

Juridisch Innovatielab

Cliënten van het Juridisch Loket *Onderzoek naar multiproblematiek*

Susanne Tonnon en Maaïke Keesen
Lectoraat Toegang tot het Recht
29 maart 2021

Uit: Presentatie werkveld PGA's 2^e jaars SJD - *februari 2019*

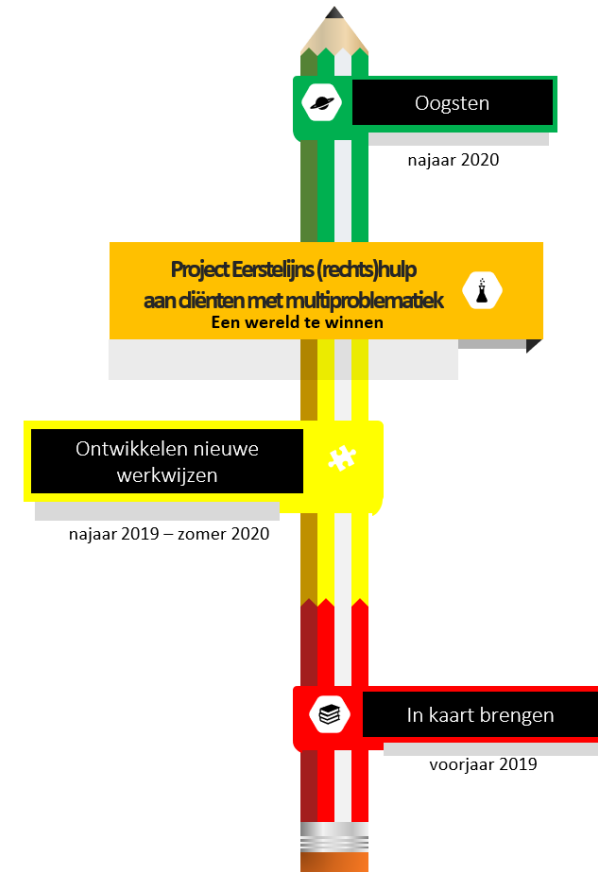
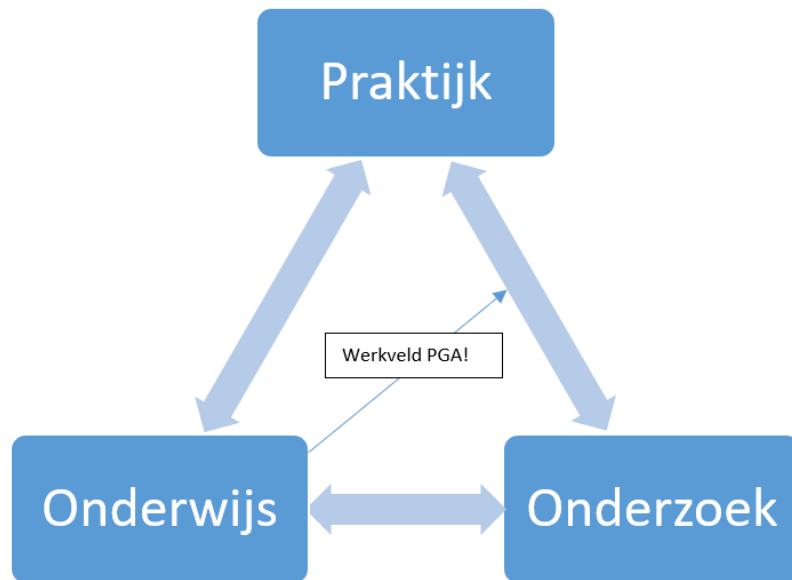


Terwijl wij hier zitten.....

- Staan op 17 locaties van Het Juridisch Loket medewerkers klanten te woord
- Heeft misschien wel éénderde van de bezoekers multiproblematiek
- Worden deze bezoekers wel geholpen met hun juridisch probleem, maar is er geen zicht op andere problemen
- En krijgen ze wellicht niet de hulp die ze nodig hebben

=> En JIJ kan meewerken om dat te veranderen





Wat gaan we vandaag bespreken?

- A. Ontwerp onderzoek cliënten bij het Juridisch Loket
 - Naar ervaren problemen
 - Naar stress
- B. Opbrengsten onderzoek
 - Inzicht in cliënten spreekuren Juridisch Loket
 - Inzicht in mogelijkheden professionals

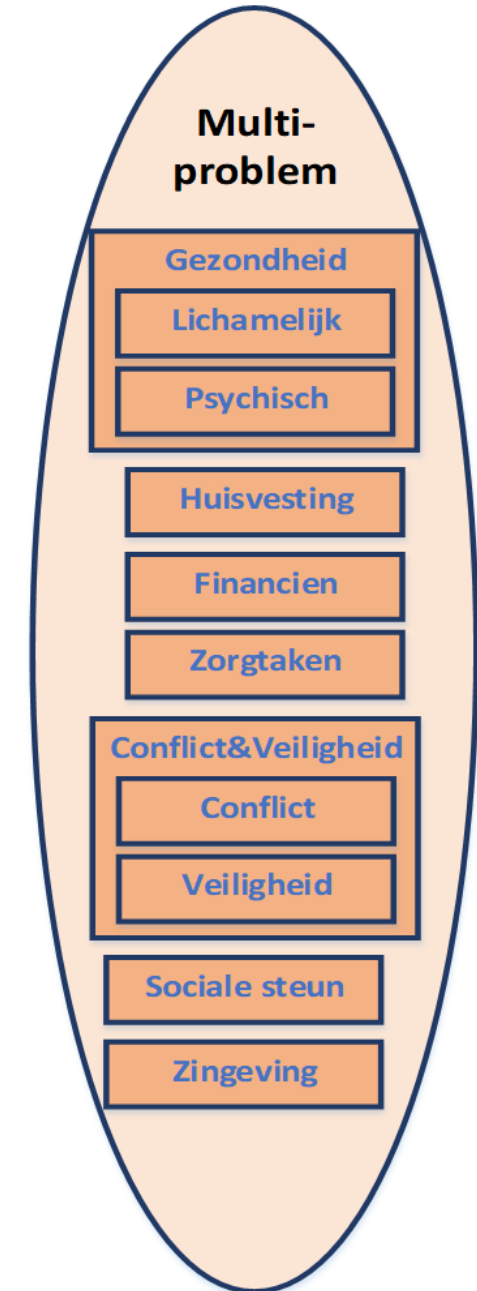


Ontwerp
 onderzoek
 cliënten
 Juridisch
 Loket

Wanneer spreken we van multiproblematiek?



Welke leefgebieden zijn van belang bij multiproblematiek?



- STRESS

**Sendhil Mullainathan
& Eldar Shafir**

SCHAAR STE

**Hoe gebrek aan tijd en
geld ons gedrag bepalen**

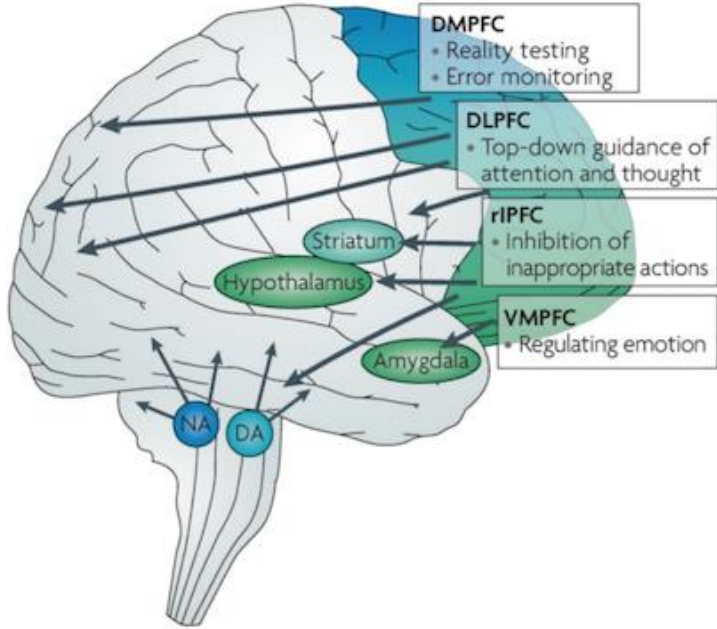


Armoedebestrijding in Nederland is vaak op een misvatting gebaseerd: dat armen het beste zichzelf aan de haren uit het moeras kunnen trekken. Een baanbrekende theorie over de gevolgen van geldgebrek voor je denkvermogen laat zien dat dat niet klopt.

Waarom arme mensen domme dingen doen

Effect van schaarste: -> chronische stress

- Geen stress of schaarste
=> neocortex dominant
- Stress of schaarste
=> hersenstam dominant



Executieve functies

Plannen

Organiseren

Onthouden

In actie komen

Flexibel zijn

Hoe ziet die stress er aan de buitenkant uit?

made by freemake.com

THE MARSHMALLOW TEST

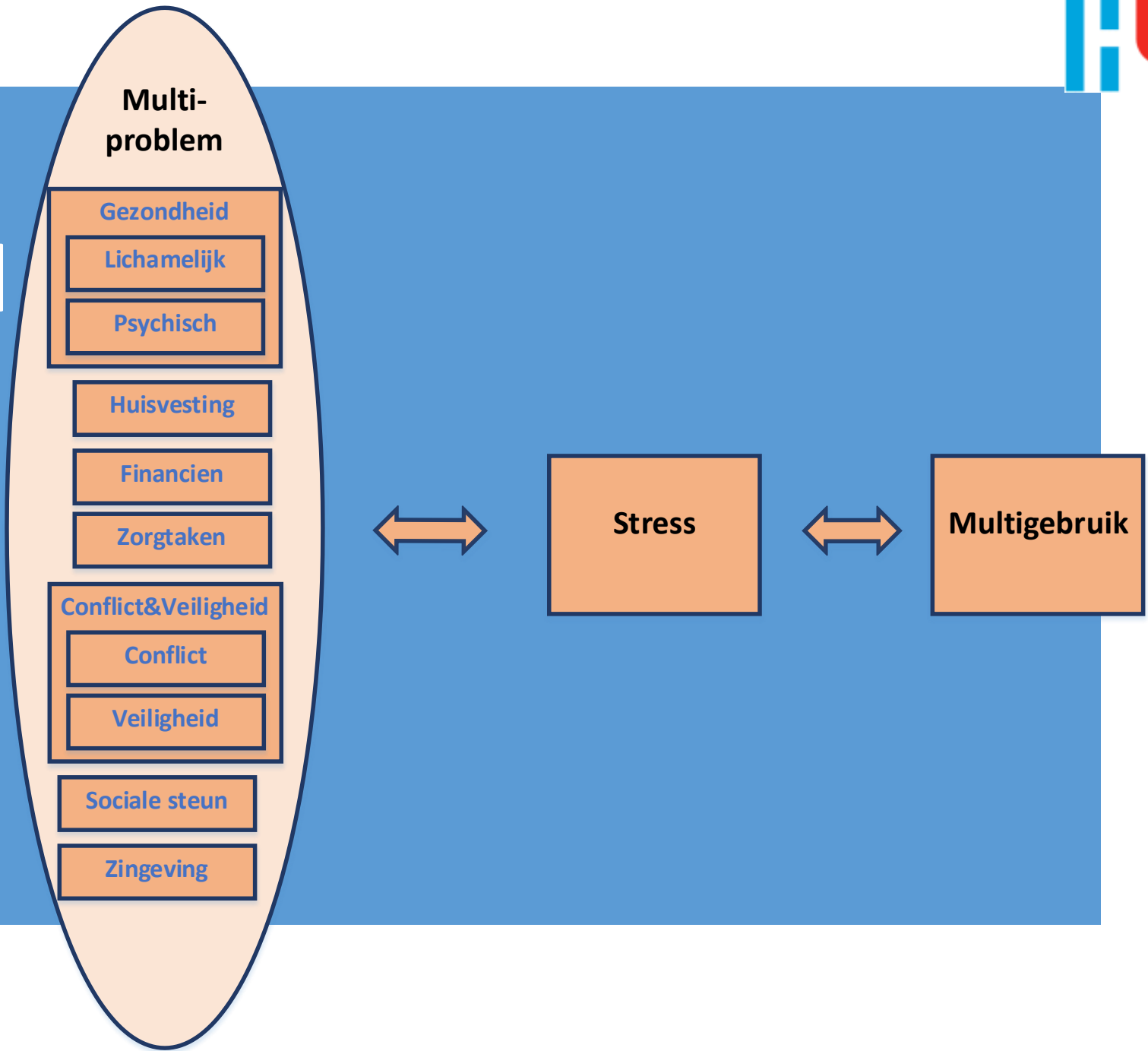


Gevolgen van chronische stress

- Leven bij de dag
- Prikkelbaar
- Vergeetachtig
- Tunnelvisie
- Verlamd



Conceptueel model:
ontwerp van het onderzoek



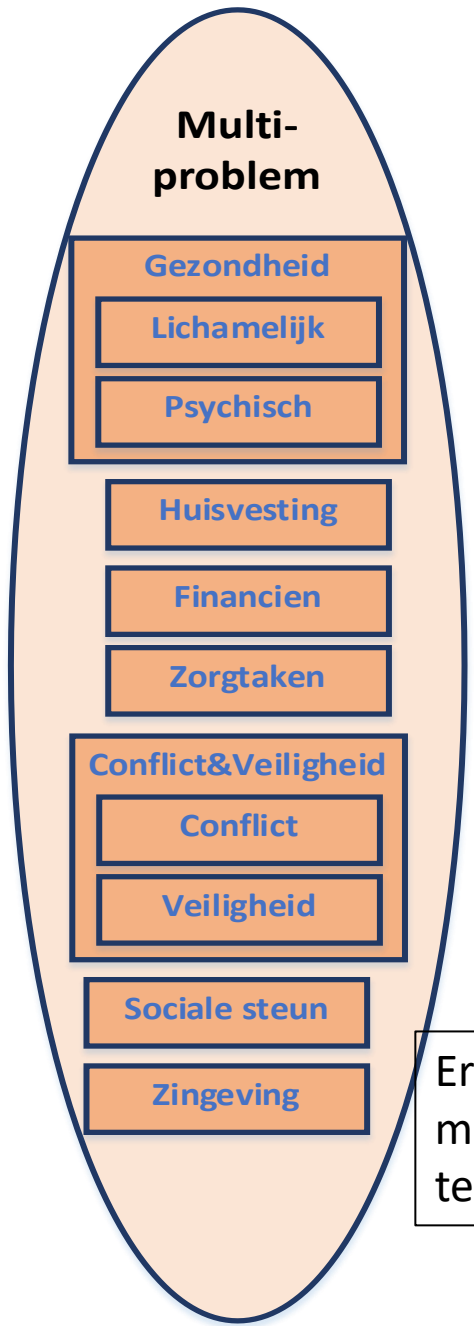
Inzet van 2^e jaars SJD: 400 vraaggesprekken met
clients op het open spreekuur Juridisch Loket!



Inzichten over cliënten Juridisch Loket



Ervaren problemen cliënten



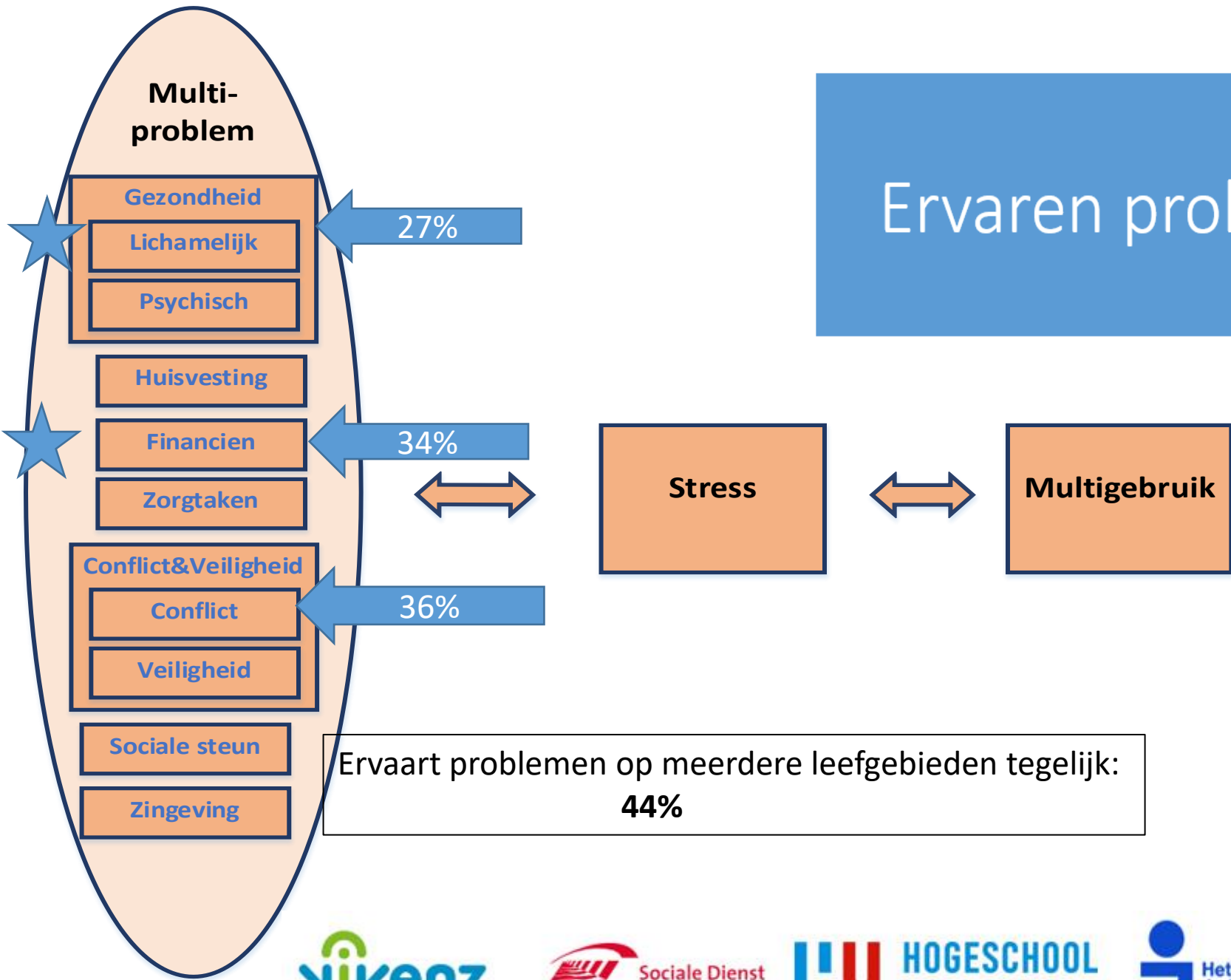
Stress



Multigebruik

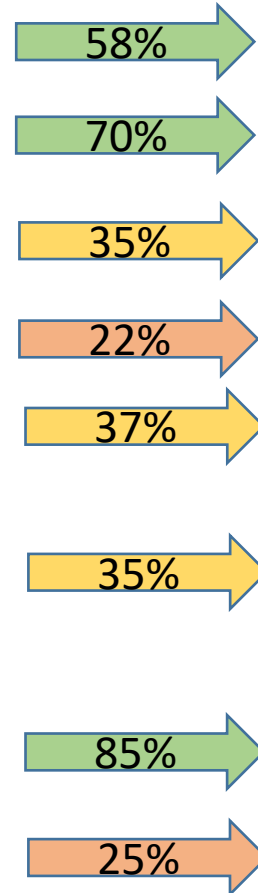
Ervaart problemen op meerdere leefgebieden tegelijk: **44%**

Ervaren problemen cliënten

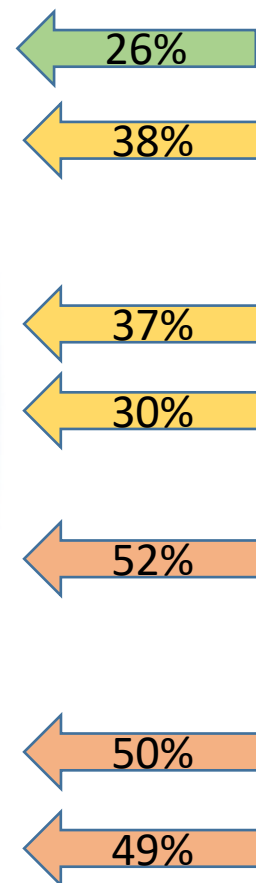


Vaker gebruik gemaakt van het Juridisch Loket afgelopen 12 maanden
32%

Waarvoor krijgt men hulp?



Waarvoor wil men meer hulp?



Ervaren stress cliënten

Multi-problem

Gezondheid

Lichamelijk

Psychisch

Huisvesting

Financien

Zorgtaken

Conflict&Veiligheid

Conflict

Veiligheid

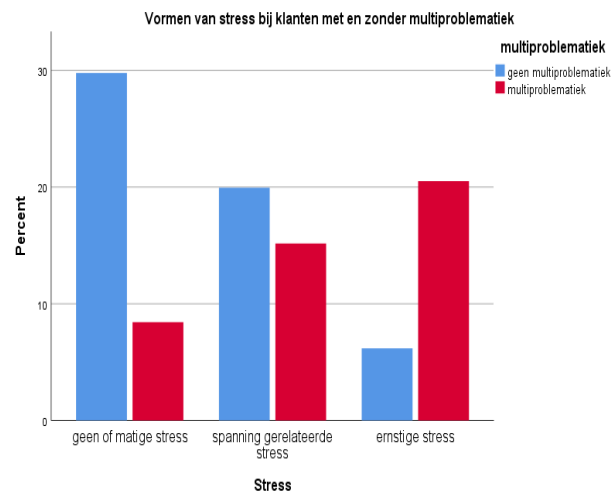
Sociale steun

Zingeving

Volgens 4DKL van NHG,
onderdeel stress
61% stress
25% ernstige stress



Stress





Inzichten voor professionals

Lessen voor professionals in clientcontact:

1. Als je cliënt lichamelijke klachten, financiële problemen of conflicten heeft is waarschijnlijkheid van *multiproblematiek* hoog, dan loont het de moeite om door te vragen.
2. Wees alert op de ongedekte hulpbehoefte bij problemen op gebied van financiën en zingeving.
3. Bij mensen met *multiproblematiek* moet de professional uitgaan van een (tijdelijk) verminderde zelfredzaamheid als gevolg van stress en moet hij meer onderdelen van *stress-sensitieve dienstverlening* toepassen.



Sociale Dienst schenkt luxe koffie: cliënten stuk minder gewelddadig

VIDEO | Inwoners van Dordrecht en omstreken die bij de Sociale Dienst aankloppen worden sinds kort door hosts en barista's in de watten gelegd met gratis cappuccino, latte macchiato of espresso in een luxe koffiebar. Door de nieuwe gastvrije aanpak is het aantal geweldsincidenten in twee maanden tijd al teruggelopen van twintig naar vijf per maand.

Ingrid de Groot 07-03-18, 06:00
Laatste update: 10:46

Stress-sensitieve dienstverlening

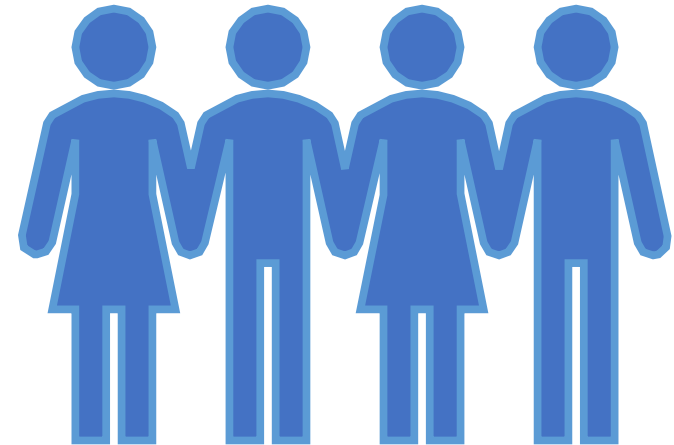
- Vraag welke vragen de client heeft
- Vraag welke vragen de meeste stress opleveren
- Kijk of je vragen kunt prioriteren

Verder:

- Zorg voor rustgevende omgeving
- Steunende (inter-)acties door professionals:
 - Succesmomenten uitvergroten
 - Overzicht geven: maak gespreksverslag in begrijpelijke taal
 - Stappenplannen maken
 - Warme doorverwijzing

en verder:

- Verhogen kennis van multiproblematiek en stress
- Kennen professionals in keten
- Weten van elkaars werkwijze
- Samenwerkingsafspraken
 - Screening cliënten
 - Regie
 - Overdracht



Vragen?

Hartelijk dank voor
jullie belangstelling!