

EERSTELIJS (RECHTS)HULP AAN CLIËNTEN MET MULTIPROBLEMATIEK

EEN WERELD TE WINNEN

Samenvatting onderzoeksrapport
Ten behoeve van eindcongres 15 november 2021
Vergadercentrum Domstad, Utrecht

VOORWOORD

Voor u ligt het resultaat van een praktijkonderzoek naar multiproblematiek in de eerstelijns (rechts)hulp praktijk door het lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht, mogelijk gemaakt door een subsidie van Regieorgaan SIA (programma RAAK-Publiek). De afgelopen twee jaar is hierbij samengewerkt met eerstelijns- (rechts)hulpverleners, bestuurders en rechtzoekenden. Op het eindcongres van 15 november 2021 in Domstad (Utrecht) gaan wij hierover met elkaar in gesprek. In deze samenvatting zijn onze belangrijkste bevindingen uiteengezet. Deze zijn belangrijk voor zowel de betrokken professionals, bestuurders en beleidsmakers, maar zeker ook voor het hoger onderwijs over rechtspleging.

Deze studie over rechtshulp aan cliënten met multiproblematiek heeft van 2019 tot 2021 plaatsgevonden in Nijmegen, Leiden, Dordrecht, Arnhem en Den Haag. Het lectoraat Toegang tot het Recht heeft in samenwerking met het Juridisch Loket, MEE-Vivenz, Sociale Dienst Drechtsteden en Rijnstad de kar getrokken. Het project is tot stand gekomen op initiatief van het Instituut voor Recht, en i.s.m. de lectoraten Marketing & Customer Experience, Schulden & Incasso en Onderzoekend vermogen (voorheen Methodologie van praktijkgericht onderzoek) van Hogeschool Utrecht.

Naast de inzet en faciliterende rol van alle betrokken stakeholders, heeft het project veel gehad aan de expertise van individuele professionals. Zonder iemand te kort te doen willen wij de individuele leden van de stuurgroep, dhr. J.A. Waal, mevr. Susanne 't Wout, mevr. Anke Verkade, dhr. Daan Andriessen en mevr. Gerrita van der Veen en alle deelnemers aan de ontwikkelwerkplaatsen in Dordrecht en Arnhem, bedanken. Ook alle cliënten die mee hebben gedaan aan de verschillende deelstudies willen we bedanken. Wij hopen dat onze onderzoeksresultaten en aanbevelingen bijdragen aan nog beter op de cliënt afgestemde rechtshulp en aan het versterken van interdisciplinaire samenwerking daarbij. Tegelijkertijd is het van belang dat het empirisch onderzoek naar eerstelijns rechtshulp in Nederland meer vorm krijgt. Met dit congres willen we graag de gelegenheid creëren voor ontmoeting tussen professionals uit verschillende organisaties die eerstelijns (rechts)hulp aan cliënten met multiproblematiek geven, en ook docenten, onderzoekers, beleidsmakers en bestuurders in de eerstelijns rechtshulp.

Het hele rapport is te downloaden via de volgende link:

www.hu.nl/onderzoek/projecten/betere-rechtshulp-bij-multiproblematiek

Mede namens het onderzoeksteam, de initiator dr. Esther Verboon en de projectleider dr. Majda Lamkaddem, heet ik u welkom.

Mr. dr. Quirine Eijkman, Lector

In samenwerking met:





INHOUD

Voorwoord	3
Inleiding	7
Samenvatting	
1. Enquête onder spreekuurbezoekers van het Juridisch Loket	9
Aantal cliënten met multiproblematiek	9
Breedte van de multiproblematiek.....	9
Aantal contactmomenten	11
De relatie tussen stress en multiproblematiek.....	11
Hulp bij probleemgebieden	12
2. Knelpunten in de dienstverlening: ervaringen	13
3. Literatuurstudie: program and practice elements	16
4. Ontwikkelingswerkplaatsen en evaluatie: samenwerking tussen organisaties op lokaal niveau	21
Aanbevelingen	25



INLEIDING

De aanleiding voor dit onderzoeksproject is grotendeels in de dagelijkse praktijk van professionals in de eerstelijns rechtshulp ingebed. Professionals uit gemeenten, sociaal raadslieden en professionals werkzaam bij het Juridisch Loket geven aan dat het paradigma van waaruit de eerstelijns rechtshulp vormgegeven wordt, veelal vanuit het juridisch domein vertrekt. Terwijl klanten deskundig advies krijgen bij hun juridische vraag, blijven onderliggende problemen mogelijk onderbelicht. Het centraal stellen van de juridische vraag laat andere (existentiële) problemen onderbelicht, terwijl deze juist in de weg van een (juridische) oplossing voor de cliënt kunnen staan. Deze ervaringen worden bevestigd door het onderzoek van de Commissie Wolfsen in 2015, naar de herijking van het rechtsbijstand. Hierin stelt de commissie Wolfsen dat “in het huidige stelsel onvoldoende wordt bekeken in hoeverre een rechtzoekende te kampen heeft met meerdere problemen waar een toevoeging voor wordt aangevraagd.” (p.150, Commissie Wolfsen, 2015).

Ongunstige sociaal-economische omstandigheden, nadelige psychologische achtergronden, persoonlijke risicofactoren en problemen in de sociale omgeving zijn kenmerkend voor (gezinnen met) multiproblematiek (Ruitenberg en Van Loon, 2016). Door deze complexiteit aan problemen zou de huidige dienstverlening in de eerstelijns rechtshulp en haar denkkaders ontoereikend kunnen zijn voor deze groep cliënten.

De omvang van de groep cliënten die te maken heeft met multiproblematiek was bij de start van dit onderzoek nog onbekend. Schattingen en eerder onderzoek liet vermoeden dat dit een substantieel aandeel van de populatie betreft. Maar hoe dit zich vertaalt naar de klantenpopulatie van het Juridisch Loket was nog de vraag.

Naast de omvang van de groep cliënten met multiproblematiek was meer inzicht nodig in hun hulpvraag, en de zaken die een oplossing in de weg kunnen staan. Met welke problemen hebben mensen te kampen, naast het juridische?

Ook diende onderzoek gedaan te worden naar mogelijke werkwijzen die vruchtbaar kunnen zijn in de rechtshulp aan deze specifieke doelgroep, gelet op hun behoeften. Hoe kunnen organisaties in de sociale en juridische

domeinen meer, intensiever en/of beter samenwerken rond cliënten met multiproblematiek?

Deze onderzoeksvragen hebben tot de hier gepresenteerde studie geleid. Voor de methodologische verantwoording, het eindrapport en alle onderzoeks- en praktijkproducten verwijzen we naar het eindrapport <https://www.hu.nl/onderzoek/projecten/betere-rechtshulp-bij-multiproblematiek>

In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten en aanbevelingen gepresenteerd, aan de hand van vier deelstudies:

1. Enquête onder spreekuurbezoekers van het Juridisch Loket: vóórkomen van multiproblematiek, stress en multigebruik
2. Knelpunten in de dienstverlening: ervaringen van professionals en cliënten met het Juridisch Loket (interviews)
3. Practice and Program Elements van effectieve hulp bij multiproblematiek (literatuurstudie)
4. Samenwerking tussen organisaties op lokaal niveau: ontwikkelwerkplaatsen en evaluatie.

Dit document wordt afgesloten met aanbevelingen.

SAMENVATTING

1. ENQUÊTE ONDER SPREEKURBEZOEKERS VAN HET JURIDISCH LOKET

Aantal cliënten met multiproblematiek bij het Juridisch Loket

Uit een enquête onder 425 bezoekers van de open spreekuren van het Juridisch Loket in vier steden¹ (Dordrecht, Den Haag, Nijmegen en Leiden) blijkt dat 44% van de respondenten multiproblematiek ervaart. Dit betekent dat iets minder dan de helft van de dagelijkse spreekurenbezoekers problemen ervaart op meerdere leefgebieden, los van de (juridische) vraag waarmee ze in contact komen met het Juridisch Loket.

De meegenomen leefgebieden in de vragenlijst zijn de volgende: gezondheid (mentaal en fysiek), huisvesting, financiën, zorgtaken, veiligheid en conflict, sociale steun en zingeving. Er zijn geen verschillen tussen geografische gebieden wat betreft deze proportie: het percentage respondenten met multiproblematiek is overal vergelijkbaar.

Deze bevinding betreft hier spreekuurbezoekers van het Juridisch Loket. Veel cliënten van het Juridisch Loket nemen ook telefonisch contact op of benaderen het Juridisch Loket schriftelijk, per e-mail. Het is onbekend of deze cliënten in dezelfde mate multiproblematiek vertonen. Desalniettemin wijzen deze cijfers op een hoog percentage cliënten met multiproblematiek onder de cliëntenpopulatie van het Juridisch Loket.

Breedte van de multiproblematiek

Het aantal leefgebieden waarop problemen ervaren worden varieert tussen twee en zes. De meeste cliënten met multiproblematiek ervaren problemen op twee gebieden (47%).

¹ De enquête heeft in 2019 plaatsgevonden, vóór de COVID-19 pandemie. Alle vestigingen van het Juridisch Loket waren toen fysiek bereikbaar.



Cliënten met multiproblematiek: aantal leefgebieden met problemen (N=155)	
6 probleemgebieden	2 (1%)
5 probleemgebieden	17 (10%)
4 probleemgebieden	25 (16%)
3 probleemgebieden	41 (26%)
2 probleemgebieden	73 (47%)

*Multiproblematiek= 2 of meer probleemgebieden. De kleinere N (n=155 ipv 187) komt doordat een deel van de respondenten niet aangegeven heeft op welke gebieden ze problemen ervoeren.

Als er gekeken wordt naar de hele groep (met en zonder multiproblematiek), komen problemen op de gebieden veiligheid & conflict en financiën het vaakst voor.

Voorkomen probleemgebieden (alle respondenten)			
Leefgebied		n	%
Gezondheid, waarvan:	(n=393)	106	27%
Lichamelijk	(n=403)	88	22%
Psychisch	(n=401)	66	17%
Huisvesting	(n=408)	89	22%
Financieel	(n=401)	136	34%
Zorgtaken	(n=407)	34	8%
Veiligheid&Conflict, waarvan:	(n=395)	173	44%
Conflict	(n=405)	146	36%
Veiligheid	(n=397)	79	20%
Sociale steun	(n=423)	65	15%
Zingeving	(n=422)	67	16%

Wanneer mensen lichamelijke gezondheidsproblemen hebben die hen hinderen in het dagelijks leven, of zorgen over hun veiligheid, dan is de kans groot dat ze ook problemen hebben op andere leefgebieden.

Kans op MP gegeven een bepaald probleemgebied (alle respondenten) (n=358)		
Problemen op andere gebieden		
Leefgebied	n	%
Lichamelijk	73	100%
Veiligheid	70	100%
Psychisch	49	91%
Zorgtaken	24	89%
Zingeving	53	87%
Sociale steun	43	86%
Huisvesting	75	81%
Financieel	91	77%
Conflict	94	75%

Aantal contactmomenten met het Juridisch loket

Spreekuurbezoekers met multiproblematiek hebben vaker contact met het Juridisch Loket dan spreekuurbezoekers zonder multiproblematiek. Het percentage spreekuurbezoekers dat in het voorgaande jaar meermaals contact heeft gehad met het Juridisch Loket is onder spreekuurbezoekers met multiproblematiek ruim drie keer zo hoog als bij spreekuurbezoekers zonder multiproblematiek. Het gemiddeld aantal contactmomenten bij spreekuurbezoekers zonder multiproblematiek ligt bij 1,3; spreekuurbezoekers met multiproblematiek rapporteren gemiddeld 2,1 contactmomenten in de 12 maanden voorafgaand het interviewdatum.

De relatie tussen stress en multiproblematiek

Bijna de helft van de spreekuurbezoekers met multiproblematiek ervaren ernstige stress (45%). Voor cliënten zonder multiproblematiek is dat bij 10% het geval.

Mate van ervaren stress onder cliënten met en zonder multiproblematiek (N=356)				
	Geen MP (n=190)		MP (n=166)	
	n	%	n	%
Geen of matige stress	105	55,3%	31	18,7%
Spanningsgerelateerde stress	65	34,2%	60	36,1%
Ernstige stress	20	10,5%	75	45,2%

Als er gekeken wordt naar de correlaties van de afzonderlijke leefgebieden met de mate van stress, is de correlatie het hoogst met psychische gezondheid, gevolgd door sociale steun.

Hulp bij probleemgebieden

Het aandeel spreekuurbezoekers dat hulp krijgt bij psychische en lichamelijke gezondheidsproblemen is relatief hoog (58% en 70%). Voor de andere leefgebieden is het aandeel dat hulp krijgt aanzienlijk lager (22%-35%). Bij financiële problemen (22%) en zingeving (25%) krijgen relatief weinig mensen ondersteuning.

De vraag naar extra hulp is het grootst op veiligheid&conflict: maar liefst 52% van de spreekuurbezoekers die een probleem ervaren op dat leefgebied zouden graag meer hulp hierbij willen. Ook voor problemen met zingeving en sociale steun wil ongeveer de helft van de spreekuurbezoekers met een probleem op dat gebied extra hulp.

Opmerkelijk is dat het percentage van spreekuurbezoekers dat extra hulp wil voor financiële problemen vergelijkbaar is met het percentage dat hulp wil bij psychische problemen, terwijl van de laatste groep reeds 70% hulp krijgt, en bij financiële problemen is dat maar 22%. Gezien de ongedekte hulpbehoefte bij financiële problemen is de bereidheid om hulp te zoeken nog relatief laag.

2. KNELPUNTEN IN DE DIENSTVERLENING: ERVARINGEN VAN PROFESSIONALS EN CLIËNTEN BIJ HET JURIDISCH LOKET

Het doel van deze kwalitatieve studie onder cliënten en professionals was om na te gaan welke knelpunten en kansen er liggen in de dienstverlening van het Juridisch Loket aan cliënten met multiproblematiek. Om hierop antwoord te geven zijn cliënten en professionals geïnterviewd over de klantwaarden, oftewel: waar hebben cliënten met multiproblematiek behoefte aan? Bij zowel professionals als cliënten kwam functionele behoeften even sterk naar voren als emotionele behoeften. Met puur een juridische oplossing is de kous dus niet af; medewerkers moeten ook veel aandacht besteden aan de emotionele behoeften van hun cliënt, zoals het bieden van een luisterend oor, een gevoel van erkenning en inspraak en controle over de stappen richting een oplossing.

Professionals sluiten zich hierbij aan en zien een vertrouwensband als voorwaarde voor een open gesprek. Er is eensgezindheid onder professionals dat de hulpvraag van de klant prioriteit dient te krijgen, juist om het vertrouwen van de klant te verdienen. Een brede probleemanalyse mag dan niet ten koste gaan van het oplossen van de hulpvraag, volgens hen. Waar de mogelijkheden tot het opbouwen van een vertrouwensband anders beperkt zijn, zullen professionals waarschijnlijk terughoudend zijn in het maken van een brede probleemanalyse.

Een punt dat zeer consistent naar voren kwam was het aansluiten bij de mate van zelfredzaamheid van de klant. Voor een effectieve dienstverlening moet er in de dienstverlening rekening worden gehouden met de grenzen van de kracht en competentie van de client. Uit de interviews komen een aantal concrete opties naar boven, zoals een vaste contactpersoon die bij herhaalde contactmomenten een betere inschatting kan geven van de mate van zelfredzaamheid, een professional die de procesregie op zich neemt en de voortgang in de gaten houdt, of het bieden van meer praktische ondersteuning. Hieraan ligt de vraag naar een gedifferentieerd



beleid ten grondslag, met mogelijkheden om cliënten met verminderde zelfredzaamheid intensievere ondersteuningsvormen te kunnen bieden.

Specialisten zien het belang van zowel het in kaart brengen van multiproblematiek als ook een intensievere ondersteuning voor klanten met verminderde zelfredzaamheid, maar ze hebben er zelf weinig ruimte voor. Wat wel mogelijk is, is een goede taakverdeling tussen instanties met verschillende mate van outreachend werk en praktische ondersteuning. Die taakverdeling kan echter alleen vruchten afwerpen, wanneer cliënten bij een doorverwijzing niet afhaken en daadwerkelijk bij de ketenpartner op afspraak verschijnen. Professionals maken zich er zorgen over of doorverwezen cliënten daadwerkelijk aankomen, en of het ze lukt om hun hulpvraag goed te formuleren. Daarom benadrukken professionals het belang van korte lijnen en een **warme, laagdrempelige doorverwijzing**. Het liefst zouden professionals fysiek dichtbij elkaar in de buurt zitten, zodat klanten gelijk van de ene professional naar de andere kunnen lopen. Elkaar bellen en direct met elkaar schakelen is lastig te verenigen met de volle agenda's van de professionals. Toch zal ook hiervoor een oplossing gevonden moeten worden wil een nauwe samenwerking tussen instanties tot stand komen. Professionals erkennen dat een investering in de onderlinge netwerken een belangrijke voorwaarde is voor een nauwe en soepele samenwerking. Hoewel de investering wordt gezien als groot, is ook het resultaat niet te onderschatten. Professionals vertellen over samenwerkingsrelaties die lang geleden tot stand zijn gekomen. Een indicatie dat investeringen nog lang daarna positieve baten opleveren in de samenwerking.

Een succesvolle dienstverlening, inclusief de doorverwijzing, staat en valt met de **motivatie** van de klant. Professionals willen graag **handvatten** voor het motiveren en versterken van hun klant. Het versterken van de zelfredzaamheid door de klant te coachen bij het oplossen van hun problemen, ze nieuwe vaardigheden leren en laten reflecteren op hun gedrag wordt gezien als zeer effectief. Technieken zoals krachtgericht werken of gespreksvoeringstechniek zouden waardevolle instrumenten zijn in het gereedschapskist van professionals die ook in korte contactmomenten kunnen worden toegepast.

3. LITERATUURSTUDIE: PROGRAM AND PRACTICE ELEMENTS

Belangrijke stap in het project was het inventariseren van wat werkt bij de aanpak van multiproblematiek. In de (wetenschappelijke en grijze) literatuur is uitgebreid gezocht naar mogelijke werkzame elementen bij aanpak multiproblematiek. De aanbevelingen uit de literatuur zijn vervolgens ingedeeld in elementen die bijdragen aan een effectieve uitvoering (practice elements) en randvoorwaarden voor de uitvoering (program elements). Onderstaande tabel is een samenvatting van de literatuurbevindingen. In het eindrapport staat de volledige tabel, inclusief verwijzingen.

1. PRACTICE ELEMENTS

Aanbevelingen voor professioneel handelen bij multiproblematiek

Assessment of problems

- Bij een persoonsgerichte aanpak staat het cliëntperspectief centraal: dat betekent dat de analyse zich richt op de levensdoelen en wensen van de cliënt in nood.
- Bij een holistische analyse is aandacht voor alle leefgebieden van de cliënt: uitsluitend diagnosticeren van het voorliggend (juridisch) probleem is dus ontoereikend.
- Bepaal de intensiteit van de hulp, bijvoorbeeld met 'basis op orde' bij minder complexe problematiek, 'vinger aan de pols' of 'nazorg' bij risico op terugval, 'stut en steun' wanneer zelfredzaamheid zeer beperkt is, en 'dwang' wanneer er veiligheidsrisico's zijn.
- Cliënten worden door gezamenlijke beoordeling veelal beter geholpen, daarom wordt dikwijls aangeraden de situatieanalyse gezamenlijk te doen, bij voorkeur met de cliënt erbij.

Planning and evaluation

- Betrek de cliënt bij de totstandkoming van een integraal plan - hij is de eigenaar van het plan - en vertrek vanuit de autonomie van de cliënt.
- In vrijwel alle plannen zijn er twee typen doelen, op het niveau van de cliënt als wat de interprofessionele samenwerking betreft. In geval van veiligheidsrisico's is een veiligheidsplan onderdeel van het plan.
- Gebruik in het plan heldere taal, die de cliënt begrijpt en waarmee hij wordt geëngageerd.
- Evalueer het plan en de (niet) behaalde doelen regelmatig, samen met de cliënt, en stel zonodig de aanpak bij.

Helping with concrete needs

- Biedt praktische ondersteuning zoals hulp bij administratieve en financiële zaken, contact met scholen, huisartsen of andere hulpverleners.
- Help de basis op orde te krijgen waarbij schuldenproblematiek en huisvesting het eerst moeten worden aangepakt, omdat dit basisvoorwaarden scheidt om goed te kunnen leven.
- Treed op bij een crisis, bijvoorbeeld wanneer een tijdelijke verblijfplaats voor de cliënt nodig is.

Working on change

- De hulp bij multiproblematiek is een mix van krachtgericht werken, o.a. door te focussen op krachten en mogelijkheden van de cliënt, én oog hebben voor het gebrek aan zelfredzaamheid bij de cliënt.
- Bestrijd de neiging om alles over te nemen, maar faciliteer en stimuleer: het is voor de cliënt actief aanleren en oefenen van vaardigheden om problemen te lijf te gaan.
- Een gemotiveerde cliënt komt beter uit de problemen. Ondersteun zijn motivatie door hoop en waardering uit te spreken.

Activating the social network

- Werk met de cliënt aan een positief sociaal netwerk: cliënten met multiproblematiek hebben vaak een negatief sociaal netwerk dat hen gevangen houdt in de problemen.

Activating the professional network

- Interprofessionele samenwerking vereist dat men bereid is de eigen activiteit ter discussie te stellen en een 'overlegattitude' heeft. Werk naast en met elkaar in plaats van na elkaar.
- Investeer in samenwerking: het kost tijd om naar elkaar toe te groeien, van elkaar te leren, elkaars perspectief en taalgebruik te herkennen en elkaar te vertrouwen.
- Goede kennis van de sociale kaart en een persoonlijk netwerk helpen bij het bereiken van succesvolle interprofessionele samenwerking.

Maintaining the practitioner-client collaboration

- Cliënten hebben behoefte aan een luisterend oor, begrip voor hun situatie, echte belangstelling en betrokkenheid van de professional.
- Een goede werkrelatie met de cliënt met multiproblematiek vraagt van de professional(s) sterke affiniteit met deze doelgroep, tijd om de relatie op te bouwen en reflectie op de samenwerking en het hulpverleningsproces.
- Het is belangrijk om steeds te testen of je begrepen wordt en dus te zorgen voor begrijpelijke informatie en haalbare doelen, zeker wanneer sprake is van LVB*.

PROGRAM ELEMENTS

Aanbevelingen voor beleid en integrale aanpak bij multiproblematiek (randvoorwaarden)

Lange termijn aanpak

- Aanpak van multiproblematiek vraagt om lange termijn begeleiding en zeker in combinatie met LVB is een blijvende steunstructuur nodig.

Financiering aan de voorkant en regelruimte voor professionals

- Intensivering van integrale eerstelijns hulp bij multiproblematiek levert op lange termijn kostenbesparing op.
- Zorg voor financiële ontschotting: de huidige manier van bekostiging zet aan tot productie draaien en niet tot interprofessioneel samenwerken.
- Professionals hebben regelruimte nodig bij het ontwikkelen van integrale aanpakken en dus de mogelijkheid om regels en werkwijzen gemotiveerd los te laten of aan te passen.

Eén regisseur, en flexibele inzet van een interprofessioneel team

- Een werkzame aanpak bij multiproblematiek is één regisseur die kan schakelen tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld (andere betrokkenen, mantelzorg, sociaal netwerk, professionals, instanties).
- Naast de regisseur kan desgewenst een interprofessioneel team hulp bieden dat op maat is samengesteld en waar afspraken worden gemaakt over afstemmen van doelen en werkwijzen.

Inzet van T-shaped professionals

- Interprofessionele teams vragen om T-shaped professionals die vanuit een integrale blik opereren.

Facilitering van werkprocessen door gegevensdeling

- Ondersteun hulpverleners met digitale gegevensdeling t.b.v. de best passende integrale zorg waar cliënt (en mantelzorger) ook toegang toe hebben.
- Bij digitale gegevensdeling horen journaal- en agendafuncties, is koppeling met bronsystemen, is privacy-compliance, beheer en eigenaarschap geregeld.

Gezamenlijk loket: bereikbaarheid voor de cliënt én korte lijnen tussen professionals

- Fysieke nabijheid van professionals van verschillende disciplines is voor de cliënt gemakkelijker en verlaagt de drempel na doorverwijzing, maar bevordert ook de onderlinge communicatie tussen professionals.
- Naast fysieke bereikbaarheid is digitale en telefonische eerstelijns hulp nodig waar cliënten en hun mantelzorgers terecht kunnen voor vragen of doorverwijzing naar meer specialistische hulp.

Scholing, kennisdeling voor professionals en reflectie

- Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals bekwaam zijn in begeleidingstechnieken zoals krachtgericht werken.
- Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals naast vakexpertise, generalistische competenties ontwikkelen op het terrein van vraagverheldering om problemen op meerdere levensgebieden boven tafel te krijgen.

- Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals actuele kennis hebben van de doelgroep waardoor beter wordt gediagnosticeerd en zorg wordt afgestemd. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van LVB in combinatie met multiproblematiek.
- Voor interprofessioneel werken met cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals kennis delen en samen reflecteren: reflectie in een interprofessioneel team hangt positief samen met teameffectiviteit en is een belangrijke voorspeller van innovatie.

Ondersteunend bestuur en afgestemd beleid

- Bestuur en management van betrokken organisaties die hulp bieden bij multiproblematiek, zouden hun visie op een integrale aanpak hierbij gezamenlijk moeten uitdragen en de bedrijfsvoering moeten afstemmen.
- Probeer de lijnen tussen beleid en praktijk bij multiproblematiek zo kort mogelijk te houden zodat men van elkaar kan leren.
- Pas op met koerswisselingen van beleid waardoor de regelruimte van professionals in gevaar komt en interprofessioneel samenwerken minder goed lukt.

*personen met een licht verstandelijke beperking



4. ONTWIKKELINGSWERKPLAATSEN EN EVALUATIE: SAMENWERKING TUSSEN ORGANISATIES OP LOKAAL NIVEAU

In een ontwikkelwerkplaats (OWP) ontwikkelen professionals vernieuwingen in hun werkwijze. In de OWP worden verschillende soorten kennis ingebracht: praktijkervaring, wetenschappelijke kennis of professionele kennis (zoals best practices of richtlijnen voor een vergelijkbare werkwijze). Op basis van die kennis wordt een innovatie uitgewerkt. Deze innovatie wordt vervolgens door de deelnemers toegepast in hun eigen werk en aangescherpt op basis van hun eigen ervaringen met de innovatie. In dit proces delen de deelnemers kennis met elkaar en leren van elkaar. Door het delen van kennis en ervaring bouwt men een samenwerkingsrelatie en een gedeeld probleembewustzijn met elkaar op, wat het gezamenlijke leerproces bevordert. De professionals worden hierbij gefaciliteerd door een onderzoeker die gericht is op het inbrengen en genereren van kennis en een facilitator die gericht is op het leerproces.

In het kader van dit onderzoek zijn twee werkplaatsen opgezet: één in Arnhem en de tweede in Dordrecht. De werkplaats in Arnhem bestond uit twee sociaal raadslieden van Rijnstad en twee juridische medewerkers van het Juridisch Loket. De werkplaats in Dordrecht bestond uit drie sociaal raadslieden van MEE-Vivenz (Sociale Basis), twee juridisch medewerkers van het Juridisch Loket, twee medewerkers van het wijkteam van MEE-Vivenz en twee medewerkers van Sociale Dienst Drechtsteden. Alle deelnemers werkten met mensen met multiproblematiek en hun organisaties wilden werken aan een verbeterde dienstverlening voor deze doelgroep.

In oktober 2019 zijn de werkplaatsen van start gegaan. In de periode oktober 2019 t/m oktober 2020 zijn met werkplaats Arnhem zes en met werkplaats Dordrecht acht bijeenkomsten gehouden. In maart 2020 brak de COVID-19 pandemie uit, waardoor het proces langer duurde dan gepland. Vertrekpunt van de OWP's was een gezamenlijk doel. Om het perspectief van de mensen met multiproblematiek centraal te stellen is aan de professionals gevraagd om het doel te formuleren in termen van klantwaarden. Aan professionals werden de klantwaarden voorgelegd die uit de interviews naar voren

waren gekomen (zie onder 2: Knelpunten in de dienstverlening). Professionals kozen de klantwaarden en vervolgens verandervoorstellen die in hun ogen het meest aan deze klantwaarden zouden bijdragen. Toen men begon met de uitwerking van de verandervoorstellen werden al snel de Corona-maatregelen ingesteld. Een deel van de deelnemende organisaties sloten hun loketten en gingen over op digitale dienstverlening. De grootste impact was te zien bij het Juridisch Loket. De medewerkers werden volledig ingezet voor telefonisch advies op landelijke schaal, wat betekent dat ze vragen kregen van cliënten uit het hele land. Hierdoor kwam de samenwerking met lokale ketenpartners zoals afgesproken in de werkplaatsen stil te liggen en was het niet mogelijk om de verandervoorstellen in de praktijk uit te voeren. De verandervoorstellen zijn op papier uitgewerkt. In de laatste werkplaats werd besproken hoe men voor borging van de behaalde resultaten zou gaan zorgen.

Hiernaast wordt per werkplaats kort weergegeven welke verandervoorstellen zijn uitgewerkt, en hoe men wilde zorgen voor borging van de uitgewerkte veranderingen. Een uitgebreide weergave en uitleg is te vinden in het eindrapport.



OWP	Dordrecht	Arnhem
Verandervoorstellen	Gesprek beginnen zonder laptop	Samenwerkingsafspraken met het sociaal wijkteam
	Invloed van cliënt op plan van aanpak verbeteren	Gezamenlijke training stress-sensitief werken
	Zich bekwamen in vaardigheden in gespreksvoering	Netwerkbijeenkomsten organiseren
	Bereikbaarheid voor ketenpartners verhogen	Warme doorverwijzing inzetten en diagnostisch instrumentarium (signaleren multiproblematiek en gebrek aan zelfredzaamheid)
	Warme doorverwijzing inzetten en diagnostisch instrumentarium (signaleren multiproblematiek en gebrek aan zelfredzaamheid)	Borging: aansluiten bij overleggen in het sociaal domein
Borging: na COVID-19 in praktijk brengen		

Na afloop van de OWP's heeft een evaluatie plaatsgevonden. Hierin is met de individuele deelnemers gekeken naar welke bevorderende en belemmerende factoren het proces van de OWP's hebben beïnvloed. Deze evaluatie is door een andere onderzoeker gehouden dan degenen die de OWP's hebben begeleid. Deze evaluatie heeft geresulteerd in een aantal aanbevelingen:

- **Klantwaardebenadering als startpunt:**

Het beginsel om de cliënt en zijn/haar behoeften centraal te stellen in de dienstverlening is al gebruikelijk in het sociaal domein, maar nog niet zozeer in de rechtshulppraktijk. Door de klantbehoefte centraal te stellen, wordt het doel van de samenwerking tussen organisaties duidelijk. Professionals geven aan dat dat motiveert om buiten de kaders van de eigen organisatie te denken.

AANBEVELINGEN

Concluderend op het hele project willen de auteurs de volgende aanbevelingen formuleren, voor de professionele praktijk in de eerste plaats, maar ook voor verder onderzoek naar multiproblematiek in de eerstelijns juridische dienstverlening, en voor het onderwijs aan toekomstige professionals.

- Voor de praktijk is wellicht het belangrijkste leerpunt van dit project dat cliënten met multiproblematiek een omvangrijke groep vormen. Dat betekent dat beleid in organisaties voor eerstelijns rechtshulp hier rekening mee zou moeten houden.
- Een effectieve dienstverlening aan deze groep vereist een aanpak die gericht is op zowel het achterhalen van de bredere hulpvraag, die zich over meerdere leefgebieden uitstrekt, als op het samenwerken met andere organisaties, met onderlinge afspraken over regie en taakverdeling. Dit vergt een blijvende investering in de ontmoeting tussen professionals en ruimte in het dagelijks werk voor intercollegiaal overleg om zo blijvende samenwerkingsbanden te smeden.
- Het Juridisch Loket vervult een belangrijke rol in de toegang tot het recht met haar laagdrempelige inlooppreekuren. Corona heeft duidelijk gemaakt hoe belangrijk de lokale spreekuren waren voor het bereik van de dienstverlening en het schakelen met lokale partners. Dat maakt duidelijk waar de valkuil ligt bij digitale diensten, die de ‘nuldlijn’ juridische dienstverlening zou vormen bij een stelselherziening. Digitale diensten zijn vaak vormgegeven en geschikt voor cliënten die in staat zijn om regie en overzicht te houden, wat bij cliënten met multiproblematiek juist vaak ontbreekt.
- Tijdens het onderzoek is een aantal praktijkproducten ontworpen. Deze zijn bestemd voor de professionals en beleidsmakers betrokken bij cliënten met multiproblematiek. Deze praktijkproducten, zoals signaleringslijsten en trainingsmaterialen (Prezi) kunnen gemakkelijk in vergetelheid geraken. Of de meerwaarde van deze producten verzilverd wordt, staat en valt met de bereidheid van de deelnemende organisaties om blijvend aandacht te schenken aan het verbeteren van diensten aan cliënten met multiproblematiek.
- Dit project heeft laten zien dat de verschillende organisaties veel kracht bezitten in de personen van individuele medewerkers. Een hoge betrokkenheid kenmerkt deze mensen, die in staat zijn om verder te denken dan de grenzen van hun werkomgeving en de regels van hun organisatie. Tegelijk zijn de vele wisselingen van personeel, maar ook van

- **Commitment** van alle organisaties vóór aanvang van de interventie:

Voor een integrale aanpak is het cruciaal dat organisaties in het sociaal domein meedoen. Commitment kan worden versterkt door afspraken rond deelname te documenteren. Het afhaken van regionale partners kan afbreuk doen aan de integraliteit van de aanpak. Leg afspraken het liefst op schrift, ook in verband met wisseling in management.

- **Mandaat** vanuit de organisatie voor de deelnemers:

Om te zorgen dat de innovatie ook na afloop van de werkplaatsen wordt ingevoerd in de organisaties is het handig om afspraken rond de implementatie vast te leggen. Daarnaast is het van belang dat de deelnemers een mandaat hebben hun organisatie om afspraken te maken. Het kan helpen om ook dat mandaat formeel vast te leggen.

- **Ervaring** en expertise van de deelnemers:

Selecteer deelnemers die al ervaring en/of affiniteit hebben met de doelgroep. Gebruik dit in combinatie met zelfselectie, waarbij deelnemers zelf bepalen of ze willen meedoen met de werkplaats.

- **Theorie vs. praktijk:**

Deelnemers hebben behoefte aan een duidelijke vertaalslag van de theorie naar de praktijk. Hoewel professionals interesse hebben in wetenschappelijke kennis, is deze veel bruikbaar met een duidelijke, concrete vertaling naar de praktijk.

- **Bereid** bijeenkomsten zorgvuldig voor:

Ook de praktische zaken hebben invloed op het proces, zoals locatie, ruimte en tijden. Breng van tevoren de praktische knelpunten en wensen in kaart.

- **Bijeenkomsten ‘live’** organiseren:

De digitale overleggen hebben het belang van persoonlijk contact nog eens extra duidelijk gemaakt. Het elkaar leren kennen, in levende lijve, zorgt voor betrokkenheid en later voor samenwerking.

- **Zorg voor continuïteit** tussen bijeenkomsten:

Continuïteit kan worden bevorderd door bijvoorbeeld verslagen na te sturen en opdrachten te laten uitvoeren. Daarbij is de balans belangrijk tussen actieve betrokkenheid en overvragen. Belast hierbij niet onnodig een groep professionals die met een hoge werkdruk te maken heeft.

sturing in de organisatie niet bevorderlijk voor de continuïteit van hun dagelijkse werk, waardoor de aandacht voor specifieke doelgroepen, zoals cliënten met multiproblematiek, niet makkelijk vastgehouden kan worden.

Toekomstige (onderzoeks)projecten naar de samenwerking tussen instanties en organisaties betrokken bij cliënten met multiproblematiek zouden op basis van deze resultaten meer aandacht voor het volgende moeten hebben:

- Ten eerste: het betrekken van het middenmanagement bij veranderprojecten. Hoewel bottom-up benaderingen gunstig zijn voor de fit van de innovatie met de praktijk en de doelgroep, de creativiteit, en het creëren van draagvlak, zou een stelselmatige betrokkenheid van het middenkader bevorderlijk kunnen zijn voor de borging van de ontwikkelde werkwijzen. Door zijn positie in de organisatie kan het middenmanagement faciliteren, agenderen en borgen van nieuwe werkwijzen in de praktijk, wat in dit onderzoek naar onze ervaring soms te weinig gebeurde binnen de deelnemende organisaties.
- Het monitoren en evalueren van effecten van een sterkere samenwerking is ook van belang. Dit onderzoek was te kort om de doorwerking in de praktijk te kunnen zien. Hiervoor zijn studies met langere looptijden beter geschikt. Daarbij zouden de evaluaties zich moeten richten op de behoeften van de meer kwetsbare cliënt, zoals mensen met multiproblematiek of met een verminderde zelfredzaamheid.
- Het onderwijs, en hierbij bijvoorbeeld HBO-opleidingen zoals Sociaal-Juridische Dienstverlening en HBO Rechten zouden ook in hun curriculum systematisch aandacht moeten schenken aan multiproblematiek, en zelfredzaamheid van cliënten, naast de inhoudelijke juridische vakken. De vaardigheden die een effectieve juridische hulpverlening aan deze doelgroep vereist betreffen ook het juist achterhalen van de hulpvraag achter het juridisch probleem, en in het correct inschatten van het niveau van zelfredzaamheid van de cliënt.



PRAKTIJKPRODUCTEN

De huidige bevindingen hebben geresulteerd in een aantal producten voor de praktijk. Deze producten zijn bestemd voor zowel het Juridisch Loket als voor andere organisaties die een rol spelen in de eerstelijns rechtshulp aan cliënten met multiproblematiek. Ook kunnen deze gebruikt worden in het onderwijs aan toekomstige professionals.

www.hu.nl/onderzoek/projecten/betere-rechtshulp-bij-multiproblematiek

'Recht doen' aan de cliënt met multiproblematiek: adviezen uit de praktijkliteratuur

Prezi en opzet werkvormen voor bespreking adviezen

Voorkomen multiproblematiek in de eerstelijns rechtshulpverlening

Factsheet

Screeningsinstrument Multiproblematiek herkennen

Pdf-document

Veel aan hun hoofd: mensen met multiproblematiek in de eerstelijns rechtshulp

White board animatie

