problematiek en de zelfredzaamheid van de klant. Op basis daarvan wordt op een verwijfsbrief een advies geformuleerd, waarmee wordt doorverwezen naar andere eerstelijns- en tweedelijns hulpverleners (medewerkers van het wijkteam en sociaal advocaten). Met daarin aandacht voor het juridische probleem en de sociaal-maatschappelijke problemen, de ernst en omvang van het probleem en de beoordeling van de cliënt.

2.c Hoe ver moet ik in detail treden?

Ketenpartners geven aan dat het niet nodig is om in detail te treden. Signaleren mag kort en krachtig, bijvoorbeeld in steekwoorden. Professionals willen graag hun eigen beeld vormen; ze zullen dan zelf nog doorvragen over signalen. Het signaleren kan niet voorkomen dat klanten opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Het stelt professionals in staat om gericht door te vragen.

2.d Bereikbaar voor intercollegiaal overleg

Wanneer op hoofdlijnen wordt gesignaleerd is het wel fijn voor de ketenpartner als de doorverwijzer bereikbaar is voor intercollegiaal overleg. Het wordt op prijs gesteld als de contactgegevens erbij vermeld worden en de nadrukkelijke uitnodiging om contact op te nemen.

2.e Meer ondersteuning bij verminderde zelfredzaamheid

Klanten met multiproblematiek zijn heel divers. Wat ze met elkaar gemeen hebben, is dat ze op de een of andere manier kwetsbaar zijn. Zij kunnen vaak niet zomaar gebruikmaken

van dienstverlening; ze hebben een beetje extra hulp nodig. Ze spreken bijvoorbeeld gebrekkig Nederlands of kunnen niet goed lezen. Door dit soort signalen door te geven bij een doorverwijzing kan de ontvangende partij meteen beter inschatten wat nodig is om de vraag van de klant op te pakken.

2.f Hoe kan ik kwetsbaarheid benoemen en tegelijkertijd stigma voorkomen

Om de klant niet te stigmatiseren en om niet onnodig gevoelige informatie door te geven, wordt de informatie geformuleerd in termen van 'behoefte' en niet in termen van tekortkomingen. Een laaggeletterde klant wordt dus niet als zodanig bestempeld, maar in de brief kan staan dat de klant ondersteuning op prijs stelt bij het invullen van formulieren. Op die manier kunnen concrete belemmeringen worden weggenomen zodat de klant daadwerkelijk gebruik kan maken van de geboden hulp.

2.g Ethische richtlijn: signaleren alleen met toestemming van de klant

Daarnaast worden signalen alleen doorgegeven met medeweten en toestemming van de klant. De toestemming wordt mondeling gegeven; de klant mag de tekst lezen die in de doorverwijzende e-mail staat.

2.h Hoe ver moet ik doorvragen?

Uit onderzoek van Hogeschool Utrecht blijkt dat mensen problemen ervaren die hun zelfredzaamheid in de weg kunnen staan, zonder dat deze in gesprekken over hun juridisch probleem naar voren komen. Bijvoorbeeld met zingeving, een probleem dat niet vanzelf ter sprake komt. Tegelijkertijd krijgen mensen zelden ondersteuning. Die wordt overigens door veel gemeenten wel geboden, maar de vraag is: staan ze wel open voor ondersteuning? Doorvragen kan dus een manier zijn om mensen te motiveren om de stap naar de gemeente te wagen. Echter de randvoorwaarden voor dit soort uitgebreide gesprekken zijn vaak niet gegeven. Hiervoor zijn immers langere gesprekken noodzakelijk. Daarom is het doel van de gesprekstool in eerste instantie om signalen die toch ter sprake komen op te pakken en door te verwijzen. Doel is niet om de problematiek volledig uit te vragen. Natuurlijk is doorvragen bij signalen die onduidelijk zijn wel gewenst, maar doorvragen over signalen die niet vanzelf ter sprake komen hoeft niet; het mag wel.

2.i Hoe sluit dit aan bij het beleid van Het Juridisch Loket

In het kader van dit rapport heeft Het Juridisch Loket zelf een pilot gedaan waarbij medewerkers gingen screenen of bij klanten sprake was van multiproblematiek. Wanneer dat zo was werd een uitgebreid gesprek ingepland om de hele problematiek in kaart te brengen. Vervolgens werden klanten doorverwezen naar lokale samenwerkingspartners. Dit project sluit hierbij aan, door middel van een alternatieve vragenlijst. Die is gebaseerd op een breed literatuuronderzoek over multiproblematiek en een doorverwijsformulier dat samen met Het Juridisch Loket wordt getest en doorontwikkeld.

2.j Is de gesprekstool hét antwoord op multiproblematiek?

Nee. Om de dienstverlening echt te doen aansluiten bij multiproblematiek is een omvangrijke beleidsverandering nodig. De gesprekstool is één puzzelstukje in dit proces. We willen alle input over andere benodigde beleidsaanpassingen graag meenemen in deze evaluatie om die onder de aandacht te brengen.

BIJLAGE 4: DE GESPREKSLEIDRAAD: UITLEG EN GESPREKSSTARTERS

Aanleiding

Het Juridisch Loket ontwikkelt samen met het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht een gespreksleidraad waarmee professionals cliënten met multiproblematiek makkelijker doorverwijzen naar passende hulp. Wanneer professionals in het spreekuur signalen opvangen van multiproblematiek, plannen zij een vervolgesprek in met de cliënt. In het vervolgesprek brengen zij de problemen op verschillende leefgebieden en, voor zover dat nog niet gebeurd is, de juridische vragen in kaart. De uitkomsten registreren zij in een digitale applicatie; de applicatie levert vervolgens een visualisatie op van de uitkomsten. Hieronder worden de ingrediënten weergegeven voor de gespreksleidraad voor het vervolgesprek.

Opzet gespreksleidraad

Als het goed is zijn de juridische problemen al in het gesprek aan de balie bij Het Juridisch Loket verkend. Maar als het gaat om een complex probleem, dan is er ruimte om dat probleem of andere juridische problemen ook in beeld te brengen. In de tool wordt alleen

informatie opgenomen die relevant is voor de doorverwijzing. Ook de juridische vragen die Het Juridisch Loket oppakt (inclusief termijnen) staan erin, zodat de ontvangende partij weet dat signaleren van deze problemen niet meer nodig is.

Uit de verkenning kwamen de volgende rechtsgebieden naar voren:

- Sociale Voorzieningen
- Sociale Verzekering
- Huurrecht
- Verbintenissenrecht
- Schulden
- Personen & Familierecht

Uit de verkenning kwamen de volgende leefgebieden naar voren:

- Gezondheid
- Geldzaken
- Huisvesting
- Conflict en veiligheid
- Zorgtaken
- Sociale steun

Per leefgebied krijgt de professional het volgende te lezen:

- Criteria voor een probleem op een bepaald leefgebied; dit is achtergrondkennis voor de professional
- Voorbeeldzinnen (vetgedrukt) met de volgende eigenschappen:
 - Gericht op het uitvragen van de criteria
 - Eenvoudig taalniveau (B1)
 - Niet stigmatiserend

Per leefgebied wordt in kaart gebracht:

- Is er sprake van een probleem?
- Is er sprake van een ernstig probleem?⁶
- Heeft de cliënt al hulp voor dit probleem? Van wie?
- Wat is de hulpvraag? Wat heeft de cliënt nodig?
- Zijn er termijnen waarmee de ontvanger rekening moet houden?

Overkoepelend, dus niet per probleem, kan de professional aangeven welke extra ondersteuning gewenst is. Zoals een gespreksverslag (bij stress), of mondelinge communicatie in plaats van schriftelijke (bij laaggeletterdheid of gebrekkig Nederlands).

Een probleem wordt beschouwd als ernstig wanneer:

- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, een inkomen vergaren of de administratie bijhouden. Indien kinderen onderdeel zijn van het huishouden: wanneer de zorg voor de kinderen onder druk komt te staan;

⁶ Uit gesprekken met ketenpartners in het sociaal domein blijkt dat de vermelding 'urgent' tot weerstand kan leiden; terughoudendheid is hierin geboden.



- de cliënt aangeeft dat het probleem veel stress veroorzaakt;
- dit probleem de oplossing van andere problemen in de weg staat.

Dit lijstje is niet uitputtend, maar dit zijn in ieder geval redenen om een probleem als ernstig te beschouwen.

De tool biedt de volgende functionaliteiten:

- Uit de applicatie komt een gespreksverslag voor de cliënt.
- Uit de applicatie komt een verwijsbriefje voor een ketenpartner (ontvangende partij).

Gespreksleidraad

Juridische problemen

Rechtsgebieden:⁷

Sociale Voorzieningen

Sociale Verzekering

- Huurrecht
- Verbintenissenrecht
- Schulden
- Personen & familierecht

Of:⁸

Wonen en burens

- Werk en inkomen
- Familie en relatie
- Politie en justitie
- Aankopen en garantie
- Schulden en incasso

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)

Voorbeeldzinnen

Hulpvraag:

Wat heeft u nodig? Wat zou u hierbij helpen?

Ondersteuning

Is er iemand die u hierbij helpt? Wie is dat?

⁷ Deze indeling hanteerde Het Jurisch Loket in zijn eigen pilot Multiproblematiek in 2019.

⁸ Dit is de indeling op de website van Het Jurisch Loket; is waarschijnlijk gericht op niet-juristen.

Extra ondersteuning

In het geval van een doorverwijzing: welke extra ondersteuning is gewenst?

(aanvinken)

- U gaat binnenkort naar partij x. Ik kan diegene laten weten wat uw voorkeuren zijn. Dat scheelt weer tijd.

Iemand die met mij naar de afspraak gaat (sociale steun)

- Misschien heb ik het mis, maar ik heb de indruk dat u dit nog een behoorlijke stap vindt. Zou u het fijn vinden als er iemand samen met u naar het gesprek ging?

Een gespreksverslag (geheugensteun)

- Er speelt op dit moment een heleboel in uw leven. Vindt u het fijn als ik u een samenvatting van ons gesprek meegeef?

Iemand die mij helpt om dingen te regelen (praktische ondersteuning)

- Er speelt op dit moment een heleboel in uw leven. Ik kan me voorstellen dat het erg veel is allemaal. Vindt u het fijn als iemand u helpt met de praktische dingen?

Liever mondelinge dan schriftelijke communicatie (lezen & schrijven)

- Ik weet niet of dit ook voor u klopt. Veel mensen vinden het fijner om niet steeds alles op papier te moeten lezen, maar bespreken dat liever. Wat heeft uw voorkeur: dingen schriftelijk vastleggen of liever mondeling bespreken?

Liever brieven dan digitale stukken (digitale vaardigheden)

- Ik weet niet of u dat ook heeft, maar een heleboel mensen hebben er moeite mee wanneer alles digitaal is. Die willen dingen liever op papier. Heeft u dat ook?

Open invulveld voor andere soorten ondersteuning

Gezondheid

Criterium

Er is sprake van een probleem wanneer...

cliënten door lichamelijke of psychische klachten dusdanig belemmerd worden dat ze hun dagelijkse verplichtingen niet meer kunnen nakomen, zoals boodschappen doen, zorgen voor kinderen, naar het werk gaan of de administratie bijhouden.⁹

Er is sprake van een ernstig probleem wanneer...

- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, het vergaren van een inkomen of het bijhouden van de administratie
- de zorg voor de kinderen onder druk komt te staan.

Voorbeeldzinnen

Voelt u zich lichamelijk gezond?

Zo niet:

Heeft u zoveel last, dat u moeite heeft met de dagelijkse dingen?

Dagelijkse dingen zijn: boodschappen doen, zorgen voor kinderen, naar het werk gaan, administratie bijhouden, enz.

Voelt u zich mentaal gezond?

Zo niet:

Heeft u zoveel last, dat u moeite heeft met de dagelijkse dingen?

Dagelijkse dingen zijn: boodschappen doen, zorgen voor kinderen, naar het werk gaan, administratie bijhouden, enz.

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Hebben die gezondheidsklachten ook gevolgen voor de echt belangrijke dingen, zoals elke dag voldoende eten en voldoende slapen?

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

⁹ Brug naar Zelfredzaamheid.

Zorgtaken

Criterium

Er is sprake van een probleem wanneer...

de cliënt door de zorg niet meer toe komt aan noodzakelijke taken, zoals werken of de administratie bijhouden.¹⁰

Er is sprake van een ernstig probleem wanneer...

- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, het vergaren van een inkomen of het bijhouden van de administratie
- de zorg voor de kinderen onder druk komt te staan.

Voorbeeldzinnen probleem

Zorgt u op dit moment voor anderen, zoals uw kinderen of andere familieleden?

Zo ja:

Komt u daarnaast nog aan alle andere dingen toe, zoals uw werk, de administratie, de kapper, etc.?

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Hebben die gezondheidsklachten ook gevolgen voor de echt belangrijke dingen, zoals elke dag voldoende eten en voldoende slapen?

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

Huisvesting

Criterium

Er is sprake van een probleem wanneer...

... de cliënt geen geschikte woning heeft of op afzienbare termijn uit die woning moet vertrekken.¹¹

Er is sprake van een ernstig probleem wanneer...

- er sprake is van dakloosheid¹²
- de veiligheid van de cliënt in het geding komt
- de gezondheid van de cliënt in het geding komt
- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, het vergaren van een inkomen of het bijhouden van de administratie
- de zorg voor de kinderen onder druk staat.

¹⁰ Brug naar Zelfredzaamheid.

¹¹ Brug naar Zelfredzaamheid.

¹² Betere (rechts)hulp bij multiproblematiek

Voorbeeldzinnen probleem

Heeft u een goede woonplek? En kunt u daar ook blijven wonen?

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Heeft u momenteel een plek waar u kunt wonen?

In hoeverre heeft u last van de staat van uw woning? Heeft die effect op uw gezondheid?

Voelt u zich veilig in uw woning?

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

Geldzaken

Criterium

Er is sprake van een probleem wanneer...¹⁴

Of: cliënten de boodschappen of vaste lasten niet kunnen betalen

- Of: cliënten de rekeningen niet op tijd kunnen betalen (betalingsachterstanden)
- Of: cliënten te maken hebben met incassobureaus of deurwaarders

Er is sprake van ernstige problematiek wanneer...

- de cliënt meerdere betalingsachterstanden heeft die niet worden ingelopen¹⁵
- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, het vergaren van een inkomen of het bijhouden van de administratie¹⁵
- de zorg voor de kinderen onder druk staat

Er is sprake van een crisis wanneer...¹⁶

- een huisuitzetting is aangezegd
- de cliënt dreigt te worden afgesloten van water, gas of stroom

Voorbeeldzinnen probleem

Kunt u op dit moment rondkomen? Daarmee bedoel ik:

Vaste lasten + boodschappen

Heeft u genoeg geld voor alle vaste lasten, zoals de huur en de zorgverzekering?

Houdt u genoeg geld over voor de boodschappen?

Kunt u wel alles kopen wat u nodig heeft, voor de kinderen en voor uzelf en anderen in uw huishouden?

¹⁴ Zelfredzaamheidsmatrix.

¹⁵ Zelfredzaamheidsmatrix.

¹⁶ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

¹⁷ NVVK (2022). Module Crisisinterventie. Utrecht: NVVK. https://www.nvvk.nl/library/download/urn:uuid:71551ba6-d4dc-4456-978a-8ef416d6297b/nvvk_module_3_crisisinterventie-mobiel-220421.pdf

Betalingsachterstanden

Lukt het om de rekeningen op tijd te betalen?

Krijgt u vaker brieven van incassobureaus of komen er deurwaarders aan de deur?

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Crisis

Heeft u een brief gekregen waarin staat dat u uw huis uit wordt gezet?

Zijn stroom, gas of water afgesloten?

Is er beslag gelegd op uw loon of op uw rekening?¹⁷

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

Conflict & veiligheid

Criterium

Er is sprake van een probleem wanneer...

- de cliënt ruzies of conflicten met anderen heeft en zelf aangeeft er (veel) last van te hebben
- de cliënt zich zorgen maakt om zijn/haar veiligheid of de veiligheid van zijn/haar huisgenoten.

Er is sprake van een ernstig probleem wanneer...

- de veiligheid van de cliënt in het geding komt¹⁸
- primaire levensbehoeften onder druk komen te staan, zoals voldoende eten en slapen, persoonlijke verzorging, het vergaren van een inkomen of het bijhouden van de administratie
- de zorg voor de kinderen onder druk staat.

Voorbeeldzinnen probleem

Heeft u op dit moment problemen, ruzies of conflicten met anderen? Wat doet dat met u?

Heeft u daar last van?

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Kunt u er moeilijk van slapen?

Voelt u zich erg gespannen?

Maakt u zich zorgen om de veiligheid van uzelf of uw naasten?

¹⁸ Zelfredzaamheidsmatrix.

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

Sociale steun

criterium

- Er is sprake van een probleem wanneer...
de cliënt beperkte sociale contacten heeft om op terug te vallen wanneer er een probleem is.¹⁹
- Er is sprake van een ernstig probleem wanneer...
de cliënt niemand heeft om op terug te vallen wanneer er een probleem is.²⁰

Voorbeeldzinnen probleem

Als u een probleem heeft, zijn er dan mensen op wie u kunt rekenen?

Gebeurt het weleens dat u belangrijke dingen niet kunt doen, omdat er niemand is die daarbij kan helpen?

Voorbeeldzinnen ernst van de problematiek

Zie voorbeeldzinnen probleem.

Per probleem wordt aangegeven:

- Hulpvraag: Wat is de vraag van de cliënt? (open invulveld)
- Ondersteuning: Is hier al hulp bij? (aanvinken)
- Doorverwijzing: Indien nog geen hulp geboden wordt: naar wie wordt de cliënt doorverwezen? (open invulveld)
- Termijnen: Welke termijnen spelen er? (open invulveld)
- Extra ondersteuning: Welke extra ondersteuning is gewenst?

De voorbeeldzinnen zijn dezelfde als bij de juridische problemen.

¹⁹ Zelfredzaamheidsmatrix.

²⁰ Zelfredzaamheidsmatrix.

BIJLAGE 5: DE GESPREKSLEIDRAAD VOOR DE TESTMIDDAG

Gezondheid

Probleem

Voelt u zich lichamelijk gezond?

Zo niet:

Heeft u zoveel last, dat u moeite heeft met de dagelijkse dingen?

Dagelijkse dingen zijn: boodschappen doen, zorgen voor kinderen, naar het werk gaan, administratie bijhouden, enz.

Voelt u zich mentaal gezond?

Zo niet:

Heeft u zoveel last, dat u moeite heeft met de dagelijkse dingen?

Dagelijkse dingen zijn: boodschappen doen, zorgen voor kinderen, naar het werk gaan, administratie bijhouden, enz.

Ernstig probleem

Hebben die gezondheidsklachten ook gevolgen voor de echt belangrijke dingen, zoals elke dag voldoende eten en voldoende slapen?

Zorgtaken

Probleem

Zorgt u op dit moment voor anderen, zoals uw kinderen of andere familieleden?

Zo ja:

Komt u daarnaast nog aan alle andere dingen toe, zoals uw werk, de administratie, de kapper, etc.?

Ernstig probleem

Hebben die gezondheidsklachten ook gevolgen voor de echt belangrijke dingen, zoals elke dag voldoende eten en voldoende slapen?

Huisvesting

Probleem

Heeft u een goede woonplek? En kunt u daar ook blijven wonen?

Ernstig probleem

Heeft u momenteel een plek waar u kunt wonen?

In hoeverre heeft u last van de staat van uw woning?

Heeft die effect op uw gezondheid?

Voelt u zich veilig in uw woning?

Geldzaken

Probleem

Kunt u op dit moment rondkomen? Daarmee bedoel ik:

Vaste lasten + boodschappen

Heeft u genoeg geld voor alle vaste lasten, zoals de huur en de zorgverzekering?

Houd u genoeg geld over voor de boodschappen?

Kunt u wel alles kopen wat u nodig heeft, voor de kinderen en voor uzelf en anderen in uw huishouden?

Betalingsachterstanden

Lukt het om de rekeningen op tijd te betalen?

Krijgt u vaker brieven van incassobureaus of komen er deurwaarders aan de deur?

Crisis

Heeft u een brief gekregen waarin staat dat u uw huis uit wordt gezet?

Zijn stroom, gas of water afgesloten?

Is er beslag gelegd op uw loon of op uw rekening?

Conflict & veiligheid

Probleem

Heeft u op dit moment problemen, ruzies of conflicten met anderen?

Wat doet dat met u? Heeft u daar last van?

Ernstig probleem

Kunt u er moeilijk van slapen?

Voelt u zich erg gespannen?

Maakt u zich zorgen om de veiligheid van uzelf of uw naasten?

Sociale steun

Probleem

Als u een probleem heeft, zijn er dan mensen op wie u kunt rekenen?

Gebeurt het weleens dat u belangrijke dingen niet kunt doen, omdat er niemand is die daarbij kan helpen?

Ernstig probleem

Zie voorbeeldzinnen probleem.

Extra ondersteuning

U gaat binnenkort naar partij x.

Ik kan diegene laten weten wat uw voorkeuren zijn. Dat scheelt weer tijd.

Sociale steun

Misschien heb ik het mis.

Maar ik heb de indruk dat u dit nog een behoorlijke stap vindt.

Zou u het fijn vinden als er iemand samen met u naar het gesprek ging?

Geheugensteun

Er speelt op dit moment een heleboel in uw leven.

Vindt u het fijn als ik u een samenvatting van ons gesprek meegeef?

Praktische ondersteuning

Er speelt op dit moment een heleboel in uw leven.

Ik kan me voorstellen dat het erg veel is allemaal.

Vindt u het fijn als iemand u helpt met de praktische dingen?

Lezen & schrijven

Ik weet niet of dit ook voor u klopt.

Veel mensen vinden het fijner om niet steeds alles op papier te moeten lezen, maar bespreken dat liever.

Wat heeft uw voorkeur: dingen schriftelijk vastleggen of liever mondeling bespreken?

Digitale vaardigheden

Ik weet niet of u dat ook heeft.

Maar een heleboel mensen hebben er moeite mee wanneer alles digitaal is.

Die willen dingen liever op papier.

Heeft u dat ook?

BIJLAGE 6: OPZET VAN DE TESTMIDDAG

De testsessie duurde drie uur en vond plaats op het kantoor van Het Juridisch Loket in Utrecht. Er zijn audio-opnames gemaakt van de werksessie. Deze zijn later geanalyseerd en de bevindingen zijn samengevat.

Twee medewerkers van Het Juridisch Loket in Amersfoort hebben meegedaan. De sessie vond plaats in juli 2023. We hebben gebruik gemaakt van een casus die in het eerdere project 'Passende Hulp bij Multiproblematiek' is aangeleverd door juridisch professionals van Het Juridisch Loket (zie bijlage 7). De deelnemers hebben aan de hand van deze case de gespreksleidraad en de MCD-tool toegepast in een rollenspel. Daarbij is gebruik gemaakt van de 'think-aloud'-methode. Binnen de *think aloud*-methode denken deelnemers hardop na terwijl ze een taak uitvoeren of herinneren zich die gedachten direct uitvoerig.²¹ De veronderstelling hierbij is dat dergelijke onmiddellijke gedachten op z'n minst een deel weerspiegelen van de gedachten die met de uitgevoerde taak van doen hebben. Het voordeel van deze methode in vergelijking met interviews is dat mensen achteraf vaak niet in staat zijn om impliciete gedachten bij een handeling te beschrijven.²² Bij de hardop-denken-methode doen ze dat vanzelfsprekend wel.

De procedure is gebaseerd op Ericsson en Simon (1993) en Eccles en Güler Arsal (2017) en verliep als volgt: tijdens het rollenspel waarbij hardop werd nagedacht, werd aan de professionals gevraagd om hun keuzes toe te lichten. De onderzoekers stelden vragen om professionals uit te nodigen om impliciete afwegingen expliciet te maken. Daarnaast observeerden de onderzoekers de rollenspellen en maakten aantekeningen over de volgende zaken:

- Gespreksstarters:
 - Hoe gaan ze het gesprek aan, aan de hand van de gespreksstarters?
 - Passen de gespreksstarters bij hun eigen manier van vragen stellen?
 - Op welke momenten loopt de gesprekstool goed?
 - Op welke momenten stagneert het gesprek?
 - Welke onderwerpen komen niet aan bod?
- Invullen van de tool:
 - Hoe vullen ze de tool in?
 - Sluit het invullen van de tool aan op de inhoud van het gesprek?
 - Op inhoud: zijn de juridische en sociaal-maatschappelijke onderwerpen logisch? Sluiten ze aan op hun werk?
 - Op structuur/proces: is invullen logisch, makkelijk en geeft de input de benodigde informatie?
 - Hoe beoordelen ze de output van de tool? Geeft het voldoende input voor vervolgstappen?
 - Missen ze iets aan de tool?

²¹ Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1998). How to study thinking in everyday life: Contrasting think-aloud protocols with descriptions and explanations of thinking. *Mind, Culture, and Activity*, 5(3), 178-186.

²² Eccles, D. W., & Arsal, G. (2017). The think aloud method: what is it and how do I use it? *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 9(4), 514-531.

Het rollenspel werd afgesloten met een kort, gestructureerd interview over hoe de professionals het proces ervoeren. De volgende vragen kwamen aan bod:

- Open vraag: wat is de eerste indruk van dit proces (het gebruiken van de gespreksstarters en het invullen van de tool)?
- Wat brengen de gespreksstarters en de tool je in vergelijking met je huidige manier van werken? In hoeverre helpt de tool je bij je werk?
- Sluiten de gespreksstarters en de tool aan op de gesprekken die je voert?
- Zou je de gespreksstarters en de tool gebruiken? Waarom wel/niet?
- Kunnen jullie je vinden in het doel van de gespreksstarters en de tool? Waarom wel/niet?
- Zien jullie de gespreksstarters en de tool als een bruikbaar hulpmiddel voor diagnose en doorverwijzing?
- Passen de gespreksstarters/thema's bij jullie eigen manier van vragen stellen? Of kun je je indenken dat ze gaan passen in de toekomst? Welke wel, welke niet en wat mis je?
- Sluit het invullen van de tool aan op de inhoud van het gesprek dat jullie net gevoerd hebben? En/of zou dit in de toekomst kunnen aansluiten?
 - a. Op inhoud: zijn de juridische en sociaal-maatschappelijke onderwerpen logisch? Sluiten ze aan op jullie werk?
 - b. Op structuur/proces: is invullen logisch, makkelijk en geeft de input de benodigde informatie?
- Is de tool gebruiksvriendelijk? Vind je hem intuïtief? Waarom wel/niet?
- Wat zou er nog verbeterd kunnen worden in de gespreksstarters en de tool?

BIJLAGE 7: CASE VOOR DE TESTMIDDAG OP 4 JULI 2023

Klant heeft voor 2013 een ongeluk gehad waar hij rugklachten aan over heeft gehouden.

In 2013 moet hij een taakstraf uitvoeren. Hij geeft aan dat hij dat wel kan, maar dat hij wel rugklachten heeft en of het werk daarop kan worden aangepast. Dit is geen probleem en er wordt werk voor hem ingepland. Op moment dat hij gaat werken wordt hem verzocht zwaar lichamelijk werk te doen. Hij geeft aan dat dit niet gaat. Hij wordt naar huis gestuurd en krijgt bericht dat hij zich heeft onttrokken aan de taakstraf.

Klant heeft een Wajong-uitkering die in 2014 drie maanden lang is stopgezet, omdat hij in detentie moet vanwege het niet vervullen van een taakstraf. Klant heeft hierdoor drie maanden huurachterstand opgelopen, waardoor de huurovereenkomst destijds is ontbonden.

Er ontstaan diverse schulden waaronder bij de zorgverzekeraar. Hij komt in een wanbetalersregeling en de aanvullende verzekering kan hij niet afsluiten / stopt.

Door het ongeluk heeft hij nog veel last van zijn rug. Hij gaat hiervoor sinds 2020 naar de chiropractor. De rekeningen zijn tot nu toe 900 euro. Die kosten lopen nog op.

Klant vraagt bijzondere bijstand aan voor de rekeningen van de chiropractor. Hij krijgt een afwijzing van de gemeente omdat de Zorgverzekeringswet een voorliggende voorziening is. Hij wil hier graag bezwaar tegen maken, omdat hij geen aanvullende zorgverzekering kon afsluiten.

Inmiddels blijkt klant een brief te hebben (uit 2013 of 2014) waarin staat dat hij zich niet heeft onttrokken aan de taakstraf.

In de tussentijd heeft klant diverse advocaten gehad die zich met het bestuurlijke traject (stopzetting uitkering) hebben beziggehouden. Dat traject is afgesloten en heeft voor klant niet het gewenste resultaat gehad.



**HIER
KOMT
ALLES
SAMEN**