

PASSENDE HULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK

Een multi-criteria decision-tool ter ondersteuning
van rechtshulpverleners bij het diagnose- en
verwijsproces van cliënten met multiproblematiek

SAMEN LEREND



PASSENDE HULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK

Een multi-criteria decision-tool ter ondersteuning van rechtshulpverleners bij het diagnose- en verwijsp proces van cliënten met multiproblematiek

COLOFON

Dit project is onderdeel van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand, en gefinancierd door de Raad voor de Rechtsbijstand.

Hogeschool Utrecht

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

Kenniscentrum Digital Business & Media: lectoraat Communicatie in Digitale Transitie, lectoraat Marketing & Customer Experience

Onderzoekers: Dr. Suzanne de Bakker, Dr. Esther Verboon, Dr. Susanne Tonnon

Projectondersteuner: Myhra Kleppe

Hogeschool van Amsterdam

Faculteit Maatschappij en Recht, Lectoraat Legal Management

Onderzoeker: Mr. dr. Arnt Mein

In samenwerking met: Medewerkers van Het Juridisch Loket, vestigingen Utrecht, Dordrecht, Arnhem, Amersfoort; Sociaal advocaten in Utrecht, Arnhem, Dordrecht; Sociaal raadslieden in Utrecht, Arnhem, Dordrecht; Medewerker van het wijkteam in Dordrecht; Medewerkers van de gemeente in Arnhem, Utrecht en Dordrecht Hogeschool Utrecht, juli 2022

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

Samenvatting	7
Inleiding	9
Aanleiding van het project	9
Doelstelling	12
Plan van aanpak	15
Project 'Passende hulp bij multiproblematiek' na prototype-fase niet gefinancierd	16
Fase 1 'Empathize'	19
Fase 2 'Define'	21
Literatuuronderzoek over criteriumgebieden	21
Criteriumgebied 2: Draaglast	24
Criteriumgebied 3: Draagkracht	24
Matrix Criteriumgebieden Multiproblematiek t.b.v. ontwerp MCD-tool	27
Literatuuronderzoek over 'problem structuring methods'	28
Cognitive Maps and Group Maps	28
Toepassing 'cognitive maps' en 'group maps'	28
Interviews met professionals	30
Juridisch vraagstuk	30
Leefgebieden	31
Draaglast	34
Draagkracht	34
Meerwaarde MCD-tool	35
Randvoorwaarden	38
Aanvullend literatuuronderzoek over de vorm/structuur van MCD-tools	38
Conclusie	39
Fase 3 'Ideate'	43
'Ideate'-sessie met Het Juridisch Loket	43
Opzet sessie met Het Juridisch Loket	43
Conclusie	46
'Ideate'-sessie met sociaal raadslieden en sociaal advocaten	46
Opzet sessie	46
Bevindingen	47
Conclusie	50
Fase 4 'Prototype'	53
Overleg met het management van Het Juridisch Loket	53
Visualisatie	54
Handleiding	54
Bijlage 1: Topliclijst individuele interviews met professionals in de 'empathize'-fase	57
Bijlage 2: Eerste versie MCD-tool	59
Bijlage 3: Casussen voor werksessie met Het Juridisch Loket	61
Bijlage 4: Tweede versie MCD-tool	65
Bijlage 5: Advies opgesteld met MCD-tool	66
Bijlage 6: Handleiding MCD-tool	68

SAMENVATTING

Het ontwikkelonderzoek 'Passende hulp bij multiproblematiek' had tot doel 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. Dit in het kader van de wens de rechtshulp aan rechtszoekenden met multiproblematiek te verbeteren, tegen de achtergrond van de herziening van het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand.

Meer precies gaat het om een 'multi-criteria decision-tool' (MCD-tool) ter ondersteuning van het diagnose- en verwijzingsproces in het kader van de rechtshulpverlening. De MCD-tool moet de rechtshulpverlener in staat stellen de hem of haar voorgelegde problematiek te ontwarren en kwalificeren om vervolgens te kunnen doorverwijzen naar de best passende (rechts)hulpverleners. Voor de ontwikkeling van de MCD-tool is de methodiek van 'design thinking' gevolgd, waarbij de beoogde gebruiker centraal staat. In dit rapport hebben wij stapsgewijs verslag gedaan van het ontwikkelproces.

De MCD-tool omvat kort samengevat een set van vragen om de rechtsgebieden en leefgebieden in kaart te brengen. Vervolgens komt de urgentie en ernst van de problematiek aan de orde en als laatste de zelfredzaamheid van de rechtszoekende. Daarmee heeft het instrument nadrukkelijk een holistisch karakter.

Uit ons ontwikkelonderzoek is naar voren gekomen dat de MCD-tool het best bruikbaar zou zijn voor de rechtshulpverleners van Het Juridisch Loket. Het instrument sluit immers goed aan op de wens die daar leeft om een meer generalistische (holistische) werkwijze te volgen. De tool lijkt bovendien goed in te passen in de wijze van gespreksvoering en analyse door de rechtshulpverleners van Het Juridisch Loket.

Verder kwam naar voren dat geïnvesteerd moet worden in het versterken van de bestaande lokale 'sociaal-juridische' netwerken, als voorwaarde voor het succesvol opvolgen van een doorverwijzing door Het Juridisch Loket naar de ketenpartners uit het sociaal domein. De ketenpartners dienen elkaar en elkaars diensten te kennen.

Op basis van het onderzoek zal in samenwerking met het Juridisch Loket een prototype worden vormgegeven dat bestaat uit een digitale visualisatie. Daarbij valt te denken aan een radar- of spindigram waarin de rechtshulpverlener het antwoord op eerdergenoemde vragen op een schaal kan scoren, waardoor de juridische en sociaal-maatschappelijke vragen in een oogopslag en in onderlinge samenhang duidelijk worden. Op basis hiervan kan passend worden doorverwezen en kan degene naar wie wordt doorverwezen snel worden geïnformeerd. Voor het gebruik van de visualisatie wordt een handleiding opgesteld en een training samengegeld.

Wij denken hiermee een instrument (in de vorm van een prototype) te hebben ontwikkeld waarmee eerdergenoemde doelstelling dichterbij wordt gebracht.

Doordat het onderzoek vroegtijdig is afgebroken, zijn wij nog niet toegekomen aan het opstellen van het prototype en testen daarvan. Hierover kunnen wij dan ook geen verslag doen. Eind 2022 en begin 2023 zal dit beslag krijgen in een vervolg ontwerponderzoek in nauwe samenwerking met Het Juridisch Loket.



“

Het doel van het project ‘Passende hulp bij multiproblematiek’ is om rechtshulpverleners digitaal te ondersteunen bij het diagnose- en verwijzingsproces bij rechtzoekenden met multiproblematiek.

INLEIDING

Mensen met multiproblematiek maken ca. 44% uit van de baliebezoekers van Het Juridisch Loket en waarschijnlijk een aanzienlijk groter deel van de klanten van sociaal raadslieden, het wijkteam, sociaal advocaten of de gemeentelijke afdelingen schuldhulpverlening en Werk&Inkomen. Mensen met multiproblematiek hebben te maken met problemen op verschillende leefgebieden, waarbij de problemen elkaar in stand houden of versterken. Een duurzame oplossing voor het ene probleem vereist dat de andere problemen ook aangepakt worden. Daarom is het signaleren van problemen en doorverwijzen naar andere dienstverleners van belang.

Doel van het project ‘Passende hulp bij multiproblematiek’ was om een ‘multicriteria decision’-tool te ontwikkelen, waarmee eerste- en tweedelijns juridische medewerkers in staat worden gesteld en gestimuleerd worden om problemen op verschillende leefgebieden in kaart te brengen en door te verwijzen. Dit project is onderdeel van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand, en gefinancierd door Raad voor de Rechtsbijstand. Op basis van de ‘design thinking’ methode is in de periode januari 2021 t/m december 2021 onderzocht hoe een MCD-tool eruit zou moeten zien. In dit rapport worden de inzichten gepresenteerd.

Aanleiding van het project

De minister voor Rechtsbescherming heeft ingezet op transitie van het stelsel voor gefinancierde rechtsbijstand, met als doel om snel tot adequatere vergoedingen en hogere kwaliteit van dienstverlening aan de rechtzoekende in het stelsel te komen.¹ In het eerste Gateway-rapport dat de minister heeft laten opstellen om de aanpak, werkwijze en de resultaten van het Programma Modernisering Rechtsbijstand te herzien, wordt geconcludeerd dat partijen het erover eens zijn dat in het nieuwe stelsel het belang van de rechtzoekende centraal moet staan, dat gezorgd moet worden voor een goede diagnose aan de voorkant en meer samenwerking in het sociale domein met niet-juridische uitvoeringsinstanties. Hiermee wordt de weg van een *verbrede* aanpak ingeslagen. Dit geldt in het bijzonder voor rechtzoekenden met meervoudige problemen in de eerste- en tweedelijns rechtshulp.²

De verbrede aanpak houdt in dat rechtshulpverleners de gehele problematiek van dergelijke cliënten in ogenschouw nemen tijdens het diagnose- en verwijzingsproces en niet alleen de juridische vraag. Personen of gezinnen met multiproblematiek kampen immers met combinaties van bijvoorbeeld, ongunstige sociaaleconomische omstandigheden zoals werkloosheid, armoede en schulden, gezins- en opvoedingsproblemen, fysieke en psychische problemen, en problemen in de sociale leefomgeving³, zoals sociale uitsluiting⁴. Ook ontbreekt het hen dikwijls aan zelfredzaamheid³. Immers waar moet je beginnen? Hierdoor

¹ Ministerie van Justitie en Veiligheid (2019). Kamerbrief over voortgang Programma Rechtsbijstand.

² Ministerie van Justitie en Veiligheid (2019). Starting Gate Modernisering Rechtsbijstand.

³ Ruitenbergh, D. & Van Loon, J. (2016). *Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstenverlening*. Amsterdam: Pearson Benelux BV.

⁴ Currie, A. (2007). The legal problems of everyday life. The nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by Canadians. Canada: Department of Justice.

zijn ze minder in staat overzicht te krijgen over de eigen probleemsituatie en daar doelgericht in te handelen.⁵

Uit onderzoek van Hogeschool Utrecht blijkt echter dat eerstelijns rechtshulpverleners onder tijdsdruk vooral gericht zijn op het snel oplossen van het ene juridische probleem waar de rechtzoekende mee komt.⁶ Ook geldt voor sociaal advocaten in de tweedelijns rechtshulp dat toevoegingen worden afgegeven voor één afgebakend juridisch geschil. Het lukt dus niet altijd om te signaleren wat nog meer aan de hand is. Laat staan dan het lukt mensen voor al hun problemen goed door te verwijzen. Dit is problematisch omdat cliënten vaak in de onderliggende problemen blijven steken die weer aanleiding geven voor nieuwe juridische vragen.

Bovenstaande situatie lijkt meervoudig gebruik van gefinancierde rechtsbijstand in de hand te werken. Deze aanname wordt versterkt doordat de rechtsbijstandskosten bij multiproblematiek zowel bij het Juridisch Loket, als ook in de sociale advocatuur in de periode 2002–2014 meer dan verdubbeld zijn.⁷

Rechtzoekenden met multiproblematiek vormen dus een complexe doelgroep voor rechtshulpverleners, én ze maken veelvuldig gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand. Het is ook een omvangrijke groep: naar schatting heeft 44% van de baliebezoekers van Het Juridisch Loket problemen op meer dan één leefgebied.⁸ De professionals zijn er dus bij gebaat dat ze ondersteund worden in de verbrede aanpak met als doel dat niet alleen de juridische problemen aan de oppervlakte komen tijdens het diagnose- en verwijsproces maar ook de achterliggende multiproblematiek. Sinds 2019 zijn dan ook diverse pilots opgestart om de dienstverlening beter af te stemmen op rechtshulpzoekenden met multiproblematiek.^{9,10} Uit die pilots en uit ons eigen gesubsidieerde onderzoeksproject 'Wereld te winnen, eerstelijns rechtshulp bij cliënten met multiproblematiek'¹¹, zijn knelpunten naar voren gekomen die zo'n verbrede aanpak bemoeilijken. Ten eerste de uitdaging om complexe casussen te behandelen in beperkte tijd, en ten tweede de versplintering van de dienstverleners in het sociaal-juridische domein, en ten slotte de aanbodgerichtheid van de dienstverlening.

Rechtshulpzoekenden met multiproblematiek hebben dikwijls kluwen van interfererende problemen. Vaak zijn life events, zoals een echtscheiding of het overleiden van een partner, aanleiding voor tijdelijk maar ingrijpende problemen. Wanneer die problemen niet tijdig

⁵ Bosselaar, H., Maurits, E., Molenaar-Cox, P., & Prins, R. (2010). Multiproblematiek bij cliënten. Verslag van een verkenning in relatie tot (arbeids)participatie. Utrecht/Leiden: Meccano/ASTri.

⁶ 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: HU.

⁷ Wolfsen A. (2015). Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand. Commissie onderzoek oorzaken kostenstijgingen stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand en vernieuwing van het stelsel, in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2015.

⁸ Lamkaddem, M., Tonnon, SC, Keesen, MC, Verboon, EM, Eijkman QAM & 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, DOI: 10.1080/09695958.2022.2074424

⁹ Raad voor Rechtsbijstand (2019). Eindrapport project multiproblematiek: de bevindingen.

¹⁰ Raad voor Rechtsbijstand (2021). Een kennismaking met 'Mijn Zaak', een initiatief binnen de subsidieregeling. Geraadpleegd in juli 2022 via <https://www.raadvoorrechtsbijstand.org/@7248/kennismaking-zaak-initiatief-binnen/>.

¹¹ 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: HU.

worden aangepakt, kunnen ze escaleren en nieuwe problemen veroorzaken.¹² Bijvoorbeeld kan het overleiden van een partner leiden tot gezondheidsproblemen, wat kan leiden tot werkloosheid, een dalend inkomen en uiteindelijk schulden. Vervolgens houden gezondheidsproblemen, werkloosheid en schulden elkaar in stand. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het uitvragen van de problematiek vragen om tijd; de dienstverlening van Het Juridisch Loket is echter ingericht op het zo efficiënt mogelijk beantwoorden van enkelvoudige, juridische vragen. Het in beeld brengen van multiproblematiek betekent dat dienstverleners onder tijdsdruk komen te staan, met het risico dat alleen de voorliggende juridische problemen worden opgepakt en er geen duurzame oplossingen voor de rechtzoekende geboden worden.

Daarnaast vormt de versnippering van het sociaal-juridisch domein een barrière voor samenwerking. In het huidige systeem van de gesubsidieerde rechtsbijstand worden problemen en juridische geschillen die verwant zijn, veelal gescheiden behandeld en is de informatie-uitwisseling tussen de verschillende eerste- en tweedelijns rechtshulpverleners met betrekking tot concrete casuïstiek en individuele gevallen beperkt.¹³ Ook ondervinden Sociaal Raadslieden die per gemeente en dus niet landelijk zijn georganiseerd, wisselende ervaringen in de samenwerking met andere dienstverleners.¹⁴ Ondanks dat de samenwerking tussen de verschillende (rechts)hulpverleners in een aantal gemeenten goed is georganiseerd lijkt goede interdisciplinaire samenwerking toch moeilijk te organiseren terwijl de combinatie van juridische hulp én andere hulp bij rechtzoekenden met multiproblematiek tot duurzame oplossingen kan leiden.

In de huidige rechtspraktijk is veelal sprake van aanbodgerichtheid, waarbij het vakmanschap van de juridische professional het uitgangspunt is.^{15,16} Er wordt gefocust op de rechtsvraag van cliënten. Echter, juist bij multiproblematiek zou de behoefte van de rechtshulpzoekende centraal moeten staan.^{17,18} Mensen met multiproblematiek hebben namelijk niet alleen behoefte aan een oplossing voor hun problemen, maar ook behoeften op het sociale en emotionele vlak.¹⁹ Met name de behoefte aan een vertrouwensrelatie met de professionals kwam consistent uit de interviews met cliënten naar voren.¹⁵ Kwaliteitsbewaking van de dienstverlening op basis van behoefte in plaats van het oplossen van juridische problemen betekent bij multiproblematiek dat de vraag nog niet is opgelost met de juridische vraag, maar dat er ook gezorgd moet worden voor zaken als sociale steun, rust en ontzorging.

¹² Westhof, F, de Ruig, L. & Kerckhaert, A (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden, Zoetermeer: Panteia.

¹³ Wolfsen A. (2015). Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand. Commissie onderzoek oorzaken kostenstijgingen stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand en vernieuwing van het stelsel, in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2015.

¹⁴ 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: HU.

¹⁵ Verboon, E.M. (2017). De cliënt in beeld; een onderzoek naar loyaliteit van mkb-clieuten in de advocatuur. Academisch proefschrift.

¹⁶ Verboon, E.M., Van der Veen, G., Dikkers, J., & Van Otterlo, R. (2017). De cliënt in beeld. Nederlands Juristenblad 23, 1602-1605.

¹⁷ Heinonen, K. & Strandvik, T. (2015). Customer dominant logic: foundations and implications. *Journal of Services Marketing* 29(6,7), 472-484.

¹⁸ Heinonen, K., & Strandvik, T. (2017). Reflections on customers' primary role in markets. *European Management Journal* (2017).

¹⁹ 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: 10.1080/13691457.2021.1954889.

Het diagnose- en doorverwijzingsproces aan rechtzoekenden, zouden bij multiproblematiek dus niet op zichzelf komen te staan, maar zouden gecombineerd moeten worden met voor de cliënt relevante andersoortige hulp om tot duurzame oplossingen te komen. Zoals ook in de Contourennota van het Ministerie van Justitie en Veiligheid anno 2018 wordt geformuleerd: 'goede hulp is integraal, adresseert de kern van de problematiek en niet alleen het juridische aspect. Het leidt tot bestendige uitkomsten waarmee mensen verder kunnen'.²⁰

Doelstelling

Het doel van het project 'Passende hulp bij multiproblematiek' is om rechtshulpverleners digitaal te ondersteunen bij het diagnose- en verwijzingsproces bij rechtzoekenden met multiproblematiek. De eerste stap bij de aanpak van multiproblematiek is het herkennen en signaleren van de problematiek. Professionals moeten weten wat er wordt verstaan onder multiproblematiek en welke vragen ze kunnen stellen om multiproblematiek te herkennen. Vervolgens moet de procedure van doorverwijzen duidelijk zijn: welke informatie wordt meegegeven bij een doorverwijzing en welke route moeten professionals bewandelen. Doel van dit onderzoek was de ontwikkeling en implementatie van een 'multi-criteria decision-tool' (MCD-tool) ter ondersteuning van het diagnose- en het verwijzingsproces. De MCD-tool moet inzicht geven in de waaier aan probleemgebieden en de mate van zelfredzaamheid van de rechtzoekende. De MCD-tool stelt de rechtshulpverlener in staat om de problematiek van de rechtzoekende systematisch te ontwarren. Op basis van het verkregen overzicht kan de rechtshulpverlener bepalen naar welke instanties de rechtzoekende moet worden doorverwezen en de mate van benodigde ondersteuning bij de doorverwijzing, zodat de rechtzoekende inderdaad de stap naar de betreffende instantie maakt.

Met de ontwikkeling en implementatie van de MCD-tool werd beoogd dat:

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

Een bijvangst is kostenbesparing, omdat cliënten adequater en duurzamer geholpen worden, wat op den duur geld bespaart.

²⁰ Ministerie van Justitie & Veiligheid (2018). Kamerbrief over contouren herziening stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand.



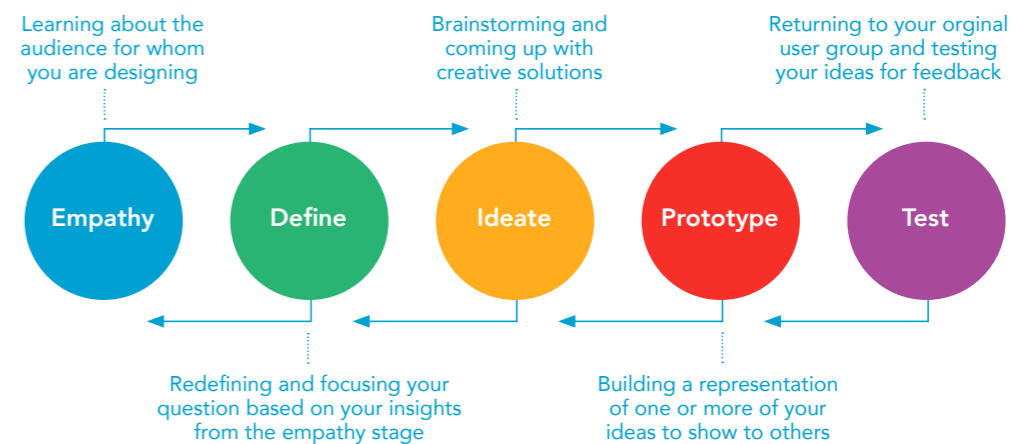
“

De ontwikkeling van de criteria met bijbehorende vragen in de MCD-tool vond plaats via het vijf-stappen model voor 'design thinking'.

PLAN VAN AANPAK

De ontwikkeling van de criteria met bijbehorende vragen in de MCD-tool vond plaats via het vijf-stappen model voor 'design thinking'²¹. Deze methode is bij uitstek geschikt voor het ontwerp van nieuwe producten. De gebruikers zijn leidend. Dit is een voorwaarde voor een succesvolle implementatie.

Het hele project kende een fase van onderzoeken en een fase van ontwerpen en testen waarin de vijf stappen van 'design thinking' zijn opgenomen.



Figuur 1: Fases van 'design thinking'²²

'Design thinking' draait vooral om het verkennen en begrijpen van mensen voor wie je een product of dienst ontwikkelt. Dit betekent dat de (eerstelijns) rechtshulpverleners het uitgangspunt van de te ontwikkelen MCD-tool vormen; zij zullen gedurende de verschillende fasen deelnemen aan het onderzoeks- en ontwerpproces.

De volgende fasen zijn onderdeel van 'design thinking':

Onderzoeken

Fase 1 'Empathize': in deze fase zijn data over de criteria uit de MCD-tool verzameld d.m.v. deskresearch en diepte-interviews met de professionals.

Fase 2 'Define': d.m.v. grondige data-analyse is deze informatie geordend in thema's betreffende criteria, vragen, acties en randvoorwaarden.

Ontwerpen en testen

Fase 3 'Ideate': met de professionals is in sessies gebrainstormd over mogelijke routes binnen de MCD-tool. De onderzoekers begeleiden deze sessies en leggen de bevindingen vast.

Fase 4 'Prototype': op basis van de informatie uit de 'ideate'-sessies zijn een of meer prototypes van de MCD-tool ontworpen.

²¹ Dam, RF (2022) Five stages in the design thinking process. Geraadpleegd via <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>

²² Geraadpleegd via <https://www.ru.nl/docenten/onderwijs/didactiek-en-begeleiden/samenwerkend-leren/good-practice-design-thinking/>

Fase 5 **'Testen'**: in deze fase worden meerdere kort-cyclische testen uitgevoerd. De tool wordt ingezet bij spreekuren met cliënten met multiproblematiek bij het Juridisch Loket en Bureau Sociaal Raadslieden. Daarbij wordt desgewenst doorverwezen naar de andere lokale partners in het project.

Disseminatie en opschaling

Het project zou worden afgesloten met een symposium waar kennis over en gebruikservaringen met de MCD-tool zou worden gedeeld met andere collega's van de deelnemende organisaties en met overige belangstellenden uit genoemde sectoren. Zodoende werd beoogd het gebruik van de tool op te schalen. Hiervoor zouden diverse producten ontwikkeld worden, onder meer een handleiding, een factsheet met randvoorwaarden en een digitale instructie in de vorm van een animatie.

Project 'Passende hulp bij multiproblematiek' na prototype-fase niet gefinancierd

Tabel 1 geeft een overzicht van de acties en resultaten per fase. Door een verschil in inzicht over het projectdoel is het onderzoek na de prototype-fase door de Raad voor de Rechtsbijstand niet verder gefinancierd. De fases Testen en Disseminatie zijn niet meer uitgevoerd nadat het wijzigingsvoorstel d.d. 1 december 2021 en 18 februari 2022 door de Raad voor de Rechtsbijstand is afgewezen (zie besluit in brief d.d. 25 april 2022). Deze fasen zullen, gefinancierd door Hogeschool Utrecht en in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam en Het Juridisch Loket, in het najaar van 2022 en de winter van 2023 worden uitgevoerd. Voor de niet uitgevoerde fasen zijn de geplande acties en resultaten weergegeven.

Tabel 1: Onderzoek aan de hand van de fasen van de design thinking methode

Periode	Fase	Acties	Resultaten
januari -maart 2021	Empathize: dataverzameling	<ul style="list-style-type: none"> Literatuuronderzoek criteriumgebieden en 'problem structuring methods' Diepte-interviews over criteriumgebieden en meerwaarde van en randvoorwaarden voor gebruik MCD-tool 	De inzichten uit de literatuur vormden de basis voor de topiclijst voor de interviews
april-mei 2021	Define: analyse van de informatie uit de 'empathize'-fase	<ul style="list-style-type: none"> Samenvatting literatuur van Emphatize-fase Analyse interviews Aanvullend literatuuronderzoek over de vorm/structuur van MCD-tools 	Keuze voor en beschrijving van criteriumgebieden en structuur MCD-tool

juni-september 2021	ideate: input ophalen bij professionals HJL en hun ketenpartners over mogelijke routes binnen de MCD-tool. De onderzoekers begeleiden deze sessies en leggen de bevindingen vast.	Op basis van conclusies uit 'define'-fase ontwikkelen van eerste en tweede versie van MCD-tool; input opgehaald door middel van rollenspellen met think-aloud methode en focusgroep bij medewerkers van Het Juridisch Loket en een focusgroep met sociaal raadslieden en sociaal advocaten.	<ul style="list-style-type: none"> De eerste versie van de MCD-tool. Aanpassing en verfijning van de eerste versie van de MCD-tool
september-november 2021	Prototype: op basis van de informatie uit de 'ideate'-sessies worden een of meer prototypes van de MCD-tool ontworpen.	Analyse input ideate fase en ontwerpen prototype	Prototypes van MCD-tool
Uitvoering onderzoek gestopt			
november 2021-maart 2022	Test: er worden meerdere kort-cyclische testen uitgevoerd.	De tool zou worden ingezet bij spreekuren met cliënten met multiproblematiek bij het Juridisch Loket en Bureau Sociaal Raadslieden.	Aanpassing van prototype
april-juni 2022	Disseminatie en opschaling	Het project zou worden afgesloten met een symposium waar kennis over en gebruikservaringen met de MCD-tool worden gedeeld met andere collega's van de deelnemende organisaties en met overige belangstellenden uit genoemde sectoren.	<ul style="list-style-type: none"> MCD-tool Symposium Handleiding Factsheet met randvoorwaarden Digitale instructie in de vorm van een animatie.

“

Op welke criteriumgebieden heeft een cliënt met multiproblematiek problemen en hoe kunnen deze criteriumgebieden met de MCD-tool in kaart gebracht worden?

FASE 1 'EMPATHIZE'

In deze fase zijn data over de criteriumgebieden en thema's uit en de structuur van de MCD-tool verzameld d.m.v. literatuuronderzoek en diepte-interviews met de professionals. Doel van de 'empathize'-fase was om te achterhalen welke factoren bepalend zijn voor multiproblematiek, en de hulp die nodig is voor een passende oplossing. Aan het einde van deze fase zijn factoren geclusterd in criteriumgebieden en is duidelijk welke vragen inzicht geven in deze criteriumgebieden. De onderzoeksvraag is als volgt geformuleerd: Op welke criteriumgebieden heeft een cliënt met multiproblematiek problemen en hoe kunnen deze criteriumgebieden met de MCD-tool in kaart gebracht worden?

Bovenstaande vraag is onderzocht door de volgende methoden:

- Literatuuronderzoek over criteriumgebieden en thema's met betrekking tot multiproblematiek.
- Literatuuronderzoek over '*problem structuring methods*' die voorafgaan aan multicriteria-beslisbomen (MCD-tools).
- Interviews met 15 professionals om vanuit hun werk de criteriumgebieden te achterhalen: om cliënten met multiproblematiek passende hulp te kunnen bieden, welke onderwerpen moeten met de klant worden besproken? Welke informatie wil je ontvangen bij een doorverwijzing van een ketenpartner? En welke informatie geef je zelf door bij een doorverwijzing? De interviews zijn aan de hand van 'cognitive maps' gehouden (zie samenvatting literatuuronderzoek voor een toelichting van deze methode).

“

De problemen die met de MCD-tool in kaart worden gebracht vormen een netwerk. Ze sluiten elkaar niet uit, maar stapelen zich op en versterken elkaar. Daarom is een beslisboom niet het juiste model om tot een keuze te komen.

FASE 2 'DEFINE'

In de 'define'-fase zijn de resultaten uit de 'empathize'-fase geanalyseerd en samengevat. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten.

Literatuuronderzoek over criteriumgebieden

In de (praktijk)literatuur over multiproblematiek wordt nadrukkelijk gepleit voor een persoons- en contextgerichte aanpak^{23,24,25,26,27}. Dit betekent dat we de MDCA-tool voor eerstelijns juridische professionals die cliënten met multiproblematiek bijstaan, vanuit een 'cliëntdominant-service-perspectief' zullen ontwerpen. Eerder onderzoek wijst uit dat behoeften van cliënten zowel op het functionele, sociale als emotionele vlak kunnen liggen.^{28,29,30} De vragen die worden gesteld met behulp van de tool zullen deze verschillende type behoeften van de cliënt op de diverse probleemgebieden moeten adresseren. Dus niet alleen vragen over juridische of andere praktische problemen waar de rechtzoekende mee zit, komen aan de orde, maar bijvoorbeeld ook zaken die ten grondslag liggen aan de ervaren stress of eventuele behoefte aan ontzorgen of sociale steun. Door de probleemsituatie van de rechtzoekende op deze wijze holistisch te benaderen wordt de kans groter dat achterliggende problemen op tafel komen te liggen, zodat passende hulp geboden kan worden.

In het gesubsidieerde onderzoeksproject Wereld te winnen van Hogeschool Utrecht is een screeningsinstrument voor multiproblematiek ontwikkeld, hebben diepte-interviews plaatsgevonden onder professionals en cliënten naar de behoeften van cliënten met multiproblematiek ten opzichte van de juridische dienstverlening, en is deskresearch gedaan naar aanbevelingen voor de effectieve aanpak van multiproblematiek³¹. Op basis van dit materiaal zijn criteria geformuleerd voor de MCD-tool.

²³ Braes (2018). Braes T. (2018). Geïntegreerde zorg en denken in zorgopdrachten Een 3D²-model als instrument. Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.zorgneticuro.be/sites/default/files/2018%20Cahier%203D%20Zorgopdrachten%20def.pdf>

²⁴ Inspectie SZW (2016). Literatuurstudie integrale dienstverlening (sociaal domein) (Nummer R 16/03). Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.inspectieszw.nl/publicaties/publicaties/2016/04/15/literatuurstudie-integrale-dienstverlening>

²⁵ Polstra L., Verkooijen L., Brinkhorst J., van der Ende P.C., Glasbergen P., van de Korput J., Pruim E. & Teekman C. (2018). De vele beelden van integraal werken: rapport van het onderzoeksproject Integraal aan het werk. Hanzehogeschool Groningen.

²⁶ van Arum S., Verweij S. & van der Veer K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk? Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-integraal-werken-wijk>

²⁷ van der Steege M. & Zoon M. (2017). Richtlijn multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming. Dutch Association of Psychologists, Association of Educationalists in the Netherlands, Dutch Association of Social Workers.

²⁸ Boksberger, P. E., & Melsen, L. (2011). Perceived value: a critical examination of definitions, concepts and measures for the service industry. *Journal of services marketing*, 25(3), 229-240.

²⁹ Sheth, J. N., Newman, B. I., & Gross, B. L. (1991). Why we buy what we buy: A theory of consumption values. *Journal of business research*, 22(2), 159-170.

³⁰ 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: 10.1080/13691457.2021.1954889.

³¹ 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: HU.

Een criteriumgebied omvat een categorie met vragen met betrekking tot een specifiek thema^{32,33,34}. Daarbij is het relevant om niet alleen in beeld te brengen welke problemen er zijn en waar ze zich afspelen – de probleembepaling – maar ook wat de ernst is van de multiprobleemsituatie voor de cliënt en het vermogen van de cliënt om zelfstandig naar oplossingen te zoeken. Deze laatste twee criteriumgebieden noemen we ook wel *draaglast* en *draagkracht*, begrippen ontleend aan de methodiek DichtErBij.^{35,36,37}

Criteriumgebied 1: Probleembepaling

Bij het eerste criteriumgebied, de probleembepaling, wordt niet alleen uitgevraagd wat het voorliggende juridische probleem is van de cliënt, maar probeert de professional de probleemsituatie integraal te onderzoeken. Hij krijgt zo in beeld op welke leefgebieden er nog meer problemen spelen. Dit betekent dat de probleembepaling betrekking heeft op twee vormen: de juridische problematiek en de sociaal-maatschappelijke problematiek.

Juridische problematiek

Uit de geschilbeslechtingdelta, een regelmatig herhaald onderzoek naar de ervaringen van Nederlandse burgers met het rechtssysteem, editie 2019 komt naar voren dat de geraadpleegde respondenten kampen met juridische problemen als gevolg van de aanschaf van producten en diensten (30%), problemen op het werk (24%), problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%) en huurproblemen (6%).³⁸ Ongeveer 53% had de afgelopen vijf jaar met een probleem van civielrechtelijke aard te maken en 14% met een probleem van bestuursrechtelijke aard.

Sociaal-maatschappelijke problematiek: leefgebieden

In het kader van het eerder genoemde onderzoeksproject Wereld te winnen is een screeningsinstrument ontwikkeld waarmee multiproblematiek kan worden gesignaleerd.³⁹ De leefgebieden en de daarbij horende vragenlijstitems zijn gebaseerd op bestaande, deels gevalideerde maar ten minste beproefde vragenlijsten. Onderstaande tabel 2 geeft een overzicht van de leefgebieden en de bijbehorende bron.

³² Glaize, A., Duenas, A., Di Martinelly, C., & Fagnot, I. (2019). Healthcare decision-making applications using multicriteria decision analysis: A scoping review. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 26(1-2), 62-83.

³³ Tanios, N., Wagner, M., Tony, M., Baltussen, R., van Til, J., Rindress, D., ... & Goetghebeur, M. M. (2013). Which criteria are considered in healthcare decisions? Insights from an international survey of policy and clinical decision makers. *International journal of technology assessment in health care*, 29(4), 456-465.

³⁴ Zavadskas, E. K., & Turskis, Z. (2011). Multiple criteria decision making (MCDM) methods in economics: an overview. *Technological and economic development of economy*, 17(2), 397-427.

³⁵ Sprinkhuizen, A., Scholte, M., & van Deur, H. (2013). *DichtErBij: Wegen en overwegen in het sociaal werk*. Hogeschool Inholland.

³⁶ Van Straten, Scholte & Sprinkhuizen (2017). *Dichterbij – De basis*. Bussum, NL: Coutinho.

³⁷ Ruitenbergh & Van Loon (2020). *Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening*. Amsterdam: Pearson.

³⁸ Ter Voert & Hoekstra (2020). *Geschilbeslechtingdelta 2019 - Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: WODC.

³⁹ 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: HU.



Tabel 2: Leefgebieden

Leefgebied	Operationalisatie	Bron
Gezondheid	Lichamelijke en/of psychische gezondheidsklachten die belemmeren bij dagelijks activiteiten	Zelfredzaamheidsmatrix ⁴⁰
Veiligheid & Conflict	Last hadden van een conflict of zorgen over veiligheid	Gebaseerd op de Zelfredzaamheidsmatrix
Huisvesting	Geen geschikte woning	Brug naar Zelfredzaamheid ⁴¹
Zorgtaken	Zorgtaken belemmerend bij dagelijkse activiteiten	Brug naar Zelfredzaamheid ⁴²
Sociale steun	Niemand op wie je kunt rekenen bij problemen	Brug naar Zelfredzaamheid ⁴³
Financiën	Onvoldoende geld voor vaste lasten en boodschappen; of betalingsachterstanden; of te maken met incassobureaus; of beslag gelegd; of bewindvoerder; of schuldhulpverleningstraject	Deels gebaseerd op de EU-SILC ⁴²
Zingeving	Geen nuttige dagbesteding	Welzijn in Nederland ⁴³

⁴⁰ Lauriks S., Buster M., De Wit M., Van de Weerd S., Kamann T., van den Boom W. & Fassaert T. (2017). *Handleiding Zelfredzaamheids-Matrix 2017*. Amsterdam, GGD.

⁴¹ Babcock (2014). *Using Brain Science to Design new Pathways Out of Poverty*. Crittenton Women's Union.

⁴² Akkermans, M., Arts, K., Bos, W., van den Brakel, M., Gidding, K., Goedhuys-van der Linden, M., Herbers, D, e.a. (2018). *Armoede en sociale uitsluiting 2018*. Den Haag: CBS.

⁴³ Moonen, L., Arends, J., van Beuningen, J., Jol, Ch., Schmeets, H., Coumans, M. (2015). *Welzijn in Nederland 2015*. CBS, Den Haag.

Andere leefgebieden komen voort uit literatuur over wat multiproblematiek is.^{44,45,46,47,48,49}

Op basis van deze bronnen worden de volgende leefgebieden meegenomen:

- arbeid
- inkomen
- gezinssituatie
- dagbesteding

Criteriaalgebied 2: Draaglast

Bij het tweede criteriaalgebied, de draaglast, onderzoekt de professional de objectieve en subjectieve ernst van het probleem. Draaglast gaat namelijk om zowel de feitelijke als ook de ervaren ernst van het probleem.⁵⁰ De objectieve ernst van het probleem kan worden bepaald door de duur van het probleem of de hoogte van het financiële belang dat in het geding is. Daarnaast kan er onderscheid worden gemaakt tussen existentiële problemen en niet-existentiële problemen. Bijvoorbeeld, gebrek aan huisvesting of problematische schulden dienen als eerste aangepakt te worden, anders blijft de persoon in de overlevingsstand^{52,53}.

De subjectieve ernst van het probleem wordt bepaald door hoe de cliënt de situatie beleeft, zoals de hoeveelheid stress die de rechtshulpzoekende ervaart. Volgens Jungmann & Wesdorp (2017) gaan armoede en schulden vaak gepaard met chronische stress, waardoor mensen niet goed meer in staat zijn om doelgericht en probleemoplossend te handelen.⁵⁴ Het is goed voorstelbaar dat niet alleen bij armoede en schulden, maar ook bij multiproblematiek chronische stress een rol speelt. Uit een kwantitatieve studie onder spreekuurbezoekers bij Het Juridisch Loket blijkt dat cliënten met multiproblematiek vier keer zo vaak ernstige stress ervaren als cliënten met enkelvoudige problematiek.⁵⁵ Uit een kwalitatieve studie onder cliënten van de gemeente Alphen aan den Rijn blijkt dat cliënten met multiproblematiek geen overzicht hebben van hun problemen en niet weten wat ze eerst moeten doen.⁵⁶ Kortom, draaglast wordt beperkt als gevolg van stress.

Criteriaalgebied 3: Draagkracht

Het derde criteriaalgebied, de draagkracht, omvat vragen die zich richten op de veerkracht waarover iemand beschikt en de manier waarop hij moeilijkheden het hoofd biedt, al dan niet met steun van de omgeving. Draagkracht gaat om werkelijk doen, werkelijke activiteit, het in staat zijn om problemen op te lossen.⁵⁷ Draagkracht heeft betrekking op drie niveaus:

⁵⁰ Ruitenbergh D. & van Loon J. (2016). Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening. Amsterdam: Pearson Benelux BV.

⁵¹ Maslow, A.H. Conflict, frustration, and the theory of threat. J. abnorm. (soc.) Psychol., 1943, 38, 81-86.

⁵² Lünemann, P., Stark, R., Wang, W. M., & Manteca, P. I. (2017, June). Engineering activities—considering value creation from a holistic perspective. In 2017 international conference on engineering, technology and innovation (ICE/ITMC) (pp. 315-323). IEEE.

⁵³ Ruitenbergh D. & van Loon J. (2016). Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening. Amsterdam: Pearson Benelux BV.

⁵⁴ Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring®: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.

⁵⁵ M Lamkaddem, SC Tonnon, MC Keessen, EM Verboon, QE Eijkman & G van der Veen (2022). Legal aid and cliënten with multiple problems: a first screening at the Dutch Legal Services Counter, International Journal of the Legal Profession, DOI: 10.1080/09695958.2022.2074424

⁵⁶ Tonnon S., Jungmann N. & Lako D. (2020). Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn. Procevaluatie. Utrecht/ Den Haag: Hogeschool Utrecht/Platform31.

⁵⁷ Van Straten, Scholte & Sprinkhuizen (2017). Dichterbij – De basis. Bussum, NL: Coutinho.

1. Draagkracht vanuit de cliënt
2. Draagkracht vanuit een sociaal vangnet
3. Draagkracht vanuit professionele hulp

Draagkracht vanuit de cliënt

Draagkracht vanuit de cliënt kan onderverdeeld worden in verschillende onderdelen. Zo wordt in de geschilbeslechtsingsdelta ingegaan op de oplossingsstrategieën van de respondenten. In dit verband wordt onderscheid gemaakt tussen drie type rechtzoekenden/c.q. zoekstrategieën: rechtshulpgebruikers, doe-het-zelvers en passieven. Zo namen respondenten met een (potentieel) juridisch probleem in driekwart van de gevallen eerst contact op met de andere partij. Uiteindelijk maakte 38% gebruik van (rechts)hulp, 49% was doe-het-zelver en 11% ondernam (nog) geen actie, waarvan vrijwel iedereen ook passief bleef. Een vijfde (21%) van de respondenten zocht op internet naar informatie of hulp. Binnen de categorie (rechts)hulpgebruikers wordt nog onderscheid gemaakt tussen respondenten die één of meer juridische adviseurs inschakelden, zoals advocaten, Het Juridisch Loket of de rechtsbijstandsverzekering (28% van het totaal) en respondenten die alleen gebruikmaakten van niet-juridische hulp (10%). Respondenten die nog geen actie ondernamen en ook niet van plan waren om iets te gaan doen, bleven veelal passief, omdat het probleem zichzelf had opgelost (49%), ze het probleem niet de moeite waard achtten om aan te pakken (27%) of omdat er niets meer aan het probleem gedaan kon worden (17%).⁵⁸ In het onderzoek naar de motieven van rechtzoekenden om zich wel of niet tot de rechter te wenden wordt een onderscheid gemaakt tussen drie profielen: de rechtvaardigheidszoeker, de rechtzoeker en de ontgoochelde.⁵⁹ Het gaat daarbij om complexe juridische problemen op het gebied van koop, huur, werk/ontslag, verzekeringen, scheiding/alimentatie, openstaande schulden, afwikkeling van erfenissen of met een conflict met de burens. Dit onderscheid is afgeleid van het werk van de Amerikaanse rechtssociologen Ewick & Silbey (1998).⁶⁰ Zij onderscheiden drie type rechtzoekenden: 'before the law', 'with the law' en 'against the law'. De eerste groep ziet op tegen het recht en de macht die uitgaat van zijn instituties. Deze groep legt zich neer bij het recht en is geneigd de voorgeschreven procedures en gebruikelijke routines te volgen. De verwachtingen van het recht zijn hoog. De tweede groep is zelfbewuster en kritischer. Deze groep volgt de procedures, maar beschouwt het recht tevens als een instrument om (ook) de eigen doelen en belangen te realiseren. Deze rechtzoekenden stellen zich calculerend op en zien de procedures en routines als een soort spel. De derde groep herkent zich minder in het recht en is geneigd zich ervan te distantiëren. Deze groep improviseert, vertoont vermijdingsgedrag en biedt op uiteenlopende manieren weerstand.

Het werk van Ewick & Silbey, als exponenten van de *legal consciousness*-stroming, staat in het teken hoe mensen het recht ervaren. Hertogh stelt daar een andere benadering tegenover, namelijk of en wat mensen als recht ervaren.^{61,62} In zijn onderzoek naar

⁵⁸ Ter Voert & Hoekstra (2020). Geschilbeslechtsingsdelta 2019 - Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers. Den Haag: WODC.

⁵⁹ Mein, A.G. & Meere, F. de (2018). Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan. Research Memoranda Raad voor de Rechtspraak, 2018/3. Den Haag: Raad voor de Rechtspraak.

⁶⁰ Ewick, P. & Silbey, S.S. (1998). The commonplace of law. Stories from Everyday Life. Chicago and London: The University of Chicago Press.

⁶¹ Hertogh, M. (2006). Rechtsvervreemding. Tussen rechtsstaat en rechtsgevoel (oratie). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

⁶² Hertogh, M. (2018). Nobody's Law. Legal Consciousness and Legal Alienation in Everyday Life. London: Palgrave.

'rechtsvervreemding' draait het om de vraag in hoeverre mensen het recht kennen en zich erin herkennen. Meer in het bijzonder, waarom mensen afstand nemen van het recht. In zijn oratie van 2006 presenteert Hertogh een matrix waarin hij, in het licht van vier typen van (rechts)vervreemding, vier stijlen van **juridisch burgerschap** onderscheidt. Op basis van de mate waarin mensen het recht kennen en zich erin herkennen, beschrijft hij vier stijlen van juridisch burgerschap: de juridisch actieven, de gezagsgetrouwen, de cynici en de buitenstaanders. Bij de eerste twee stijlen is sprake van een vorm van vereenzelving met het recht, bij de laatste twee is sprake van een vorm van vervreemding. De juridisch actieven kennen het recht en zijn procedures goed en accepteren die ook (de *homo juridicus*). De gezagsgetrouwen kennen het recht en de procedures minder goed, maar aanvaarden die als zodanig wel. Zij gaan ervan uit dat het wel goed zit. De cynici zijn weliswaar goed op de hoogte van het recht en zijn procedures, maar zijn, mede daardoor, minder geneigd dit te aanvaarden. Zij stellen zich kritisch op. De buitenstaanders staan met hun rug naar het recht. Zij kennen het niet of nauwelijks en aanvaarden het niet of nauwelijks. Later werkt hij deze vier profielen verder uit.

Vaak gaat multiproblematiek gepaard met sociale uitsluiting en gebrekkige zelfredzaamheid. Oomkens e.a. (2018) stellen namelijk dat 'multiproblematiek wringt met het eigen kracht principe'.⁶³ Diverse auteurs onderstrepen het belang van oog hebben voor gebrek aan zelfredzaamheid^{64,65,66,67} en praktische hulp bieden^{68,69,70}. Zeker bij multiproblematiek in combinatie met LVB is een blijvende steunstructuur nodig.⁷¹

Draagkracht vanuit een sociaal vangnet en vanuit professionele hulp

Daarnaast ontbreekt het deze cliënten vaak aan een sociaal netwerk of is sprake van een negatief sociaal netwerk, waardoor hulp uit de naaste omgeving uitblijft.⁷² Ook is het relevant om in het licht van het bepalen van passende hulp, bij dit criteriumgebied uit te vragen of de cliënt en zo ja, wat voor professionele hulp hij eerder heeft ontvangen of nog steeds ontvangt.

⁶³ Oomkens, R., Linssen, M., Akkermans, C., Vroonhof, P., van Geuns, R., de Klaver, P., Geijssen, T., Tom, M. (2018). Schulden & Werk Deelrapport I: Bijstandsgerechtigden met schulden. Zoetermeer: Panteia.

⁶⁴ Lünemann, P., Stark, R., Wang, W. M., & Manteca, P. I. (2017, June). Engineering activities—considering value creation from a holistic perspective. In 2017 international conference on engineering, technology and innovation (ICE/ITMC) (pp. 315-323). IEEE.

⁶⁵ Oomkens, R., Linssen, M., Akkermans, C., Vroonhof, P., van Geuns, R., de Klaver, P., Geijssen, T., Tom, M. (2018). Schulden & Werk Deelrapport I: Bijstandsgerechtigden met schulden. Zoetermeer: Panteia.

⁶⁶ van Arum S., Verweij S. & van der Veer K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk? Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-integraal-werken-wijk>

⁶⁷ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017).

⁶⁸ Polstra L., Verkooijen L., Brinkhorst J., van der Ende P.C., Glasbergen P., van de Korput J., Pruim E. & Teekman C. (2018). De vele beelden van integraal werken: rapport van het onderzoeksproject Integraal aan het werk. Hanzehogeschool Groningen.

⁶⁹ van Arum S., Verweij S. & van der Veer K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk? Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-integraal-werken-wijk>

⁷⁰ van der Steege M. & Zoon M. (2017). Richtlijn multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming. Dutch Association of Psychologists, Association of Educationalists in the Netherlands, Dutch Association of Social Workers.

⁷¹ Drost V., van Haaren, P. & Jongebreur W. (2016). Mensen met een licht verstandelijke beperking in het justitiële domein (Notitie met bevindingen, VD/bv/16.274). Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://wegwijzerjeugdenveiligheid.nl/documenten/mensen-met-een-licht-verstandelijke-beperking-in-het-justitiële-domein#:~:text=Advies%2D%20en%20Onderzoeksbureau%20Significant%20heeft,jeugdbeschermingsketen%20en%20het%20gemeentelijk%20veiligheidsdomein>

⁷² Lünemann, P., Stark, R., Wang, W. M., & Manteca, P. I. (2017, June). Engineering activities—considering value creation from a holistic perspective. In 2017 international conference on engineering, technology and innovation (ICE/ITMC) (pp. 315-323). IEEE.

Matrix Criteriumgebieden Multiproblematiek t.b.v. ontwerp MCD-tool

Op basis van bovenstaande literatuurstudie is de Matrix Criteriumgebieden Multiproblematiek ontwikkeld. Deze is weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Matrix criteriumgebieden multiproblematiek

Probleembepaling Wat is het probleem en waar speelt het zich af?	Draaglast: Hoe ernstig is het probleem voor de cliënt?	Draagkracht: Wie kan het probleem (helpen) oplossen?
Juridische problematiek <ul style="list-style-type: none"> Als gevolg van de aanschaf van producten en diensten Problemen op het werk Problemen in de woonomgeving Geldproblemen Relatie- en familieproblemen Problemen met het bezit van onroerend goed Huurproblemen 	Zwaarte van het probleem: <ul style="list-style-type: none"> Mate waarin respondent het probleem ernstig vond Duur van het probleem Hoogte van het financiële belang dat in het geding was Objectief: existentieel of niet? Subjectief: hoe beleeft hij het probleem?	Draagkracht vanuit cliënt: <ul style="list-style-type: none"> Typen rechtszoekenden/c.q. zoekstrategieën: <ul style="list-style-type: none"> Rechtshulpgebruikers Doe-het-zelvers Passieven Houding t.o.v. rechtspraak: <ul style="list-style-type: none"> Rechtvaardigheidszoeker Rechtzoeker Ontgoochelde Juridisch burgerschap: <ul style="list-style-type: none"> Juridisch actieven Gezagsgetrouwen Cynici Buitenstaanders Mate van zelfredzaamheid <ul style="list-style-type: none"> Actief en autonoom vs passief en afhankelijk Principieel en confrontatie zoekend vs pragmatisch en compromissen sluitend Typen rechtszoekenden: <ul style="list-style-type: none"> 'Ik heb er recht op en jij gaat het regelen' 'Wat me nu toch overkomen is, echt belachelijk' 'Ik heb een plan en jij kunt mij daarbij helpen' 'Ik zoek een oplossing' 'Help, wat moet ik doen?'
Probleem van civielrechtelijke aard <ul style="list-style-type: none"> Probleem van bestuursrechtelijke aard Leefgebied Gezondheid Lichamelijk Psychisch 	Stress <ul style="list-style-type: none"> Mate van stress Welk probleem geeft de meeste stress 	
Leefgebied Huisvesting		
Leefgebied Geldzaken <ul style="list-style-type: none"> Arbeid Inkomen Problematische schulden 		
Leefgebied Zorgtaken <ul style="list-style-type: none"> Gezinssituatie 		
Leefgebied Conflict en veiligheid <ul style="list-style-type: none"> Conflicten Veiligheidssituatie 		
Leefgebied Sociale steun		
Leefgebied Zingeving <ul style="list-style-type: none"> Dagbesteding 		
		Draagkracht vanuit een sociaal vangnet
		Draagkracht vanuit professionele hulp

Literatuuronderzoek over 'problem structuring methods'

Uit literatuur over MCD-tools blijkt dat voorafgaand aan de ontwikkeling van dergelijke tools, het probleem waarvoor de tool bedoeld is, gestructureerd dient te worden, met behulp van 'problem structuring methods' (PSM's).⁷³ Deze methoden focussen op een effectieve structurering van een probleemsituatie in plaats van het direct op te lossen. Er zijn verschillende PSM's, waarvan de Cognitive Maps (CMs) and Group Maps (GMs) het beste bij ons project lijken te passen.

Cognitive Maps and Group Maps

Een 'cognitive map' (CM) is een grafische representatie van hoe een individu een bepaald issue ervaart of ziet in termen van belangrijke aspecten van een systeem en hoe hij/zij de causale relaties ertussen ervaart. Het doel ervan is om het begrip te verbeteren en daarmee de besluitvorming. Een 'group map' (GM) is een integratie van een aantal individuele cognitieve mappen (zie SODA).⁷⁴

'Cognitive maps' en 'group maps' worden veel in de psychologie en gedragswetenschappen toegepast. Ze worden in toenemende mate gebruikt om complexe sociale en omgevingsproblemen en bijbehorende besluitvorming te structureren en te begrijpen.⁷⁵ De problemen in ons onderzoeksproject kunnen ook aangeduid worden als 'wicked problems': complexe problemen, waar meerdere partijen bij betrokken zijn, en waar geen simpele oplossingen of goede antwoorden voorhanden zijn. De kans is groot dat de cognitieve maps van de verschillende partijen bij dergelijke complexe problemen van elkaar verschillen.⁷⁶ Het is dus raadzaam om per partij of per individu in een complex project een cognitieve map te ontwikkelen zodat helder wordt hoe iedereen het probleem of de situatie conceptualiseert, waar de verschillen liggen, waar overeenkomsten en potentiële overeenkomsten liggen, en die voorziet in een basis voor discussie zodat er uiteindelijk een beslissing genomen kan worden. Dit geldt ook voor multiproblematiek bij rechtzoekenden. Ons team dat werkt aan het formuleren van de criteriumgebieden voor multiproblematiek bestaat uit meerdere professionals: juridische professionals van het Juridisch Loket, sociaal raadslieden, sociaal advocaten en professionals uit wijkteams. Per individu en erna per partij is het raadzaam om een cognitieve map te ontwikkelen. Dan wordt duidelijk hoe elke partij multiproblematiek en de daarbij behorende criteriumgebieden conceptualiseert, waar de verschillen tussen de partijen liggen en de overeenkomsten. Deze aanpak vormt de basis voor het ontwerpen van de interviews.

Toepassing 'cognitive maps' en 'group maps'

Een geteste methode voor het ontwikkelen van 'cognitive maps' is de 3CM methode, waar de 'open-ended' 3CM methode onder valt.⁷⁷ In de 'open-ended' 3CM methode zet elke participant aspecten over een bepaald onderwerp in een lijst, om deze aspecten vervolgens te rangordnen. De instructie die gegeven wordt is heel open door de participant

⁷³ Marttunen, M., Lienert, J., & Belton, V. (2017). Structuring problems for Multi-Criteria Decision Analysis in practice: A literature review of method combinations. *European journal of operational research*, 263(1), 1-17.

⁷⁴ Eden, C. (1992). On the nature of cognitive maps. *Journal of management studies*, 29(3), 261-265.

⁷⁵ Tikkanen, J., Isokääntä, T., Pykäläinen, J., & Leskinen, P. (2006). Applying cognitive mapping approach to explore the objective-structure of forest owners in a Northern Finnish case area. *Forest Policy and Economics*, 9(2), 139-152.

⁷⁶ Kearney, A. R., & Kaplan, S. (1997). Toward a methodology for the measurement of knowledge structures of ordinary people: the conceptual content cognitive map (3CM). *Environment and behavior*, 29(5), 579-617.

⁷⁷ Kearney, A. R., & Kaplan, S. (1997). Toward a methodology for the measurement of knowledge structures of ordinary people: the conceptual content cognitive map (3CM). *Environment and behavior*, 29(5), 579-617.

te laten nadenken over aspecten of topics m.b.t. een bepaald onderwerp die belangrijk zijn voor anderen om te kennen/weten. Participanten krijgen vooraf geen voorbeelden of onderwerpen en dergelijke voorgelegd of te horen; ze zijn juist vrij om alle aspecten te benoemen die zij belangrijk vinden en om ze te ordenen op de manier waarop zij dat willen (bijvoorbeeld een woord, een korte zin of een hele zin). De interviewer zet elk aspect op een kaart en geeft de participant de instructie om de kaarten op de manier te groeperen zoals zij het domein of onderwerp zien of beschouwen en om elke groep van een label te voorzien. Er gelden geen beperkingen voor deze taak en de participant kan nieuwe aspecten toevoegen als hij/zij dat wil.

Een toepassing van deze methode is afkomstig van Tikkanen en collega's (2006), die samen met beseigenaren CM's en GM's hebben ontwikkeld om de doelen van deze eigenaren te achterhalen. Ze hebben daarvoor de 3CM method gebruikt: 'open-ended conceptual content cognitive map'.⁷⁸

De opzet was als volgt:

Introductie van de taak, en aan elke geïnterviewde is het op dezelfde manier gepresenteerd, maar wel op zo'n manier dat de additionele vragen konden variëren als dat nodig was. De taak is als volgt gepresenteerd:

- 1) *The study sets out to clarify the objectives in forest ownership. Please list all the possible matters, which you consider to be important in forest ownership.*
- 2) *What are important to you in regard to...*
 - *forest use?*
 - *forest tending and treatment?*
- 3) *What objectives do you have in regard to your own forest holding?*

Per persoon is een 'cognitieve map' ontwikkeld tijdens het interview.

Om de verschillende 'cognitieve maps' met elkaar te kunnen vergelijken, hebben de onderzoekers items/aspecten geselecteerd die door meer dan één participant is genoemd. Vervolgens werd een combinatie van een hiërarchische clusteranalyse en kwalitatieve contentanalyse toegepast om elf thema's afkomstig van de drie stakeholdergroepen te identificeren. De onderzoekers hebben alle aspecten van elke participant gecodeerd zodat ze bij een van de elf thema's horen. Ze rapporteerden ook de percentages van participanten in elke stakeholdergroep die ten minste een aspect uit het thema noemden in de 3CM methode (*the level of salience for each group*) en voerden statistische testen uit om te bepalen of de groepen van elkaar verschilden in de kans dat ze bepaalde aspecten wel of niet toekenden aan een bepaald thema.

Op basis van het literatuuronderzoek naar de multicriteria hebben wij een zelfde opzet bij de interviews toegepast om vanuit de rechtsprofessionals 'cognitieve maps' te ontwikkelen. Als deze af zijn, worden alle individuele 'maps' gecombineerd tot een 'group map' (per groep van professionals is er een 'group map'), die dus een geaggregeerde representatie van de individuele mappen is.

⁷⁸ Kearney, A. R., Bradley, G., Kaplan, R., & Kaplan, S. (1999). Stakeholder perspectives on appropriate forest management in the Pacific Northwest. *Forest Science*, 45(1), 62-73.

Ons interviewschema zag er als volgt uit:

1. In deze studie willen we graag alle probleemgebieden van cliënten met multiproblematiek identificeren. Maak een lijst met alle probleemgebieden en probeer ze te rangordenen naar de ernst van de problematiek vanuit het perspectief van de cliënt.
2. Wat is volgens u belangrijk met betrekking tot:
 - a. De diagnose van multiproblematiek
 - b. De doorverwijzing van cliënten met multiproblematiek
3. Tegen welke problemen loopt u in het huidige werk aan, wat zijn belemmeringen etc?

Dit dient als basis voor de operationalisatie van de interviews en is verder aangevuld met relevante (door)vragen.

Interviews met professionals

De resultaten uit de literatuurverkenning zijn samengevat en in het voorjaar van 2021 aan de professionals voorgelegd met de vraag wat volgens hen onderdeel moet uitmaken van een MCD-tool om multiproblematiek in kaart te brengen. Daarbij ging het enerzijds om informatie die je doorgeeft wanneer je zelf een doorverwijzing in gang zet, en anderzijds informatie die professionals willen ontvangen in de rol als ontvangende partij. De topiclijst is opgenomen in bijlage 1. In onderstaande tabel is te zien hoeveel interviews gevoerd zijn per plaats en type instelling.

Tabel 4: Aantal interviews

	Utrecht	Arnhem	Dordrecht
Het Juridisch Loket	1	2	1
Sociale advocatuur	1	1	1
Sociaal raadslieden	1	1	1
Wijkteam	-	-	1
Gemeente	1	-	1

Juridisch vraagstuk

Bij een juridisch probleem lopen professionals er tegen aan dat andere professionals in de keten juridische problemen niet altijd als zodanig herkennen. Bepaalde juridische problemen vereisen een juridische aanpak, dat wil zeggen: als er een brief is gestuurd, dan vereist dat soms een schriftelijke reactie; telefonische afstemming is dan niet voldoende. Ook kan het zijn dat directe actie vereist is; nu worden processen vaak onnodig vertraagd, met soms verstrekken gevolgen voor de cliënt. Een MCD-tool zou ketenpartners van rechtshulpverleners in staat kunnen stellen om juridische problemen sneller te identificeren en direct door te verwijzen. Om snel te kunnen handelen zouden rechtshulpverleners graag willen weten of de cliënt brieven heeft ontvangen en of daarin termijnen zijn vermeld. Voor een doorverwijzing zouden instelling dan willen weten om welk rechtsgebied het gaat en dus welke juridische expertise vereist is. Met name als het gaat om combinaties van specialistische rechtsgebieden, zoals een combinatie van personen- familierecht en vreemdelingenrecht, een echtscheiding met internationale aspecten of vreemdelingen.

Leefgebieden

Alle professionals beginnen bij de hulpvraag en vragen door naar aanpalende problemen om erachter te komen welke belemmeringen het oplossen van de hulpvraag in de weg kunnen staan. Alleen het wijkteam vraagt systematisch alle leefgebieden uit. De andere professionals zetten signalen door die zij bij het verkennen van aanpalende problemen tegen komen. Financiën, conflict & veiligheid en het welzijn van kinderen wordt door alle professionals gezien als een potentiële belemmering voor de oplossing van de hulpvraag. Deze problemen zouden volgens hen direct moeten worden opgepakt. Het Juridisch Loket benoemde het welzijn van kinderen niet expliciet als apart probleemgebied, maar het kwam wel ter sprake in verband met scheidingen.

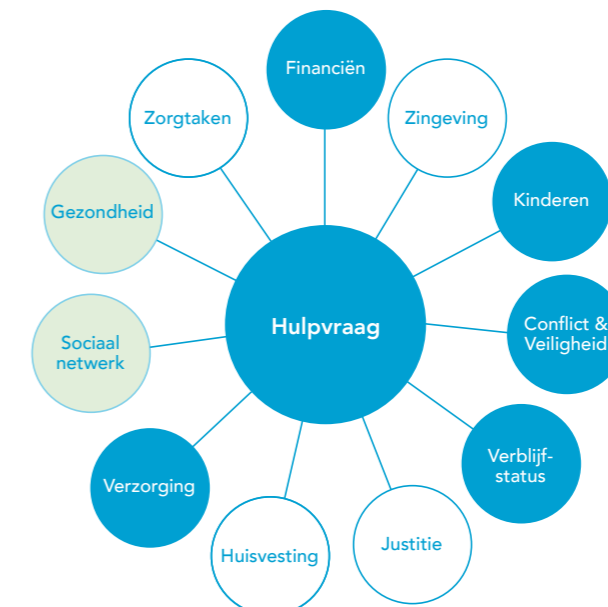
Huisvesting wordt gezien als een onoplosbaar probleem. Het is wel belangrijk om te weten, maar zal niet snel leiden tot een doorverwijzing, tenzij er duidelijke redenen zijn voor urgentie of bij dakloosheid.

Professionals zagen gezondheid, sociaal netwerk, zorgtaken en verzorging niet als prioriteit, maar wel als potentiële belemmeringen voor het oplossen van de hulpvraag die zou moeten worden opgepakt door een professional.

Vervolgens zijn er een aantal leefgebieden over wiens prioriteit de professionals verdeeld zijn.

- Zingeving werd alleen door Werk & Inkomen en het wijkteam gezien als prioriteit, omdat het wordt gezien als opstapje naar werk.
- Verblijfstatus werd door het Juridisch Loket aangewezen als een signaal dat bij voor veel juridische problemen kan zorgen als het onopgemerkt blijft.
- Justitiële problemen (zoals reclasseringstraject) wordt alleen uitgevraagd door het wijkteam.

Figuren 2-6 geven een overzicht van de leefgebieden die de verschillende groepen professionals relevant vinden. De blauwe leefgebieden zijn benoemd als relevant; de witte leefgebieden zijn niet benoemd of benoemd als irrelevant; de groene leefgebieden zijn benoemd als indicatie van zelfredzaamheid.



Figuur 2: Leefgebieden benoemd door Het Juridisch Loket



Figuur 3: Leefgebieden benoemd door sociaal raadslieden



Figuur 4: Leefgebieden benoemd door het wijkteam



Figuur 5: Leefgebieden benoemd door de gemeente



Figuur 6: Leefgebieden benoemd door de sociaal advocatuur

Draaglast

De professionals geven aan dat de ernst van het probleem, ofwel de draaglast, wel relevant is om mee te nemen in een MCD-tool. De draaglast komt in de interviews een stuk minder naar voren dan de zelfredzaamheid; dat komt ook doordat de subjectieve draaglast bepaald wordt door de mate van zelfredzaamheid, en daar leggen de professionals dan ook de nadruk op. De indicatoren van draaglast die de professionals benoemden zijn: de hoeveelheid stress, de termijnen en signalen van huiselijk geweld.

Multiproblematiek wordt gezien als een indicatie van verhoogde draaglast. Het aantal problemen waaraan gewerkt moet worden maakt dat er minder energie kan gaan naar de individuele problemen van een client. Dit geldt overigens ook voor complexe problemen op één leefgebied: schulden zijn vaak in zichzelf complex, bijvoorbeeld omdat er vaak meerdere schuldeisers betrokken zijn, en wanneer de ene druk uitoefent op de schuldenaar, dan krijgt die prioriteit bij het afbetalen, waardoor andere schuldeisers zich geroepen voelen om ook druk uit te oefenen.

Professionals willen graag weten of cliënten veel stress ervaren, omdat ze dan mogelijk minder goed in staat zijn om zelf actief mee te werken aan een oplossing. In die inschatting laten zij zich leiden door het type probleem: als cliënten te maken hebben met schulden of een scheiding met jonge kinderen, dan gaan professionals ervan uit dat er sprake is van stress.

Ook cliënten die voor het eerst aankloppen met een juridische vraag kunnen veel stress ervaren.

De juridische medewerkers geven aan dat het belangrijk is om op de hoogte te zijn van termijnen, zoals een aangezegde uithuiszetting. Zij geven aan hoe snel een hoe snel de hulpverlener in actie moet komen. Ten slotte moeten signalen van (huiselijk) geweld met prioriteit worden opgepakt.

Signalen van de draaglast worden gezien als relevant voor een diagnose-instrument. Het aantal indicatoren dat professionals routinematig in beeld brengen is relatief beperkt. Een MCD-tool kan professionals stimuleren om indicatoren van draaglast systematisch in kaart te brengen. Indicatoren die uit de literatuur naar voren komen, kunnen een betekenisvolle aanvulling zijn op indicatoren die nu in de praktijk gebruikt worden.

Draagkracht

De draagkracht is op twee manieren aan bod gekomen: enerzijds de houding van de cliënt jegens het proces, en de mate van zelfredzaamheid van de cliënt. Beiden zijn maatgevend voor hoeveel een cliënt zelf aankan, en dus de mate van ondersteuning die een cliënt nodig heeft om tot een oplossing van zijn hulpvraag te komen.

Zelfredzaamheid

Professionals benoemen een groot aantal factoren die de mate van zelfredzaamheid bepalen. Deze factoren zijn onder te verdelen in vaardigheden en ondersteuning. Een gebrek aan cognitieve vaardigheden wordt door alle type rechtshulpverleners relevant gevonden bij een diagnose.

Naast cognitieve vaardigheden zijn genoemd: administratieve, financiële en digitale vaardigheden, taalvaardigheid en het hebben van een bewindvoerder. Daarnaast willen

professionals graag weten of hun cliënt voldoende ondersteuning krijgt; door een professional dan wel uit hun eigen netwerk.

Professionals merken op dat cliënten die minder taalvaardig zijn vaak al ondersteuning krijgen vanuit maatschappelijk werk. Cliënten met lage cognitieve capaciteiten hebben die ondersteuning meestal niet, terwijl ze daar wel baat bij zouden hebben. Juist bij lage cognitieve capaciteiten kan het dus waardevol zijn wanneer dat bij een doorverwijzing gesignaleerd wordt.

Houding rechtzoekende

Professionals geven aan dat de houding van de cliënt zeker een rol speelt in het traject. Vragen over de houding hoeven echter niet te worden opgenomen in een diagnostisch instrument. Bij de houding is allereerst belangrijk dat de cliënt realistische verwachtingen heeft wat de hulpverlener voor ze kan doen en hoe snel zij resultaat mogen verwachten. Daarnaast verwachten alle dienstverleners een proactieve houding van de cliënt; dat wil zeggen dat cliënten zelf ook de handen uit de mouwen steken om aan een oplossing te werken. De inzet van de cliënt kan ook averechts werken: cliënten die teveel bovenop het proces zitten en moeilijk bij te sturen zijn kunnen ook belemmerend werken. Hoewel professionals deze zaken zeker van belang achten is het niet persé gewenst om een inschatting van de houding van de cliënt bij een doorverwijzing door te krijgen. Professionals willen graag zelf een beeld vormen. Wellicht komt dat ook omdat deze houdingsaspecten veranderlijk en subjectief zijn. De inschatting van een collega kan dan ook onnodig weerstand opwekken.

Rechtshulpverleners herkennen verschillen in (proces)houding van rechtzoekenden. Ze houden er impliciet rekening mee en spelen erop in, door het stimuleren of afremmen van de rechtzoekende. Ook doen ze wel degelijk aan verwachtingsmanagement en lastige gevallen verwijzen ze liever door. Professionals vragen niet expliciet naar de houding van een cliënt, en vragen over de houding hoeven dan ook niet terug te komen in een MCD-tool.

Meerwaarde MCD-tool

In de interviews is aan professionals gevraagd welke meerwaarde ze zien in een MCD-tool: wanneer zouden ze een dergelijke tool ook daadwerkelijk gebruiken. Omdat nog niet duidelijk was hoe de MCD-tool eruit zou komen te zien gaat het hierbij om een gewenste meerwaarde. Tabel 5 geeft een overzicht van de genoemde thema's.

Brede blik

Omdat problemen op meerdere leefgebieden elkaar in de weg staan, kun je multiproblematiek beschouwen als communicerende vaten, of een netwerk. Daar komt bij dat er ook sprake is van oorzaak- en gevolgrelaties: mensen die ziek zijn raken arbeidsongeschikt, hun inkomen gaat omlaag en hun risico op problematische schulden stijgt. Dat betekent dat je problemen niet in isolatie van elkaar kunt bekijken; ook de optelsom van problemen is een te simpele benadering. Een oplossing is alleen mogelijk wanneer problemen gelijktijdig of in ieder geval planmatig in samenhang met elkaar worden opgepakt. Het is het samenspel van individuele problemen dat bepalend is voor het pad dat moet worden ingeslagen. Een belangrijke meerwaarde in de ogen van de professionals is dan ook de brede blik: een MCD-tool zou professionals stimuleren om problemen in kaart te brengen die normaliter buiten beeld blijven. Deze toegevoegde waarde zien professionals met name bij Het

Tabel 5: meerwaarde van een MCD-tool

	Het Juridisch Loket	Sociaal raadslieden	Sociale advocatuur	Gemeente
Brede blik				
Geheugensteun bij complexe casussen	•	•		
Persoonlijke vragen durven stellen	•	•		
Inwerken nieuwe medewerkers		•		
Eerder overgaan tot doorverwijzing				
Weten wanneer je moet doorverwijzen	•	•		•
Weten waar naartoe doorverwijzen		•	•	•
Vraag sneller oppakken				
Ketenpartners pakken de vraag sneller op	•		•	•
Meer informatie van doorverwijzer	•			
Doorverwijzing met taakverdeling			•	
Terugkoppeling				
Weten of de cliënt is aangekomen	•		•	
Feedback over doorverwijzing			•	

Juridisch Loket, die in hun ogen nog vooral gericht zijn op juridische vraagstukken. De sociaal raadslieden zien die meerwaarde bij complexe casussen; dan kan een MCD-tool dienen als geheugensteun. Voor nieuwe medewerkers kan een MCD-tool ook gebruikt worden om de brede blik aan te leren. Daarnaast voelen professionals enige handelingsverlegenheid om persoonlijke vragen te stellen die niet direct met de cliëntvraag te maken hebben. Een standaard werkwijze komt minder stigmatiserend over, en handig geformuleerde vragen kunnen de professional helpen om ongemakkelijke zaken bespreekbaar te maken.

Eerder overgaan tot doorverwijzing

Een snellere doorverwijzing zou van meerwaarde zijn: nu zien professionals dat ketenpartners vaak cliënten te lang bij zich houden en proberen de problemen zelf op te lossen, waardoor problemen verder escaleren. Voorwaarde hiervan is dat de MCD-tool de juiste indicatoren bevat om problemen te signaleren en duidelijk aan te geven wanneer doorverwijzing noodzakelijk is.

De meest benoemde meerwaarde is inzicht in de sociale kaart. Professionals willen graag direct kunnen zien naar wie ze moeten doorverwijzen. Met name organisaties die cliënten uit verschillende gemeenten hebben, hebben hier behoefte aan. In verschillende gemeenten hebben aanbieders verschillende namen, waardoor onduidelijk is wie wat doet. Het liefst zien professionals ook meerdere opties voor het geval dat cliënten een negatieve ervaring hebben met een bepaalde aanbieder. Voorwaarde voor deze meerwaarde is natuurlijk dat de sociale kaart in de MCD-tool verwerkt is en regelmatig geactualiseerd wordt. Het is de vraag of dat haalbaar is.

Vraag sneller oppakken

Professionals hopen dat een MCD-tool ertoe leidt dat ketenpartners een vraag sneller oppakken. Doordat de vraag duidelijk geformuleerd is en zo de urgentie duidelijk in beeld komt kunnen ketenpartners sneller in actie komen. Ook een duidelijke taakverdeling in de doorverwijzing kan hierbij helpen. Een MCD-tool kan ook helpen voorkomen dat professionals hun ogen sluiten voor complexe vraagstukken die ze eigenlijk liever niet oppakken, zoals schulden.

Terugkoppeling

Professionals zouden graag feedback ontvangen: is de klant aangekomen? Was de doorverwijzing terecht? Heeft de ontvanger voldoende informatie? En welke acties zijn ondernomen? Dit soort feedback zou professionals stimuleren om de volgende keer weer door te verwijzen.

Randvoorwaarden

Er is ook gevraagd welke randvoorwaarden geschapen moeten worden om die meerwaarde te realiseren. Onder welke voorwaarden zouden professionals het instrument daadwerkelijk gaan gebruiken? Tabel 6 geeft een overzicht de thema's die genoemd zijn.

Natuurlijk gesprek

Een MCD-tool mag een natuurlijk gesprek en daarmee een vertrouwensrelatie tussen professional en cliënt niet in de weg staan. Het gesprek moet op een organische manier blijven verlopen, zodat cliënten het gevoel hebben dat er echt naar ze wordt geluisterd. Daarom moet een MCD-tool flexibel in gebruik zijn: gebruik moet optioneel zijn, specifieke vragen moeten optioneel zijn en de volgorde flexibel. Ook vertrouwen op de eigen intuïtie moet mogelijk blijven.

Gebruiksvriendelijk

Het invullen mag niet teveel tijd kosten; de administratieve belasting moet minimaal blijven. Dit kan bijvoorbeeld door scores toe te kennen aan criteria in plaats van invulvelden. Het instrument zelf moet klein en overzichtelijk zijn. En het instrument moet in de huidige werkwijze in te passen zijn. Voor Het Juridisch Loket betekent dat dat het instrument landelijk moet worden uitgerold; Het Juridisch Loket streeft naar een uniforme werkwijze op landelijk niveau. Voor de sociale advocatuur moet een MCD-tool aansluiten bij het huidige verdienmodel: diensten die buiten het juridische vallen worden niet vergoed.

Draagvlak

Wil de MCD-tool zijn meerwaarde waarmaken, dan is draagvlak vanuit het management en de ketenpartners onmisbaar.

Sociale kaart

Om te weten naar wie je moet doorverwijzen moet de sociale kaart in het instrument verwerkt zijn en regelmatig geactualiseerd worden.

Privacy

De werkwijze van de MCD-tool moet in lijn zijn met de privacy- en dataproductiewetgeving. Dat betekent onder andere dat er toestemming moet worden gevraagd voor het delen van informatie, en dat geen informatie wordt uitgevraagd die niet relevant is voor het handelen van de ontvangende partij. Dat kan bijvoorbeeld door scores toe te kennen aan indicatoren van de ernst van de problematiek of de mate van zelfredzaamheid van de klant.

Tabel 6: Randvoorwaarden voor gebruik MCD-tool

	Het Juridisch Loket	Sociaal Raadslieden	Sociale advocatuur	Gemeente
Gesprekswaarde				
Flexibel instrument	•	•	•	•
Natuurlijk gesprek	•	•		
Gebruiksvriendelijk				
Weinig administratie		•	•	
Past in huidige werkwijze	•	•		
Past in verdienmodel			•	
Draagvlak				
Draagvlak management	•			
Draagvlak ketenpartners	•			
Privacy				
In lijn met privacy wetgeving			•	
Sociale kaart				
Inzicht in sociale kaart		•		•

Aanvullend literatuuronderzoek over de vorm/structuur van MCD-tools

Naar aanleiding van de eerder beschreven interviews met sociaal raadslieden, sociaal advocaten, gemeentemedewerkers en medewerkers van Het Juridisch Loket, waarbij naar voren kwam dat een beslisboom voor de rechtsprofessionals geen ideale vorm van een diagnosetool zou zijn, is er aanvullend literatuuronderzoek gedaan naar vormen/structuren van MCD-tools.

Uit verschillende studies komt naar voren dat MCD-tools als analyse-instrumenten bedoeld zijn om beslissingen te nemen wanneer er veel verschillende criteria een rol spelen en er dus alternatieven met elkaar moeten worden vergeleken.^{79,80} Tevens blijkt dat een MCD-tool verschillende vormen kan hebben, afhankelijk van de doelstelling waarvoor de tool wordt ingezet; de beslisboom is niet de enige vorm (er zijn ook beslismatrices, netwerken of grids mogelijk) én niet altijd de meest passende vorm van een MCD-tool. De MCD-tools worden in de zorg vooral ingezet bij het beslissen over (preventieve) behandelingen, minder voor diagnostiek. Men wil daarmee vooral de besluitvorming zorgvuldig doen om zodoende fouten te voorkomen in de keuze voor bepaalde behandeltrajecten. Dat is in de zorg ook heel belangrijk. Het gaat immers om de gezondheid van mensen. Bij de MCD-tool die wij ontwikkelen gaat het om diagnostiek - waar MCD's dus minder vaak

⁷⁹ Frazão, T. D., Camilo, D. G., Cabral, E. L., & Souza, R. P. (2018). Multicriteria decision analysis (MCDA) in health care: a systematic review of the main characteristics and methodological steps. *BMC medical informatics and decision making*, 18(1), 1-16.

⁸⁰ Glaize, A., Duenas, A., Di Martinelly, C., & Fagnot, I. (2019). Healthcare decision-making applications using multicriteria decision analysis: A scoping review. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 26(1-2), 62-83.



voor gebruikt worden - , om het ontwarren van multiprobleem-situaties door gericht over een aantal relevante leefgebieden vragen te stellen en op basis daarvan te kiezen voor een of meer passende interventies. Daarnaast gaat het om een holistische uitvraag. Kortom, minder om een kritische beslissing zoals in de zorg en om het vergelijken van alternatieven. Dit betekent dat we de vorm van de MCD-tool niet als uitgangspunt hebben genomen in het project, maar ons gefocust hebben op de criteria als uitgangspunt, om daar vervolgens de best passende vorm bij te kiezen.

Conclusie

Op basis van het literatuuronderzoek en de interviews zijn een aantal beslissingen door de onderzoekers genomen.

Focus op Het Juridisch Loket

Een MCD-tool zou vooral voor Het Juridisch Loket van meerwaarde zijn. Alle dienstverleners zien meerwaarde in een MCD-tool dat inzicht geeft in de actuele sociale kaart. Deze functionaliteit is zeer bewerkelijk en vereist doorlopende actualisering. Dat blijkt niet haalbaar binnen de kaders van het huidige project. Tegelijkertijd blijkt dat de brede blik in de probleemverkenning, het belangrijkste doel van dit project, vooral bij Het Juridisch Loket gerealiseerd kan worden. Andere organisaties, zoals het wijkteam, schuldhulpverlening of (in beperkte mate) sociaal raadslieden passen al een brede probleemverkenning toe. Het draagvlak voor een MCD-tool lijkt dan ook beperkt bij andere organisaties. Tegelijkertijd is landelijke uitrol een voorwaarde voor Het Juridisch Loket en moet de MCD-tool in te passen zijn in de werkwijze van Het Juridisch Loket. De kans dat het instrument



Figuur 7: Leefgebieden voor de eerste versie van de MCD-tool

daadwerkelijk in gebruik genomen wordt lijkt dan ook vele male groter wanneer in het ontwikkeltraject de focus wordt gelegd op een instrument dat past bij de werkwijze van Het Juridisch Loket.

Wel MCD-tool, maar geen beslisboom

De problemen die met de MCD-tool in kaart worden gebracht vormen een netwerk. Ze sluiten elkaar niet uit, maar stapelen zich op en versterken elkaar. Daarom is een beslisboom niet het juiste model om tot een keuze te komen. Een beslisboom is een geschikt model wanneer een beslissing over een doorverwijzing afhangt van verschillende criteria. Dat zou het geval zijn wanneer de doorverwijzing naar verschillende professionals elkaar zouden uitsluiten. Maar bij multiproblematiek moet je de verschillende problemen gelijktijdig aanpakken. De verschillende problemen moeten allemaal in kaart worden gebracht, maar de keuze is telkens beperkt tot wel of geen doorverwijzing.

Juridisch vraagstuk

Bij de doorverwijzing voor het juridische vraagstuk gaat het met name om het bepalen van de benodigde expertise. Daarom wordt in de MCD-tool een lijst met rechtsgebieden opgenomen.

Leefgebieden

Ketenpartners brengen verschillende leefgebieden in kaart; een MCD-tool is van meerwaarde wanneer het indicatoren bevat die voor de verschillende ketenpartners interessant zijn. Daarom worden leefgebieden opgenomen die door meerde ketenpartners als relevant benoemd zijn. De leefgebieden worden opgenomen in de eerste versie van de MCD-tool.

Draaglast

De urgentie en ernst van het probleem moet leidend zijn bij de beslissing waar naartoe wordt doorverwezen. Professionals brengen zelf weinig indicatoren m.b.t. draaglast in kaart. Daarom wordt het MCD-tool niet alleen gebaseerd op de input van de professionals, maar ook de indicatoren die uit de literatuur naar voren komen. De volgende indicatoren worden opgenomen:

- Duur
- Complexiteit
- Ingrijpendheid
- Financieel belang
- Bestaanszekerheid
- Urgentie

Draagkracht

Indicatoren van zelfredzaamheid worden zeer relevant geacht door alle ketenpartners. De lijst met indicatoren die professionals zelf benoemden wordt aangevuld met indicatoren uit de literatuur. Om de cliënt niet onnodig te stigmatiseren en de privacy van de cliënt te beschermen wordt de mate van zelfredzaamheid uitgedrukt in cijfers.

Professionals houden wel degelijk rekening met de houding van de cliënt. Daarnaast komt met name het doenvermogen en het vertrouwen in de overheid als belangrijke voorwaarden voor het slagen van een traject naar voren.

De volgende factoren worden opgenomen in de eerste versie van de MCD-tool.

- Lichamelijke en psychische gezondheid
- Sociale vaardigheden
- Cognitieve vaardigheden
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Digitale vaardigheid
- Financiële vaardigheid
- Ondersteuning door professionals en door het eigen sociale netwerk

“

Een MCD-tool mag niet op zichzelf staan, maar een dergelijk instrument vraagt om inbedding in beleid, dat gericht is op samenwerking met ketenpartners.

FASE 3 'IDEATE'

Op basis van de resultaten uit de 'define'-fase is een eerste versie van het MCD-tool gemaakt: deze is opgenomen in bijlage 2. Om de MCD-tool verder te ontwikkelen is de tool voorgelegd aan enerzijds medewerkers van Het Juridisch Loket en anderzijds aan sociaal raadslieden en sociaal advocaten.

'Ideate'-sessie met Het Juridisch Loket

Doel van de werksessie met Het Juridisch Loket was om de MCD-tool verder aan te scherpen, zodat professionals ermee kunnen werken (bruikbaarheid) en de tool voldoende inzicht geeft in wat nodig is om passende hulp te bieden (doeltreffendheid), en het draagvlak voor de MCD-tool. De werksessie nam een halve dag in beslag. In het eerste deel stond de vraag naar bruikbaarheid en doeltreffendheid van de MCD-tool centraal, in het tweede deel het draagvlak. Er zijn audio opnames gemaakt van de werksessie. Deze zijn later geanalyseerd en de bevindingen zijn samengevat.

Opzet sessie met Het Juridisch Loket

Sessie over bruikbaarheid

Vijf medewerkers van Het Juridisch Loket in Amersfoort, Dordrecht en Arnhem hebben meegedaan. De sessie vond plaats in september 2021. De deelnemers hebben van tevoren casussen aangeleverd van cliënten met multiproblematiek (zie bijlage 3). Vervolgens hebben de juridische medewerkers de MCD-tool in een rollenspel toegepast. Daarbij is gebruik gemaakt van de 'think-aloud'-methode. Binnen de think aloud method denken deelnemers hardop na terwijl ze een taak uitvoeren of herinneren zich die gedachten direct uitvoerig.⁸¹ 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.⁸² Bij de hardop-denken-methode doen ze dat vanzelfsprekend wel.

De procedure was gebaseerd op Ericsson en Simon (1993) en Eccles en Güler Aرسال (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:

- Hoe gaan de professionals het gesprek aan?
- Hoe sluit de gesprekstool aan op het natuurlijke verloop/flow van het gesprek?
- Past de formulering van de vragen in de tool aan op hun manier van vragen stellen?
- Op welke momenten loopt de gesprekstool goed?
- Op welke momenten stagneert het gesprek?
- Welke onderwerpen komen niet aan bod?

⁸¹ 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.

⁸² Eccles, D. W., & Aرسال, 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.

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

- Wat is de eerste indruk van de tool?
- Is de gesprekstool
 - een bruikbaar hulpmiddel voor diagnose en doorverwijzing?
 - duidelijk en begrijpelijk?
 - logisch en consistent?
 - voldoende concreet?
 - gebruiksvriendelijk?
 - voldoende compleet? Wat mis je in de gesprekstool?
- Sluit de gesprekstool voldoende aan bij jullie werkwijze?
- Wat zou nog verbeterd kunnen worden in de gesprekstool?

Sessie over randvoorwaarden

In het tweede deel is onderzocht in hoeverre de medewerkers gemotiveerd waren om de MCD-tool te gebruiken. Doel was om manieren op te halen om het draagvlak voor de MCD-tool te vergroten. Er werd telkens begonnen met een open vraag en doorgevraagd naar belemmeringen op de implementatieniveaus: individuele medewerker, organisatie, juridische context en interventie.⁸³ Dit gesprek vond plaats in een focusgroep met vijf medewerkers van Het Juridisch Loket. De volgende vragen kwamen aan bod:

- **Gebruik:** Zou je de gesprekstool gebruiken in je dagelijkse werk? Waarom? (Doorvragen naar het individuele, organisationele, juridische en interventie-niveau).
- **Individueel niveau:** Is de tool behulpzaam? Is de tool in te passen in jouw werkwijze? Zou je je werk dan echt anders moeten doen? Welke voor- en nadelen van gebruik zie je?
- **Organisatie niveau:** Past de tool bij werkstructuur en cultuur van je organisatie? Welke infrastructuur is aanwezig om de tool digitaal te maken? Welke randvoorwaarden zijn van belang?
- **Juridisch:** Vind je de MCD-tool zoals je de toepassing nu ziet in overeenstemming met de AVG? Welke randvoorwaarden zijn nodig om in lijn met de AVG te handelen? Welke afspraken moeten gemaakt worden? Wat moet nog worden uitgezocht?
- **Gesprekstool:** Is de tool gebruiksvriendelijk?

Bevindingen

Meerwaarde

De professionals vonden de MCD-tool nuttig om te komen tot een integrale analyse van de casus. Voordelen van het gebruiken van een MCD-tool vonden zij:

- Je krijgt een completer beeld; de ontvanger krijgt meer informatie
- De tool daagt je uit om los te komen van gewende patronen
- Je vangt extra signalen op
- Vragen leiden mogelijk tot bewustwording bij de cliënt
- Een brede uitvraag draagt bij aan een duurzame oplossing
- In kleine steden komt multiproblematiek minder vaak voor; de tool kan helpen om de weinige casussen die er zijn niet over het hoofd te zien

Nadelen zijn volgens hen:

- De vragen zijn heel persoonlijk en daardoor lastig om te stellen
- Gesprekken zullen langer duren

⁸³ Wensing, M. & Grol, R. (2017). Implementatie. Effectieve verbetering van de patiëntenzorg. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.



De volgende verbeterpunten zijn naar voren gebracht:

Suggesties vraagformulering: De gestandaardiseerde aanpak geeft hen legitimiteit om de vragen ook daadwerkelijk te stellen. Ze vinden het nog lastig om de leefgebieden uit te vragen; ze zouden graag een lijstje met niet-stigmatiserende en motiverende vragen willen.

Criteriumgebieden integreren: Op het formulier worden eerst de leefgebieden in kaart gebracht, en daarna pas draagkracht en draaglast. In de praktijk wisselen de vragen over enerzijds leefgebieden en anderzijds draaglast en draagkracht met elkaar af. Deze zouden dan ook beter kunnen worden geïntegreerd.

Compacter maken: Aan de andere kant werd de MCD-tool als te omvangrijk gezien; er is in de praktijk te weinig tijd om het hele formulier af te lopen en invullen. Medewerkers gaven aan dat de vragen op één A4 moeten passen, willen zij het instrument kunnen gebruiken in een gesprek.

Makkelijk te integreren: Ze willen niet graag met een ander systeem aan de slag, maar de nieuwe gesprekstool zou in een bestaand systeem geïntegreerd moeten worden, zoals het adviesformulier dat ze al gebruiken.

Advies in plaats van probleemanalyse: De professionals willen de diagnose graag formuleren in de vorm van een advies. Dit soort vragen mogen alleen gesteld worden wanneer ze leiden tot een bepaalde actie. Bijvoorbeeld met betrekking tot de draagkracht willen de deelnemers zo weinig mogelijk ingaan op de cliënt zelf, maar liever meteen overgaan tot een advies over welke en hoeveel ondersteuning de cliënt nodig heeft.

Termijnen expliciet benoemen op het formulier: Op het formulier ontbreken de termijnen als indicatie van de urgentie van het juridische probleem. De urgentie van het probleem vinden ze makkelijk te beschrijven; hiervoor gebruiken ze het liefst een invulveld in plaats van allemaal verschillende indicatoren.

Randvoorwaarden

Er zijn ook randvoorwaarden voor gebruik benoemd:

Handleiding en training: De tool zelf is niet voldoende om collega's over de streep trekken. Hiervoor heb je een uitgebreide handleiding en training nodig. Daarna moet je proberen om de werkwijze te automatiseren.

Visie vanuit beleidsmakers: De organisatie moet uitdragen dat mensen met multiproblematiek een belangrijke doelgroep van Het Juridisch Loket zijn en dat het signaleren van sociaal-financiële problematiek beschouwd wordt als een belangrijke taak van Het Juridisch Loket.

Conclusie

Op basis van de sessie met professionals van Het Juridisch Loket wordt de tweede versie van de MCD-tool (zie bijlage 4) gestructureerd aan de hand twee probleemgebieden: het juridische probleem en de sociaal-maatschappelijke problematiek. De kenmerken van de problemen (urgentie, ernst, zelfredzaamheid) wordt geïntegreerd in die probleemgebieden; dat sluit aan bij de huidige, natuurlijke gespreksopbouw. Binnen de probleemgebieden ligt de focus niet op een beschrijving van het probleem zelf met alle kenmerken, maar er wordt een advies geformuleerd over de hoeveelheid en soort ondersteuning die gevraagd wordt aan de ketenpartner. Op die manier wordt de privacy van de cliënt beschermd, wordt stigmatisering voorkomen, en oplossingsgericht gecommuniceerd.

Om de kans groter te maken dat de tool daadwerkelijk wordt gebruikt wordt ingezet op een handleiding en een training. In plaats van een eigen digitaal instrument te ontwerpen wordt een instrument gemaakt dat makkelijk in te passen is in de huidige werkwijze van Het Juridisch Loket en tegelijkertijd de brede blik bij professionals kan stimuleren en uiteindelijk zal leiden tot vaker en sneller doorverwijzen naar ketenpartners.

'Ideate'-sessie met sociaal raadslieden en sociaal advocaten

In een volgende ronde van de 'ideate'-fase is in een focusgroep input opgehaald van sociaal raadslieden en sociaal advocaten. Doel van de sessie was om te achterhalen of deze ketenpartners van Het Juridisch Loket kunnen en willen werken met het advies op basis van de MCD-tool.

Opzet sessie

Op basis van een door het HJL ingebrachte casus is een advies in de vorm van een doorverwijsformulier. Dit advies is in de tweede versie van de MCD-tool gegoten (zie bijlage 5). Dit advies is in november 2021 voorgelegd aan vijf sociaal raadslieden en sociaal advocaten uit Dordrecht, Utrecht en Arnhem met de vraag of zij kunnen werken met deze vorm van doorverwijzing. In een focusgroep zijn de volgende vragen aan ze voorgelegd:

- 1) Wat vinden jullie van het opgestelde advies? Is het werkbaar voor jullie? (genoeg info, teveel, te weinig, relevante info of juist niet)

- 2) Kun je met het advies aan de slag? Weet je wat je moet doen?
- 3) Wat zijn jouw vervolgstappen als de cliënt met dit advies doorverwezen wordt?
- 4) Wat zijn voor jou de concrete vervolgvragen tijdens het intakegesprek?
- 5) Zouden die vragen ook in de gesprekstoel en het advies opgenomen worden?
- 6) Zou je dit advies gebruiken? Waarom wel/waarom niet?
 - a. Bij wel: welke factoren/motivaties zorgen ervoor dat je het wel gaat gebruiken? Op individueel, organisatie, juridisch en adviesniveau.
 - b. Bij niet: welke barrières zijn er om het advies niet te gebruiken? Op individueel, organisatie, juridisch en adviesniveau.

Bevindingen

De professionals hadden veel bezwaren tegen het werken met een dergelijk advies in de vorm van een doorverwijsformulier. Ze zagen ook enkele voordelen en hebben enkele verbetervoorstellen geformuleerd. Deze worden nu eerst genoemd. Daarna volgen de bezwaren.

Voordelen MCD-tool

Indicatie intensiteit ondersteuning: Het is goed om te weten welke andere problemen er spelen; op die manier kan een ingeschat worden hoe intensief de hulp aan die klant is. Overzicht betrokken instanties: Het is nuttig om te weten welke professionals betrokken zijn.

Hoge werkdruk bij de eerstelijns juridische dienstverleners: Ketenpartners willen alleen doorverwijzen wanneer zeker is dat de casus daar ook thuis hoort. [NB: Dit wordt gebracht als een argument tegen het bevorderen van doorverwijzingen, maar het kan ook gezien worden als een argument voor doorvragen.]

Sluit niet aan bij wat de klant wil: Cliënten zijn vaak erg gefocust op de korte termijn en zien de onderlinge problemen niet. Het formulier is gebaseerd op de aanname dat cliënten ook bereid zijn om die problemen te delen en aan te pakken. [NB: Dit wordt gebracht als een nadeel van het formulier, maar het kan ook gezien worden als een voordeel.]

Verbetervoorstellen doorverwijzingsformulier

Signalen in steekwoorden: Advocaten hebben behoefte aan sterk beknopte informatie; de voorkeur gaat uit naar een zeer simpel formulier met steekwoorden. Denk aan een doorverwijzing van de huisarts: een simpele lijst met problemen. Ook sociale raadslieden geven aan dat ze in huidige werkwijze signaleren in algemene termen; alleen het probleemgebied, in plaats van een uitgebreid verhaal.

Lijst van leefgebieden: Voor nieuwe medewerkers kan misschien een lijst met leefgebieden handig zijn. Dat herinnert ze eraan dat ze aandacht besteden aan de brede problematiek. Net als het doorverwijsformulier van de wijkteams.

Casusbeschrijving: Een korte beschrijving van de casus is handiger dan een formulier. Verwachtingsmanagement "Cliënten denken: 'Wie vraagt, lost op.'" Wanneer een professional doorvraagt over een probleem, dan gaan klanten ervan uit dat je het ook oppakt. Er worden dus verwachtingen gewekt die de professional niet waar kan maken. Als ze bij een doorverwijzing vervolgens hun verhaal toch nog eens moeten vertellen wekt dat frustratie

op. Aanbeveling is daarom: hou het oppervlakkig; signaleren in steekwoorden, zodat de ontvanger dit verder kan uitvragen.

Contactgegevens: Indien meer informatie gewenst is willen ketenpartners contact kunnen opnemen met de betreffende medewerker van HJL. Daarom is het fijn als er persoonlijke contactgegevens bij staan.

Overzicht betrokken instanties: Het is nuttig om te weten welke professionals betrokken zijn. Het liefst met contactgegevens van de professionals.
Generiek en breed toepasbaar: Het formulier moet bruikbaar zijn in verschillende gemeenten, dus niet afhankelijk van de lokale sociale kaart.
Uitgebreidere juridische informatie: Juridisch inhoudelijk is de informatie te beknopt. Een goede aanvulling zouden stukken zijn.

Waar hebben professionals wel behoefte aan als het gaat om het bieden van passende hulp?

Korte lijnen: In het Hogeschool Utrecht project Wereld te winnen zijn korte lijnen opgebouwd met enkele medewerkers van HJL. Volgens de sessie deelnemers heeft dat ertoe geleid dat het aantal doorverwijzingen naar sociaal raadslieden in dat betreffende gebied lichtelijk is toegenomen. Directe contactgegevens en een goede bereikbaarheid maken een warme doorverwijzing mogelijk. Ook een andere deelnemer geeft aan dat een formulier het echte probleem niet oplost; HJL moet volgens hem investeren in zijn lokale netwerk. Dat is volgens hem het enige wat helpt om passend door te verwijzen. Een warme doorverwijzing naar een specifiek contactpersoon helpt om de doorverwijzing sneller op te starten.

Vertrouwen: Een deelnemer merkt op dat het probleem in dit project technocratisch wordt aangevlogen; volgens hem ligt de oplossing in de persoonlijke verhoudingen. Professionals zijn het erover eens dat laagdrempelig contact onder ketenpartners en een goede bereikbaarheid helpt bij een warme doorverwijzing. Echter verschillen de deelnemers in de mate waarin ze het contact met HJL nu als laagdrempelig ervaren; niet iedereen heeft de persoonlijke mailadressen ter beschikking. In dit verband wordt ook een gebrek aan wederkerigheid ter sprake gebracht: als wij een direct telefoonnummer verstrekken, waarom doen zij dat dan niet? Een andere deelnemer merkt op: *“Sinds ze landelijk georganiseerd zijn, zijn ze een bolwerk geworden.”*

Sociale kaart: Wat zou helpen bij passende hulp is een actueel overzicht van de sociale kaart: een website met mailadressen en telefoonnummers en in twee zinnen wat een organisatie doet. Die kaart bestaat alleen in bepaalde steden en dan zeer algemeen. Wat ontbreekt is een sociale kaart toegespitst op juridische dienstverlening in het sociaal domein. Bijvoorbeeld: het belastingspreekuur komt te vervallen bij Rijnstad; bij een doorverwijzing is het belangrijk om dat soort dingen te weten.

Gezamenlijke intake: Een oplossing voor het dubbel uitvragen is een gezamenlijke intake; er zijn positieve ervaringen met een gezamenlijke intake van juridische en sociaal-maatschappelijke medewerkers in het kader van de pilot Samenwerking eerste en tweede lijn. Dan hoeft de klant maar 1 keer zijn verhaal te doen.

Eenrichtingsverkeer: Het formulier is nu gericht op de doorverwijzing vanuit HJL naar partners; het was beter geweest als het formulier ook door de partners was gebruikt voor doorverwijzing naar HJL.

Rol van Het Juridisch Loket in de juridische dienstverlening en het sociaal domein

Marginale rol in de toeleiding: Het Juridisch Loket speelt in vergelijking met sociaal raadslieden een relatief kleine rol in de doorverwijzing vanuit de eerstelijns rechtshulp naar de sociale advocatuur of het sociaal domein. HJL wordt gezien als laagdrempelig; toch komen slechts een paar dezelfde cliënten vanuit HJL aan bij een ketenpartner.

Randvoorwaarden: Met een brede uitvraag pakt HJL een rol die het onder de huidige randvoorwaarden niet waar kan maken. Volgens de deelnemers heeft dit te maken met een gebrek aan mankracht bij HJL, het feit dat de dienstverlening op dit moment op landelijke schaal wordt geleverd in combinatie met de hoge kosten en lange wachttijden bij het telefoonnummer. Daarnaast kunnen sociale raadslieden ook doorverwijzen naar een sociaal advocaat. Een formulier kan deze problemen niet oplossen. Om dit op te lossen zou HJL eerst een bredere taakstelling moeten krijgen.

Deskundige adviseur: Schoenmaker blijf bij je leest. Het Juridisch Loket is goed in adviseren; laat ze die rol pakken. Een brede uitvraag stimuleert professionals om de problematiek bij zich te houden. Sociale raadslieden sluiten regelmatig aan bij spreekuren van het wijkteam; HJL heeft dan beperkte toegevoegde waarde. Hun meerwaarde zit juist in hun adviserende rol richting andere professionals.

Beperkte toegevoegde waarden

Informatie komt toch boven tafel: Professionals zetten vraagtekens bij het principe van signaleren. Enerzijds denkt men dat de informatie over psychosociale problematiek toch tijdens het gesprek komt bovendrijven. In de beginfase ligt de focus op de voorliggende vraag; die is meestal helder. De beginfase vraagt om strak en helder werken; in die fase heb je weinig aan aanvullende informatie. Later komt die informatie vanzelf aan het licht.

Tijdwinst is geen doel op zich: Signaleren helpt misschien wel om de intake wat te verkorten; maar het is meer bijvangst dan dat het helpt om het juridisch probleem op te lossen. Een deelnemer zet vraagtekens bij het streven naar tijdsbesparing. Hij ziet het als een verkapt manier van bezuinigen. Dat kan ten koste gaan van persoonlijke aandacht. De gesprekken met de klant geven ook andere waardevolle informatie, zoals de houding van de klant. Die kun je wel op papier beschrijven, maar dat is toch beperkter dan wanneer een professional zelf met de klant in gesprek gaat.

Intake blijft noodzakelijk: Het is onvermijdelijk dat iedere professional nog eens zijn eigen intake doet. Een ieder heeft zijn eigen expertise. Cliënten weten niet welke informatie voor welke instantie relevant is. Een algemene intake betekent dat de cliënt later alsnog een tweede intake moet doen.

Neveneffecten

Brede intake ondermijnt verwachtingsmanagement: Om verwachtingen bij de klant te managen is het juist zaak om scherpe inhoudelijke grenzen te stellen, zodat de klant ziet waar deze instantie over gaat, en waar de andere instantie over gaat. Dat draagt bij aan realistische verwachtingen en scheelt frustratie.

Sturende gespreksvoering: Een professional maakt zich zorgen dat een formulier bij cliënten tot weerstand leidt. *“Als je het dicht timmert met een formulier dan roept dat weerstand op bij de cliënt. Je moet onbevangen het gesprek voeren.”* Vooraf vaststaande vragen kunnen ertoe leiden dat de professional meer stuurt. Een organisch gesprek geeft

de cliënt het gevoel dat de professional echt luistert en helpt om een relatie met de cliënt op te bouwen. Ook nieuwe medewerkers zijn meer gebaat bij hun intrinsieke nieuwsgierigheid; een formulier kan ze belemmeren in het tonen van echte interesse.

Administratie: Als je het formulier moet invullen kost dat tijd en kan ten koste gaan van de persoonlijke aandacht voor de cliënt. Het streven is juist om tijdens het gesprek zo weinig mogelijk bezig te zijn met de computer.

Privacy: Er moet goed worden gekeken welke informatie mag worden doorgegeven zonder de privacy van de cliënt te schenden.

Conclusie

De inbreng van de sociaal raadslieden en sociale advocatuur bevestigt op enkele punten de input van de medewerkers van Het Juridisch Loket, zoals het belang van een flexibel instrument dat aansluit bij de natuurlijke flow van het gesprek, beperkte administratie en waarborgen van privacy, inclusief gegevensbescherming.

Uit de focusgroep blijkt ook dat enkele deelnemende professionals vraagtekens zetten bij enkele uitgangspunten van het project, zoals de meerwaarde van een brede probleemverkenning en het signaleren van problemen alsmede de rol van Het Juridisch Loket als signalerend naar het sociaal domein. Tegelijkertijd benadrukten eerder medewerkers van Het Juridisch Loket het belang van draagvlak bij ketenpartners voor de doorverwijzing m.b.t. een MCD-tool. De onderlinge verbondenheid tussen het HJL en de ketenpartners, die nodig is voor een succesvolle implementatie van de MCD-tool, blijkt niet (voldoende) aanwezig te zijn. Voor het vervolg van dit project betekent het dat wij ervan uit kunnen gaan dat er geen breed draagvlak is binnen ketenpartnerorganisaties voor een brede intake door Het Juridisch Loket. Deelnemers vragen zich af of de randvoorwaarden wel gegeven zijn om invulling te geven aan de signalerende functie. Bij de eventuele uitrol van de MCD-tool moet hier aandacht aan worden besteed.

Uit de focusgroep komen weinig concrete suggesties naar voren voor een verbeterslag voor de MCD-tool. De tool wordt dan ook in de huidige vorm (Versie twee in bijlage 4) meegenomen naar de volgende fase: prototype.

Al kwamen er weinig concrete verbetervoorstellen uit de sessie naar voren, de deelnemers hadden wel een duidelijke boodschap aangaande de randvoorwaarden voor een MCD-tool. De deelnemers braken een lans voor een versterkte investering in samenwerking tussen Het Juridisch Loket en ketenpartners in het sociaal domein. Volgens de deelnemers mag een MCD-tool niet op zichzelf staan, maar een dergelijk instrument vraagt om inbedding in beleid, dat gericht is op samenwerking met ketenpartners. Doorverwijzing aan de hand van een MCD-tool vereist dat ketenpartners goed op de hoogte zijn van elkaars diensten. Op die manier kan een doorverwijzing gericht worden ingezet en kan de doorverwijzer zorgen dat de cliënt met realistische verwachtingen op pad wordt gestuurd. Een dergelijke kennis van elkaars diensten vereist een toegenomen investering in onderlinge informatie-uitwisseling en samenwerking. Implementatie van een MCD-tool staat en valt bij menselijke en institutionele verhoudingen.



“

Concluderend is besloten om in de prototype-fase een digitale visualisatie te ontwikkelen, een handleiding en een training voor medewerkers van Het Juridisch Loket. Deze drie elementen zouden samen met de rudimentaire MCD-tool getest moeten worden.

FASE 4 'PROTOTYPE'

Doel van de prototype-fase was het doorontwikkelen van de rudimentaire versie van de MCD-tool (bijlage 4) naar een prototype die door medewerkers van Het Juridisch Loket getest zou kunnen worden. Ter voorbereiding op deze ontwikkelstap werden de resultaten van de voorgaande fases besproken met het management van Het Juridisch Loket.

Overleg met het management van Het Juridisch Loket

Een belangrijke bevinding in de 'empathize'-fase was dat een netwerkmodel een betere fit heeft met multiproblematiek dan een beslisboommodel. Problemen stapelen zich op in plaats van dat deze elkaar uitsluiten en moeten daarom als samenhangend geheel worden benaderd. Een netwerk-model past dan beter dan een model met takken. Ook impliceert een beslisboom een strikte volgorde van vragen tijdens het diagnoseproces, wat niet aansluit bij het natuurlijk verloop van een intakegesprek. Daarom was de basis van de prototype-fase een multicriteria-vragenlijst met daarin de criteriumgebieden juridische problemen, sociaal-maatschappelijke problemen en draagkracht (zelfredzaamheid) van de cliënt. Het Juridisch Loket kon zich goed vinden in dat advies.

Een tweede bevinding was dat een belangrijke voorwaarde voor implementatie het bevorderen van draagvlak binnen Het Juridisch Loket zou zijn. Een MCD-tool heeft goede inbedding in beleid. Daarom was het advies om de aandacht in eerste instantie te verleggen naar creëren van een gevoel van urgenties betreffende de dienstverlening richting mensen met multiproblematiek en capaciteitsversterking omtrent het signaleren van sociale problematiek en het werken met de MCD-tool. Ook hier kon Het Juridisch Loket zich goed in vinden.

Vervolgens was de vraag aan het Juridisch Loket in welke vorm de MCD-tool haalbaar en bruikbaar zou zijn voor Het Juridisch Loket in het licht van actuele beleidsontwikkelingen. Uit dat overleg bleek dat Het Juridisch Loket bezig was met een ander ontwikkeltraject van een digitaal diagnose-instrument ten behoeve van doorverwijzing naar rechtspakketten. De kans op implementatie van de MCD-tool zou vele male groter zijn, wanneer de MCD-tool geïntegreerd zou worden in dat digitale diagnose-instrument. In overleg met Het Juridisch Loket is besloten om de MCD-tool in rudimentaire, nog niet volledig gedigitaliseerde te testen. Resultaat van de test-fase zouden uitgewerkte criteriumgebieden zijn met een vaste set vragen en afkappunten die leiden tot een advies m.b.t. doorverwijzing. Deze criteria zouden dan geïntegreerd kunnen worden in een volledig digitaal diagnose-instrument. Terwijl duidelijk was dat een rudimentaire versie van de MCD-tool meer kansen bood voor implementatie, was de gebruiksvriendelijkheid een belangrijk doel van de prototype-fase. Het advies aangaande de doorverwijzing moest makkelijk afleesbaar zijn en de tool voldoende aantrekkelijk zodat professionals hem ook zouden gaan gebruiken. Daarom is besloten om een digitaal programma te laten ontwikkelen waarmee de uitkomst van de MCD-tool zou worden gevisualiseerd. Aan de visualisatie moest op één oogopslag af te lezen zijn op welke gebieden doorverwijzing geïndiceerd is.

Concluderend is besloten om in de prototype-fase een digitale visualisatie te ontwikkelen, een handleiding en een training voor medewerkers van Het Juridisch Loket. Deze drie elementen zouden samen met de rudimentaire MCD-tool getest moeten worden.

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 cliëntgesprek kwantitatieve scores in, in een digitale vragenlijst. De scores worden vervolgens weergegeven in een (online) visualisatie. Hierbij valt te denken aan een meerdimensionale matrix, radar- of spindigram. De rechts- en leefgebieden en de ernst van het probleem en de mate van zelfredzaamheid worden in een oogopslag weergegeven. De visualisatie maakt direct inzichtelijk voor welke problemen een doorverwijzing geïndiceerd is. De visualisatie kan als een verwijfsbrief worden meegestuurd naar de ontvangende dienstverlener.

Handleiding

Om de scholing handen en voeten te geven is een handleiding ontwikkeld. Een eerste conceptversie is opgenomen in bijlage 6. Daarin wordt enerzijds het gedachtegoed uitgelegd dat aan de MCD-tool ten grondslag ligt. Daarmee wordt het belang van holistisch werken onderstreept. En ten tweede geeft de handleiding uitleg over hoe je de MCD-tool kunt gebruiken. Om het verhaal minder technisch te maken werd de term 'MCD-tool' vervangen door 'gesprekstoel'. De handleiding is gebaseerd op recent, wetenschappelijk onderzoek:

- Resultaten uit het Hogeschool Utrecht-onderzoek 'Een wereld te winnen – Eerstelijns (rechts)hulpverlening bij multiproblematiek'⁸⁴
- Onderzoek naar de effecten van schaarste en stress op gedrag⁸⁵
- Recent onderzoek naar de effectiviteit van vroegsignalering⁸⁶
- Een pilot van Het Juridisch Loket met dienstverlening gericht op mensen met multiproblematiek⁸⁷
- Dienstverlening waarin de behoefte van cliënten centraal staat⁸⁸
- De resultaten van de 'empathize', 'define', en 'ideate'-fases van het voorliggende onderzoek 'Passende hulp bij multiproblematiek'.

Bovenstaand voorstel is voorgelegd aan de subsidieverstrekker: de Raad voor de Rechtsbijstand. De Raad voor de Rechtsbijstand heeft geoordeeld dat het wijzigingsvoorstel teveel afweek van het oorspronkelijke voorstel en heeft het voorstel daarom afgewezen. De financiering is stopgezet. De ontwikkeling van de MCD-tool is daarmee tijdelijk gestopt. Het onderzoeksteam heeft inmiddels in samenspraak met Het Juridisch Loket besloten om het onderzoek – met financiering uit eigen middelen van het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht – voort te zetten.

⁸⁴ 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: HU.

⁸⁵ Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: Why having too little means so much. Times Books/Henry Holt and Co.

⁸⁶ Purpose (2021). Klantbeleving blijkt bepalende factor voor effectiviteit van schuldhulpverlening. Utrecht: Purpose.

⁸⁷ Het Juridisch Loket (2019). Eindrapport Project multiproblematiek: De bevindingen.

⁸⁸ 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. Doi: 10.1080/13691457.2021.1954889.



“

Het onderzoeksteam heeft inmiddels in samenspraak met Het Juridisch Loket besloten om het onderzoek – met financiering uit eigen middelen van het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht – voort te zetten.

BIJLAGE 1: TOPCLIJST INDIVIDUELE INTERVIEWS MET PROFESSIONALS IN DE 'EMPATHIZE'-FASE

PROJECT 'PASSENDE HULP BIJ MULTIPROBLEMATIEK'

Topliclijst voor interviews met professional

Toestemming

Is van tevoren per mail afgehandeld.

Voorstellen

De interventie

Wat weet je al over het project?

Interventie:

- MCD-tool leidt professionals door een groot aantal vragen met als doel:
- Geheugensteun bij complexe problemen en groot aantal vragen
- Brede blik op problematiek
- Doorverwijzing met volledige informatie

Centrale vraag interview

- Hoe bepaal je welke hulp een cliënt nodig heeft

Problemen in kaart brengen

Je ziet een cliënt voor de eerst keer: hoe bepaal je wat de cliënt nodig heeft?

Hoe verloopt zo'n gesprek?

Pak een typische casus van iemand met multiproblematiek.

Wat moet er zeker in de MCD-tool?

Wat mag weg?

Wat ontbreekt nog?

Doorvragen: deze leefdoeinen komen voort uit de literatuur.

- Lichamelijke gezondheid
- Psychische gezondheid
- Huisvesting
- Financiële problemen
- Sociaal netwerk
- Zorgtaken
- Conflicten en veiligheid
- Zingeving

Hoe bepaal je welke vragen je wilt stellen: wat de cliënt wil, of andere zaken?

Houding cliënt

Hoe ziet de cliënt zijn eigen rol in de afhandeling van de juridische vraag?

Waar moet jij rekening mee houden?

Uit de literatuur:

- strijdvaardigheid
- behoefte aan controle
- belang van de relatie met de tegenpartij

Zelfredzaamheid/Doenvermogen/Draagkracht

Hoe bepaal je wat de cliënt zelf aankan?

Dit komt uit de literatuur naar voren.

- Laaggeletterdheid
- Financiële vaardigheden
- Beheersing Nederlandse taal
- Gebrek aan sociaal vangnet
- Gebrek aan professionele hulpverlening

- Wat moet er zeker in de MCD-tool?
- Wat mag weg?
- Wat ontbreekt nog?

Ernst van de problematiek/Draaglast

Sommige kwesties maken dat cliënten meer of snellere ondersteuning nodig hebben dan anderen. Hoe kom je daar achter? Welke signalen zijn hierbij belangrijk?

In de literatuur kom je ook het volgende tegen.

- Ervaren stress
- Multiproblematiek
- Existentiële problemen, zoals huisvesting of problematische schulden

Wat vind je ervan om deze zaken op te nemen in een MCD-tool.

- Wat moet er zeker in de MCD-tool?
- Wat mag weg?
- Wat ontbreekt nog?

Wat is de toegevoegde waarde in je dagelijks werk?

Wanneer zou je de MCD-tool gebruiken?

Wat is voor jou de toegevoegde waarde van een MCD-tool?

Wat moet volgens jou het doel zijn van de MCD-tool?

Bedankt!

BIJLAGE 2: EERSTE VERSIE MCD-TOOL

Stap 1: Juridische probleembepaling

Op welke rechtsgebieden ligt het probleem?

Vink aan:

- Aanschaf/gebruik consumentenproduct
- 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?

Ingrijpendheid

Hoe ingrijpend is het probleem?

Financieel belang

Hoe hoog is het financieel bedrag dat met het probleem gemoeid is:

Bestaanszekerheid

In hoeverre staat de bestaanszekerheid onder druk?

Vul zo nodig zelf aan:

Urgentie

Wat is de urgentie van het probleem?

Geen 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: CASUSSEN VOOR WERKSESSIE MET HET JURIDISCH LOKET

CASUS 1

Klant heeft voor 2013 een ongeluk gehad waar hij rugklachten aan over heeft gehouden. In 2013 moet hij een taakstraf uitvoeren en geeft aan dat hij dat wel kan maar 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 lichamenlijk 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 3 maanden lang is stop gezet, omdat hij in detentie moet vanwege niet vervullen taakstraf. Klant heeft hierdoor 3 maanden huurachterstand opgelopen, waardoor de huurovereenkomst destijds is ontbonden.

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

Door het ongeluk heeft hij nog erg last van zijn rug. Hij gaat hiervoor vanaf 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 tegen in bezwaar 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 bezig gehouden. Dat traject is afgesloten en heeft voor klant niet het gewenste resultaat gehad.

CASUS 2

Mevrouw komt aan de balie, geeft aan dat ze een tijdje afgesloten is geweest van energie en water. Ik zie dat inderdaad in de papieren terug.

Ze heeft nu wel weer energie en water. Ze geeft aan weinig geld te ontvangen van de gemeente.

Ik zie aan de uitkeringsspecificaties dat de gemeente veel vaste lasten doorbetaald vanuit de uitkering. Toch zijn er (blijkbaar) achterstanden ontstaan, waardoor ze is afgesloten. Ze is het niet eens met het feit dat ze maar zo weinig krijgt doorbetaald van de gemeente. Echter zie ik niet direct een juridisch probleem. Mevrouw vraagt wel om een advocaat, maar ik heb vooral het idee dat ze dat ziet als de oplossing, terwijl het mij nog niet duidelijk is wat de oorzaak van de schulden/afsluiting is geweest. Daarmee concludeer ik dat ik nu nog

geen zicht heb of er een juridisch probleem is, behalve dat ik zie dat ze wellicht te weinig geld van de gemeente om van te leven, omdat er misschien te veel wordt doorbetaald aan schulden.

Mijn inschatting is daarbij dat een advocaat niet direct een oplossing kan bieden, zolang niet duidelijk is wat er precies speelt.

Mevrouw geeft aan diverse contactpersonen bij de gemeente te hebben gehad (9), maar doordat die elkaar kort na elkaar opvolgen wordt de klant niet goed geholpen. Klant kan zelf niet lezen en schrijven.

Ze geeft aan dat er papieren zijn waarop staat dat de rechter heeft gezegd dat ze niet onder bewind hoeft. Echter woont mevrouw buiten de plaats waar het Juridisch Loket gevestigd is, en is het maken van een afspraak (waarbij ze de papieren kan meenemen), kostenverhogend ivm reiskosten voor mevrouw. Daarnaast laat ze een voicemail horen van een advocaat die ze heeft benaderd, en die geeft ook aan niets te kunnen doen op dit moment.

Alles bij elkaar (ongetuigdheid, te weinig informatie, reiskosten naar het Juridisch Loket, en mijn inschatting dat mevrouw begeleiding nodig heeft die het JL niet kan bieden) zorgt er voor dat ik contact leg met het Sociaal Wijkteam van de betreffende woonplaats van de klant.

Ik word telefonisch geadviseerd om de aanmelding per email te doen. In overleg met mevrouw noteer ik kort wat er speelt. Daarnaast bied ik in de email naar het Sociaal Wijkteam aan te willen meedenken als blijkt dat er toch juridische problemen lijken te spelen.

Na een week bel ik terug naar de klant om te checken of het Sociaal Wijkteam mevrouw heeft terug gebeld. Mevrouw voelt zich nog niet geholpen, omdat er nog geen fysieke afspraak is gemaakt.

Mevrouw geeft aan niet zelf het Sociaal wijkteam te bellen, omdat ze het telefoonnummer niet kan opschrijven en bellen. Ik bespreek met haar wie haar helpt bij haar administratie (omdat mevrouw aangaf dat de rechter het niet noodzakelijk vindt dat er bewind zou worden opgestart). Mevrouw geeft aan dat haar dochter die bij haar in de straat woont, haar soms helpt. Deze dochter heeft een kind gekregen en ik begrijp dat hier ook e.e.a. speelt waardoor dochter haar moeder niet goed kan helpen op dit moment. Ik heb daarop Sociaal Wijkteam gebeld (om nog even te overleggen wat zij voor deze mevrouw kunnen doen).

CASUS 3

Betreft een man die het woord doet namens zijn vrouw, zij komen samen naar het Juridisch Loket. De vrouw spreekt nauwelijks Nederlands, de man wat beter. Zijn vrouw werkt al bijna 20 jaar bij een groot schoonmaakbedrijf. Zij heeft nu te horen gekregen dat er geen werk meer voor haar is. De werkgever biedt haar een vaststellingsovereenkomst aan om zo het dienstverband te beëindigen.

Klant vindt het ontzettend lastig om te begrijpen waar het hier nu precies om gaat. Ik heb zo goed mogelijk geprobeerd om alle opties/voorwaarden etc. duidelijk uit te leggen maar merk dat hij steeds terug valt op punten waardoor blijkt dat hij het eigenlijk niet echt begrepen heeft.

Ze zijn argwanend richting werkgever, ze hebben sterk het idee dat werkgever van haar af wil (in hun ogen zou er wel ander passend werk zijn). Het voorstel van de werkgever voldoet ook niet aan de eisen die redelijk zouden zijn in deze situatie. Nadat ik contact heb gehad met de afdeling Personeelszaken over de overeenkomst komt er uiteindelijk een tegenvoorstel. Uiteindelijk lijkt het toch beter om hen door te verwijzen naar een advocaat voor meer begeleiding.

Probleem is dat mevrouw nu niet aan het werk is in afwachting van de overeenkomst. Zij moet zich echter wel beschikbaar stellen om recht op loon te behouden. Ze is bang dat ze haar naar een locatie ver weg sturen waar zij moeilijk kan komen omdat zij beperkt is qua vervoer. Het zijn ook maar een paar uren per dag.

Contact met de advocaat loopt niet goed in eerste instantie omdat ze elkaar niet goed begrijpen. Na opnieuw contact te hebben gehad met advocaat en klant lijkt het beter te gaan.

CASUS 4

Meneer is net voor de corona uitbraak in Europa naar Nederland gekomen vanuit het buitenland. Hij meldt zich bij het JL met problemen met de CAK over de invordering van een oude schuld. Hij heeft werk en verdient ongeveer 1900 euro netto per maand. Al snel blijken er ook andere problemen: het is de bedoeling dat het hele gezin definitief naar NL komt. Het gezin bestaat uit: zijn niet Nederlandse vrouw en haar dochter en hun twee Nederlandse kinderen. Ze hebben in het buitenland alles verkocht en de verzekeringen opgezegd. Klant wil alles goed voorbereiden in Nederland, maar weet niet waar hij moet beginnen. Door loting heeft hij wel huisvesting, maar dit huis is leeg. Uiteindelijk is het gelukt om de rest van het gezin naar Nederland te krijgen, weliswaar maanden later dan de bedoeling was. Maar nu? School, inkomen, bedden, verblijf voor vrouw en haar dochter regelen, ziektekostenverzekering, deurwaarder. Hij weet het even niet meer en heeft het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

CASUS 5

Meneer staat in BRP ingeschreven bij zijn zoon in Amsterdam. Na verschillende medische problemen en een conflict met zoon verblijft meneer op dit moment elders (bij ex-partner in Den Bosch). Meneer heeft meerdere keren telefonisch een PW-uitkering aangevraagd welke hij niet krijgt (geen schriftelijke beschikking en meneer kent de reden niet, gemeente verzoekt klant uitkering op locatie in Amsterdam aan te vragen). Nu ontstaan er schulden (zorgverzekering en zwart rijden). Meneer wenst te weten wat hij kan doen. Meneer geeft ook aan dat hij gedagvaard is en op 3 augustus 2021 moet verschijnen bij de rechter in Eindhoven, maar hij kan mij niet vertellen waarvoor hij moet verschijnen. Daarnaast geeft hij aan graag onder bewind te worden gesteld in verband met oplopende schulden.

Problemen/hulpvragen:

- Hoe wordt klant van inkomsten voorzien? Uitkering telefonisch aanvragen lukt niet, dit kan online of op locatie. Klant heeft echter geen geld om naar Amsterdam toe te reizen, maar hij is ook niet vaardig op een computer.
- Zorgverzekeringsschuld ontstaat.
- Meneer is ziek waarvoor hij naar specialist moet, omdat hij geen geld heeft reist hij zwart waarvoor hij boetes krijgt.
- Op 3 augustus 2021 vindt er een strafzaak (kantonrechter) plaats voor het niet tonen van een identificatiebewijs, meneer kan zich dit voorval (wegens een neurologische beperking) niet meer herinneren.
- Meneer wenst een bewindvoerder.
- Meneer heeft een geschil met zijn zoon waar hij staat ingeschreven, maar niet verblijft. Brieven ontvangt hij één keer in de drie à vier weken van zijn zoon, waardoor hij regelmatig termijnen mist. Ex-partner waar klant nu verblijft wil niet dat klant zich in BRP inschrijft op haar adres. 'design thinking'

CASUS 6

Kl. huurt sinds mei 2021 een kamer op basis van de leegstandswet met een minimumduur van 6 maanden. Kl. heeft eind mei 2021 een gele kaart gekregen i.v.m. het missen van een vergadering (verplichting deelname vergadering is opgenomen in de huisregels die onderdeel zijn van de huurovereenkomst). Als gevolg van de gele kaart heeft klant een omzetting van zijn huurovereenkomst getekend. De omzetting houdt in dat klant nu een huurovereenkomst heeft met een zorgovereenkomst. Als de zorgovereenkomst wordt beëindigd, kan de huurovereenkomst ook worden opgezegd.

Op 7 september krijgt de vriendin (bezoek) van klant ruzie met een andere bewoner in het washok. Op de camerabeelden zou te zien zijn dat er overal wasgoed wordt gegooid. Kl. krijgt hier als gevolg een tweede gele kaart voor. De twee gele kaarten worden omgezet in een rode kaart en de zorgovereenkomst wordt beëindigd. Volgens de zorgaanbieder dient klant binnen een maand de kamer te verlaten.

Klant kan nergens anders terecht en wil graag zijn kamer zo lang mogelijk behouden. Klant heeft geen inkomen en verwacht binnenkort een bijstandsuitkering te krijgen. Als klant verhuist naar een andere gemeente verliest hij zijn bijstandsuitkering. Daarnaast heeft klant een huurschuld van bijna 4 maanden. Hierdoor lukt het niet om een andere kamer te huren. Klant heeft wel 7 jaar inschrijfduur bij woningnet, maar zonder inkomen krijgt hij geen woning.

Klant heeft tot slot ook veel boetes. Waar de boetes mee te maken hebben is op dit moment onduidelijk, omdat klant zijn post kwijt is geraakt.

BIJLAGE 4: TWEDE VERSIE MCD-TOOL

Stap 1: Juridische probleembepaling

1a Vraag van de cliënt

Wat is het juridische probleem van de cliënt?

1b Benodigde actie

Welke actie moet worden ondernomen? Door wie en wanneer? Welke termijnen spelen er?

Stap 2: Sociaal-maatschappelijke probleembepaling

2a Andere problemen cliënt

Welke problemen spelen er op het gebied van bijvoorbeeld geld/gezondheid/wonen/conflict/veiligheid?

2b Benodigde actie

Welke actie moet worden ondernomen? Door wie en wanneer? Welke termijnen spelen er?

Stap 3: Aard problematiek en persoon van de cliënt

3a Ondersteuning

Welke ondersteuning krijgt de cliënt al op het gebied van bijvoorbeeld geld/gezondheid/wonen /conflict/veiligheid?

3b Intensiteit ondersteuning

Welke extra ondersteuning heeft de klant nodig op het gebied van bijvoorbeeld geld/gezondheid/ wonen/conflict/ veiligheid?

3c Benodigde actie

Welke actie moet worden ondernomen? Door wie en wanneer? Welke termijnen spelen er?

BIJLAGE 5: ADVIES OPGESTELD MET MCD-TOOL

Stap 1: Juridische probleembepaling

1a Vraag van de cliënt: Wat is het juridische probleem van de cliënt?

De cliënt wil in bezwaar tegen de afwijzing van bijzondere bijstand. Hij wil bijzondere bijstand om zijn rekeningen van de chiropractor te kunnen betalen. Hij vindt de afwijzing onterecht; hij kon immers geen aanvullende verzekering afsluiten.

De cliënt wil erkenning voor het feit dat hem onterecht detentie werd opgelegd, waardoor zijn uitkering is stopgezet en schulden zijn ontstaan. Hij wil hiervoor schadeloos worden gesteld.

Het Juridisch Loket verwijst cliënt door naar een sociaal advocaat om te onderzoeken of het mogelijk is om een procedure aan te spannen om de cliënt schadeloos te stellen. Hij wil alsnog een aanvullende verzekering kunnen afsluiten omdat hij de toekomstige rekeningen daarmee zou kunnen betalen.

1b Benodigde actie: Welke actie moet worden ondernomen? Door wie en wanneer?

Het Juridisch Loket verwijst door naar sociaal advocaat om een bezwaarschrift op te stellen. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken bij de gemeente worden ingediend.

Stap 2: Sociaal-maatschappelijke probleembepaling

2a Andere problemen cliënt: Welke problemen spelen er?

Bijvoorbeeld op het gebied van geld/gezondheid/wonen/ conflict/veiligheid?

De cliënt heeft schulden opgebouwd en zoekt hiervoor een oplossing. Het weigeren van de taakstraf werd gezien als handelen ter kwader trouw; hierdoor kwam hij niet in aanmerking voor een schuldregeling. De cliënt staat er open voor om te verkennen of een schuldregeling nu wel mogelijk is.

De cliënt zit in een wanbetalersregeling en kan nu geen aanvullende verzekering afsluiten.

De cliënt heeft lichamelijke klachten waarvoor hij in behandeling is bij een chiropractor.

2b Benodigde actie: Welke actie? Door wie en wanneer? Welke termijnen spelen er?

Het Juridisch Loket verwijst door naar het wijkteam voor een brede probleem analyse. Het Juridisch Loket adviseert om te achterhalen of de cliënt mogelijk nu wel in aanmerking komt voor schuldhelpverlening.

Daarnaast adviseert het Juridisch Loket om te onderzoeken of cliënt uit de wanbetalersregeling kan komen, zodat hij een aanvullende verzekering kan afsluiten, waarmee hij de behandelingskosten kan betalen.

Stap 3: Aard problematiek en persoon van de cliënt

3a Ondersteuning: Welke ondersteuning krijgt de cliënt al?

Bijvoorbeeld op het gebied van geld/gezondheid/ wonen /conflict/veiligheid?

De cliënt is in behandeling bij een chiropractor.

3b Intensiteit ondersteuning: Welke extra ondersteuning heeft de klant nodig?

Bijvoorbeeld op het gebied van geld/ gezondheid/ wonen/conflict/ veiligheid?

De cliënt staat open voor ondersteuning bij het ordenen van zijn administratie.

De cliënt wil graag werk zoeken, maar is bang zijn uitkering kwijt te raken.

3c Benodigde actie: Welke actie? Door wie en wanneer? Welke termijnen spelen er?

De rekeningen van de chiropractor moeten voor een bepaalde datum worden betaald.

Voor de overige situaties is lang wachten niet verstandig.

BIJLAGE 6: HANDLEIDING MCD-TOOL

SIGNALEREN VAN PROBLEMEN

Bijsluiter bij de gesprekstool voor Het Juridisch Loket

Inhoud

1. Het belang van holistisch werken	69
1.a Bij veel klanten van HJL is sprake van multiproblematiek	69
1.c Klanten staan vaak wel open voor ondersteuning	69
1.d Zoeken naar een oplossing eist veel tijd en energie	69
1.e Mensen overzien de problemen niet	70
1.f Stress tast het denkvermogen aan	70
1.j Hoe past dit in het beleid van HJL	71
2. Hoe gebruik je de gesprekstool	71
2.a Klant centraal zetten	71
2.b Welke signalen zijn belangrijk?	72
2.c Hoe ver moet ik in detail gaan?	72
2.d Bereikbaar voor intercollegiaal overleg	72
2.e Meer ondersteuning bij verminderde zelfredzaamheid	72
2.f Hoe kan ik kwetsbaarheid benoemen en tegelijkertijd stigma voorkomen?	72
2.g Ethische richtlijn: signaleren alleen met toestemming van de klant	73
2.h Hoe ver moet ik doorvragen?	73
2.i Hoe sluit dit aan bij het beleid van HJL?	73
2.j Is de gesprekstool hét antwoord op multiproblematiek?	73

1. Het belang van holistisch werken

1.a Bij veel klanten van HJL is sprake van multiproblematiek

Veel klanten van Het Juridisch Loket hebben te maken met multiproblematiek. De Hogeschool Utrecht vroeg aan klanten bij het spreekuur van HJL in 2019 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 handelen. Daardoor dreigt de problematiek steeds meer uit de hand te lopen. Het opvolgen van adviezen vanuit HJL is dan een grotere opgave dan het lijkt.

Casus 1: mevrouw komt bij HJL met de vraag of zij verplicht is om in te burgeren. HJL 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 HJL; 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. HJL 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 kluwe, 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 los hangende 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 stress. In Wereld te winnen zagen wij dat 45% van de mensen met MP ernstige stress ervaart, tegenover 11% van de mensen met enkelvoudige problematiek. Uit de neurowetenschappen weten wij dat stress slecht is voor het denkvermogen. Stress onderdrukt de executieve 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 kluwe van problemen op te lossen. *Hier heel rijtje weergegeven van executieve functies.*

1.e Problemen met plannen en onthouden

Bij MP-klanten die bij de gemeente Alphen aan den Rijn aanklopten met geldproblemen. We hebben de executieve functies gemeten en vergeleken met de Nederlandse bevolking. MP-klanten scoorden op alle EF lage, maar hadden vooral moeite met plannen&organiseren en dingen onthouden. Dit betekent dat het voor deze mensen een grotere uitdaging is dan wij ons beseffen, om en plan dat in het spreekuur is besproken ook uit te voeren. *Citaat van vrouw die vertelt hoe ze een mooi plan heeft gemaakt met de schuldhulpverlener, maar als ze thuis komt is er zoveel chaos dat dat plan ineens onuitvoerbaar lijkt.*

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 allemaal maakt dat het zin maakt om klanten met multiproblematiek een extra 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 vruchten van een vertrouwensrelatie is dat klanten aangeven welke andere problemen ze hebben. Professionals 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 lange termijn baten af te wegen tegen korte termijn baten. De professional overziet veel beter de langetermijnevolgen 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: *citaat van klant die aangeeft dat hij de gevolgen niet kan overzien en heel erg bang is om fouten te maken.*

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

Mensen met multiproblematiek voelen veel schaamte. Dat maakt dat mensen 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 zelf probeerden hun problemen op te lossen. Daarbij kunnen negatieve ervaringen met de hulpverlening en rol spelen, faalervaringen, somberheid waardoor men geen vertrouwen heeft 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 er 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. Maar 4% van de gevallen accepteert hulp. Toch is 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 dat dat wij iedereen hetzelfde behandelen. Terwijl mensen best willen dat er rekening wordt gehouden met hun kwetsbaarheid. In mijn 8 gesprekken met klanten van HJL kwam ik twee autisten tegen. Beiden waren hier heel open over en gaven aan dat er weinig rekening wordt gehouden met dat mensen 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 HJL

Het Juridisch Loket heeft eerder 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 is op een holistische aanpak bij multiproblematiek.

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

Dit project doet nog een stapje terug: het doel is om signalen van klanten op te pakken en door te geven aan ketenpartners. Het begint met signaleren en doorverwijzen. Het is niet de zilveren kogel om multiproblematiek op te lossen; het is een puzzelstukje dat samen met andere beleidsinnovaties kan bijdragen aan een dienstverlening waar mensen met multiproblematiek profijt van hebben. 'design thinking'

2. Hoe gebruik je de gesprekstoel

2.a Klant centraal zetten

In Nederland is de dienstverlening 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 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 rol 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 HJL te bieden heeft. Wat daarbij 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 HJL te bieden heeft. De dienstverlening van één instantie is dan vaak niet genoeg is. Daarmee wordt het belang van samenwerking en doorverwijzing meteen duidelijk.

In die filosofie is de klantvraag pas is opgelost wanneer de hele problematiek is opgelost. Het doel is niet om de klant de best mogelijke dienstverlening te bieden die HJL te bieden heeft, maar om de grotere klantvraag te beantwoorden. Dat vraagt het om doorverwijzing, consultatie en soms zelfs samenwerking met andere organisaties. Het gaat dan niet erom dat HJL alle problemen zelf oppakt, maar dat signalen worden herkend, en dat die signalen ook leiden tot een verkenning van de problemen die daarachter schuilen, of er al hulp is ingeschakeld, en zo niet of de klant open staat voor een doorverwijzing. Voor die probleemverkenning heeft de HU een gesprekstoel 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 'design thinking' geformuleerd waarmee wordt doorverwezen naar andere eerstelijns- en tweedelijns hulpverleners (medewerkers van het wijkteam en sociaal advocaten), met daarin aandacht voor het juridische probleem, de sociaal-maatschappelijke problemen en de ernst en omvang van het probleem en de beoordeling van de cliënt.

2.c Hoe ver moet ik in detail gaan?

Ketenpartners geven aan dat het niet nodig is om in detail te gaan. 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 gebruik maken van dienstverlening; ze hebben een extra handje nodig. Bijvoorbeeld spreken zij 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 bij het invullen van formulieren op prijs stelt.

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 weten en toestemming van de klant. De toestemming wordt mondeling gegeven; de klant mag de tekst lezen die in de doorverwijzende mail staat.

2.h Hoe ver moet ik doorvragen?

Uit onderzoek van de HU 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 zingeving. Dit is een probleem dat niet vanzelf ter sprake komt. Tegelijkertijd krijgen mensen zelden ondersteuning, die overigens door veel gemeenten wel geboden wordt, en staan mensen open voor ondersteuning. Het kan dus een manier zijn om mensen te motiveren om de stap naar de gemeente te wagen. Echter is ook duidelijk dat de randvoorwaarden voor dit soort uitgebreide gesprekken vaak niet gegeven zijn. Hiervoor zijn immers langere gesprekken noodzakelijk. Daarom is het doel van de gesprekstoel 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: doorvragen bij signalen die onduidelijk zijn is wel gewenst, maar doorvragen over signalen die niet vanzelf ter sprake komen hoeft niet, mag wel.

2.i Hoe sluit dit aan bij het beleid van HJL?

Vanwege 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 een alternatieve vragenlijst die gebaseerd is op een breed literatuuronderzoek over multiproblematiek en een doorverwijsformulier dat samen met HJL wordt getest en doorontwikkeld.

2.j Is de gesprekstoel hét antwoord op multiproblematiek?

Nee. Om de dienstverlening echt te doen aansluiten bij multiproblematiek is een omvangrijke beleidsverandering nodig. De gesprekstoel 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.

**HIER
KOMT
ALLES
SAMEN**