



Maliebaan 71 H T 030 721 07 21
3581 CG Utrecht F 030 721 07 49
www.mogroep.nl info@mogroep.nl

Ministerie van Veiligheid en Justitie
T.a.v. de heer Martijn Mulder
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

E: m.mulder@minvenj.nl

Datum

Utrecht, 13 februari 2012

Onderwerp

Reactie LOSR op Consultatiepaper vernieuwing gesubsidieerde rechtsbijstand
"naar een beheersbaar stelsel"

Kenmerk

120213 ER reactie LOSR paper rechtshulp

Geachte heer Mulder,

De LOSR beperkt zich in haar antwoorden tot de vragen die tot haar werkgebied behoren en waar zij ervaring mee heeft. Deze hebben vooral betrekking op onderdeel A, onderdeel D en onderdeel E. De LOSR is van harte bereid haar antwoorden en standpunten nader toe te lichten.

A4 knelpunten in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand

1. Onderschrijven wij de zienswijze over de knelpunten in 2 a t/m f?

De LOSR mist in de paper een totaal beeld van de rechtshulp. Uit onderzoek (bijvoorbeeld 'De weg naar het recht' van Schuijt) en praktijkervaringen van sociaal raadslieden blijkt dat mensen op diverse manieren hun recht halen. De (gefinancierde) rechtshulp is daar een van. Het beeld van die andere wegen die tot het recht leiden ontbreekt. Worden die andere wegen minder vaak bewandeld omdat de advocatuur die vraag heeft geworpen? De LOSR is van mening dat deze vraag beantwoording behoeft.

Sociaal raadslieden zien dat in gemeenten steeds meer verschillende loketten (fysiek en digitaal) ontstaan waar informatie en advies – zonder verdere daadwerkelijke dienstverlening – wordt gegeven: Juridisch Loketten, budgetbureaus, de rechtswinkels, Wmo-loketten, informatiepunten over berekening van rechten, etc. En dat terwijl vaak juist met iets meer dan een advies of een standaardbrief een aanzienlijk probleem verholpen kan worden. Sociaal Raadslieden doen meer dan alleen advies geven: de Belastingdienst Toeslagen, deurwaarders die de beslagvrije voet niet respecteren, sociale diensten WMO-voorzieningen etc. Hierdoor worden veel onnodige procedures voorkomen en het zou beter zijn als de functie van sociaal raadslieden een landelijke dekking zou hebben.

De LOSR is van mening dat elke burger recht moet hebben tot gebruik van rechtsbijstand, maar dat door goede voorlichting, advies en ondersteuning in de eerste lijn deze toename van gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand kan worden voorkomen:

1. Preventie

De RVR ziet het juridisch loket als dé filterfunctie voor de gang naar de advocatuur. De LOSR heeft al in eerdere sessies aangegeven dat sociaal raadslieden (SRW) per jaar zo'n 450.000 klantcontacten heeft, waarvan in zo'n 2 % van die gevallen een verwijzing naar de advocatuur noodzakelijk is. Deze groep wordt op basis van de expertise van SRW doorverwezen naar de advocatuur. SRW heeft de expertise hiervoor omdat de medewerkers allen minstens HBO geschoold zijn (vergelijkbaar met medewerkers van JL). Het doorverwijzen naar advocatuur gebeurt dus op goede gronden. Vanwege het kostenaspect van de toevoeging voor de burger zien de SR zich genoodzaakt die klanten eerst naar HJL te verwijzen. Dat is in feite inhoudsloos werk voor HJL. Daarnaast zal SRW haar klanten ook doorsturen naar het HJL als zij twijfels heeft over welke vorm van (rechts)hulp de klant nodig heeft en als het SRW het niet kan oplossen.

SRW voorkomt veel doorverwijzingen naar de advocatuur als SRW het probleem van de klant zelf kan oplossen. Een goede samenwerking tussen SRW en advocatuur (zoals in het verleden met de bureaus voor rechtsbijstand) voorkomt ook onnodige rechtsgang of zorgt ervoor dat het probleem van de klant vanuit meerdere kanten wordt bekeken en mogelijk aangepakt.

SRW werkt nauw samen met de juridische loketten. Daarover zijn convenanten afgesloten en in een aantal gemeenten zitten de loketten samen in één gebouw. Als SRW haar klanten moeten doorverwijzen naar het JL om zo subsidie te krijgen op de rechtsbijstand, loopt men de kans dat de klant afhaakt, zelf naar een advocaat toestapt, of naar het juridisch loket toegaat, en opnieuw zijn verhaal moet doen alvorens naar een advocaat te kunnen gaan. Dit van het kastje naar de muur sturen, kan worden voorkomen door SRW ook deze filterfunctie te laten vervullen in nauwe afstemming met het JL.

2. Ontkokeren/Samenwerking

De oplossingsrichtingen van deze paper liggen geheel op juridisch terrein, terwijl de aard van de klant en zijn problemen veelal veel breder zijn en ook vanuit meerdere disciplines oplossingen vragen. Een analyse van de problemen die middels een toevoeging worden 'aangepakt' ontbreekt. Er wordt gemeld dat de kosten stijgen. Of het aantal procedures evenzeer stijgt wordt niet vermeld.

Gaat het om zaken waarin burgers zichzelf 'verdedigen' tegen acties van instanties of organisaties? Gaat het om zaken waarin (mede) sprake is van een administratieve handeling (echtscheiding?) Of gaat het om zaken waarin de burger een aanspraak wil realiseren? Hoe verhouden de kosten zich over die te onderscheiden kwesties? De overheid (c.q. min V+J) wil de kostenontwikkeling van gesubsidieerde rechtsbijstand beteugelen, maar geeft zelf aan dit binnen de kaders van het huidige bestel te willen doen en ziet daarvoor een beperkt repertoire aan oplossingen.

Door niet in te gaan op de aard van de problematiek van de klanten en de gedragskenmerken van de klant(groep) leidt dit tot symptoomoplossingen en niet tot daadwerkelijke oplossingen. Het ministerie kan hiermee een start maken om te komen tot daadwerkelijke oplossingen door een interdepartementaal onderzoek in te stellen met ministerie van SZW en ministerie van VWS om te komen tot een goede klantanalyse en oplossingsinstrumenten vanuit de diverse disciplines. RVR onderkent zelf dat het juridisch Loket veelvuldig wordt geconfronteerd met multi-problem cliënten, waar zij geen raad mee weet. Een belangrijke oorzaak bij deze cliënten komt van uit de gedragskenmerken van deze klanten en de sociale omgeving van de klant. Multidisciplinaire aanpak is hier nodig en voorkomt of vermindert onnodige rechtsgang.

De LOSR heeft in navolging van de pilot Multi-problem cliënten van de RVR een notitie gemaakt waarin duidelijk wordt welke problemen bij deze cliënten spelen en welke rol SRW met juridisch loket daarin spelen om zodoende niet alleen de juridische problemen op te lossen, maar ook andere problemen bij deze cliënten (zie bijlage).

Samenwerking SRW en advocatuur: U stelt dat de advocatuur ook een publieke verantwoordelijkheid heeft, maar dat een beroepsgroep met een eigen subsidieregeling weinig prikkels kent om te investeren in efficiency, kwaliteit en innovatie. Als subsidiënt kunt u wel aandringen op meer samenwerking met andere hulpverlenende instanties zoals het SRW. In de praktijk hebben wij al goede voorbeelden van een efficiënte samenwerking tussen advocatuur en SRW, waardoor onnodige rechtsgang kan worden voorkomen.

D.4 Denkrichting omvorming eerste lijn tot poortwachter

Welke ontwikkelingen verwacht u als het JL het verplichte loket wordt voor doorverwijzing naar gesubsidieerde rechtsbijstand?

Vanuit SRW zien wij de volgende ontwikkelingen:

1. Het totaal van de rechtshulp bestaat uit meer dan HJL en advocaten. Zo verlenen ouderenbonden, vakbonden, verzekeraars, particulieren en hulpverleners als SRW rechtsbijstand. Een deel van de rechtzoekenden zal via HJL, ouderenbond, vakbond, huurderorganisatie, SRW etc. een andere oplossing vinden dan via de gesubsidieerde rechtshulp. Hoe meer dienstverleners zorgen voor informatie, advies en voorlichting van een goed niveau, hoe minder rechtsbijstand nodig zal zijn.
2. Deel van rechtzoekenden neemt niet de moeite naar HJL te gaan en gaat rechtsreeks naar advocaat. Extra kosten draagt hij zelf of worden door advocaat in mindering gebracht op de nota, dan wel de advocaat adviseert klant eerst nog even langs HJL te gaan voor korting op eigen bijdrage.
3. Deel van rechtzoekenden gaat niet naar JL en advocatuur en zal in plaats daarvan aankloppen bij het SRW voor laagdrempelige hulp of afhaken

Doordat het JL als exclusief loket voor de toekenning van subsidie is aangemerkt, loopt de klant het risico langs meerdere loketten te moeten gaan alvorens tot een oplossing te komen van zijn probleem. Dit geldt vooral voor zogenaamde kwetsbare burgers die niet automatisch de weg weten te vinden naar het JL. Juist omdat zij zelf geen goed beeld hebben van hun probleem en daarvoor eerste langsgaan bij bijvoorbeeld SRW, algemeen maatschappelijk werk, de Wmo-loketten.

E. samenhang van denkrichtingen

1. In de paper wordt uitsluitend uitgegaan van een technische beheersbaarheid van een toename van gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand. Een analyse van de oorzaken daarvan wordt ook uitsluitend gelegd bij het gedrag van advocaten die te weinig prikkels hebben om een rechtsgang te voorkomen. In de paper wordt geen aandacht besteed aan de oorzaken van klanten naar rechtshulp. De LOSR meent dat een nadere analyse van de soort zaken en de ontwikkelingen geboden is. In het verleden was de omvang van de adviestoevoegingen aanzienlijk. Wordt de stijging van de uitgaven veroorzaakt door proces- of adviestoevoegingen? Hoe is het met die stijging per soort onderwerp?

LOSR ziet een aantal ontwikkelingen waardoor burgers sneller genoodzaakt zijn om naar de advocatuur te gaan:

Fiscalisering van de samenleving. De burger moet zelf zijn fiscale zaken regelen (zowel inkomsten belastingen als toeslagen). Kwetsbare burgers komen daardoor sneller in de problemen door gebrek aan kennis, vaardigheden en/of verkeerd gedrag.

Plastic geld: Het betalingsverkeer tussen consumenten en producenten verandert ook in sterke mate. Contante betalingen nemen af en via contracten gaan burgers langdurige betalingscontracten aan, zoals bij internetaansluitingen, energiecontracten en mobiele telefooncontracten. Het stopzetten van contracten leidt tot onverwachte kosten en procedures, die regelmatig eindigen voor de kantonrechter.

Digitalisering van de samenleving: Zowel de landelijke als de lokale overheden streven er naar regelingen zoveel mogelijk digitaal te gaan verstrekken. De landelijke overheid wil zoveel mogelijk van alle voorzieningen digitaal beschikbaar stellen. Vanaf 2012 dient men een uitkering bij het UWV digitaal aan te vragen en kunnen toeslagen via de website van de belastingdienst alleen nog digitaal worden aangevraagd. Schriftelijke formulieren zijn nog mogelijk, maar dan duurt de aanvraag aanzienlijk langer. Kwetsbare burgers hebben moeite met deze digitalisering en komen daardoor sneller in (juridische) problemen terecht.

Overheid als grootste schuldeiser: de overheid is de grootste schuldeiser. Door samenvoegingen van vorderingen kan de overheid steeds meer tot beslaglegging overgaan en als preferente schuldeiser optreden. Dit leidt tot ongelijkheid tussen de verschillende schuldeisers en nog meer tot onduidelijkheid bij de schuldenaar.

De LOSR ziet als oplossing voor het tegengaan van een toename van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand:

Geef SRW ook filterfunctie naar gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit in nauwe samenspraak met het Juridisch Loket, zodat het effect van "kastje naar de muur sturen" kan worden voorkomen. LOSR zorgt voor borging van kwaliteit van de SRW door instellen beroepsregister met kwaliteitsborging (registratie, beroepsnormen, deskundigheidsbevordering, handhaving).

1. stel een onderzoek in naar **de huidige** wijze waarop mensen hun recht, via gesubsidieerde rechtsbijstand, halen, wat zijn de kenmerken van deze mensen en op welke wijzen kan deze rechtsgang worden voorkomen.
2. Stel een interdepartementaal overleg in tussen ministeries van V+J., SZW en VWS en veldpartijen om tot oplossingen te komen inzake het voorkomen van toename van rechtsgang in relatie tot de klantgroepen, wet- en regelgeving en landelijke en lokale voorzieningen
3. LOSR is van harte bereid mee te werken aan de pilot Multi-probleem cliënten bij JL en heeft hiervoor al voorstellen gedaan voor uitvoering van pilot (RvR).
4. LOSR is van harte bereid om samen met advocatuur nader te onderzoeken hoe samenwerking kan worden versterkt, waardoor onnodige rechtsgang kan worden voorkomen
5. LOSR is bereid om in haar signaleringsfunctie en registratiefunctie bij te houden bij welke onderwerpen cliënten worden doorverwezen naar de advocatuur en of hiervoor ook alternatieve dienstverlening mogelijk is, naast die van het Juridisch loket.

Namens de LOSR,
Saskia Noorman den Uyl, voorzitter LOSR

Contactpersoon: Drs. E Radius, senior beleidsmedewerker MOgroep/LOSR radius@mogroep.nl,
06-22073506

Bijlage: SRW aandachtspunten voor RvR

Notitie; Taken en functies sociaal raadslieden werk (SRW ten behoeve van aanpak multi-probleem cliënten in de gesubsidieerde rechtsbijstand.

Sociaal raadslieden werken in de sector van maatschappelijke dienstverlening. Deze werksoort kenmerkt zich door: Concrete dienstverlening, advisering, bemiddeling en psychosociale en materiële hulpverlening aan personen die kampen met problemen van maatschappelijke en/of individuele aard. De hulp is laagdrempelig, toegankelijk zonder verwijzing. Waar nodig verwijst de hulpverlener naar andere instellingen en waar mogelijk schakelt hij vrijwilligers in. De hulpverlener werkt outreachend, aanbodonafhankelijk en vraaggestuurd. Uitgangspunt daarbij zijn de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt zelf. Signaleren van leemten en knelpunten in de dienstverlening behoort eveneens tot taakgebied.

SRW (sociaal raadsliedenwerk)

Het Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) geeft informatie, advies en ondersteuning op sociaal-juridisch terrein aan mensen die problemen hebben met regels en instanties en biedt concrete dienstverlening, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften. De sociaal raadsman/vrouw heeft minimaal een Hbo diploma.

Sociaal raadslieden werken met een beroepscode en leveren jaarlijks gegevens aan voor de landelijke registratie SRW van de MOgroep.

Sociaal raadslieden hebben naast de specifieke kennis en kunde op gebied van sociaal –juridische problematiek de volgende kwalificaties:

- dat sociaal raadslieden naast juridisch gekwalificeerd ook agogisch gekwalificeerd zijn, waardoor ze in staat zijn ogenschijnlijke juridische problemen ook als gedragsprobleem te herkennen en daarop de hulpverlening af te stemmen.
- dat veel SR-bureaus werken met een cliëntvolgsysteem waardoor goed zicht ontstaat op de problematiek van de cliënt. Multiproblematiek kan hiermee sneller onderkend worden en het hulpaanbod kan beter afgestemd worden op de problematiek van de cliënt. Het voordeel van het werken met een cliëntvolgsysteem is nog groter bij SR-bureaus die onderdeel uitmaken van een brede welzijnsinstelling (maatschappelijk werk, formulierenbrigade, schuldhulpverlening) waardoor nog beter zicht ontstaat op de totale cliëntsituatie.
- Vanwege de inbedding in de lokale hulp- en dienstverlening beschikken de sociaal raadslieden over het netwerk en samenwerkingsafspraken om indien nodig bij de hulpverlening aan de cliënt andere instanties in te schakelen.

Deze combinatie van kwalificaties maakt ons inziens dat sociaal raadslieden de rol van casemanager goed kunnen vervullen.

Drs, E. Radius
Senior beleidsmedewerker LOSR/MOgroep