



Samen naar een Oplossing

Een onderzoek naar integrale geschiloplossing
binnen Stichting Samen Recht Vinden Zeeland

Naam: Melissa Mol
Studentnummer: 478756
Datum: 04-08-2022

Eerste lezer: Sandra van Thiel
Tweede lezer: Rianne Warsen
Aantal woorden: 19.933

Samenvatting

In 2018 presenteerde de minister van Rechtsbescherming plannen om het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand te herzien, waarbij laagdrempelige, effectieve en integrale geschiloplossing centraal staan. De pilot Samen Recht Vinden (SRV) hoopt een bijdrage te leveren aan deze stelselherziening. Het is echter nog onduidelijk welke prikkels en belemmeringen de bij het project betrokken partijen ervaren. Daarom evalueert dit onderzoek de integrale geschiloplossing binnen SRV aan de hand van de volgende onderzoeksvraag: 'Welke lessen op het gebied van stimulansen en barrières vallen te trekken uit cases van integrale geschiloplossing binnen SRV?'.

Op basis van de integrale zorg-theorie uit de gezondheidssector is een checklist opgesteld met vereisten voor succesvolle integrale geschiloplossing. Vervolgens is een kwalitatieve casestudie verricht naar vier zaken van SRV middels een documentanalyse en interviews met betrokken partijen. Een groot aantal van de vereisten blijkt aanwezig in de praktijk van SRV. Daarentegen bestaan ook barrières in de vorm van padafhankelijkheid, de organisatiecultuur bij betrokken instanties en meningsverschillen over wat optimale dienstverlening inhoudt. Bovendien spelen onderlinge relaties een belangrijke rol. Factoren als vertrouwen, een persoonlijke klik en een direct contactpersoon voor SRV kunnen daarom aan het model worden toegevoegd.

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten is een aanbeveling aan SRV om het netwerk van relaties verder uit te breiden en om in te zetten op een goede eerste kennismaking met instanties. Daarnaast kan aan het begin van een traject aandacht worden besteed aan het vaststellen van een concreet doel, om zo meningsverschillen later in het proces te voorkomen. Omdat in dit onderzoek vooral culturele en structurele barrières naar voren kwamen, kan vervolgonderzoek zich richten op financiële prikkels. Ook is meer onderzoek nodig naar de verhouding tussen integrale geschiloplossing en de tevredenheid over het proces.

Inhoudsopgave

1 Probleemstelling.....	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksvraag	6
1.3 Maatschappelijke relevantie	7
1.4 Wetenschappelijke relevantie	8
1.5 Leeswijzer	8
2 Context	10
2.1 Stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand	10
2.2 Problemen in het stelsel	11
2.3 Rechtshulppakketten.....	13
2.4 Stichting Samen Recht Vinden Zeeland.....	14
3 Theoretisch Kader	16
3.1 Integrale zorg en integrale geschiloplossing	16
3.2 Succesvolle integrale geschiloplossing	18
3.2.1 Persoonsgerichte en op populatie gebaseerde zorg	19
3.2.2 Niveaus van integratie	19
3.2.3 Functionele en normatieve integratie	20
3.3 Stimulansen en barrières voor integratie.....	21
3.3.1 Structurele factoren.....	21
3.3.2 Financiële factoren.....	23
3.3.3 Culturele factoren	25
3.4 Conceptueel model.....	26

4 Methodologie	29
4.1 Operationalisering	29
4.2 Steekproeftrekking	36
4.3 Dataverzameling	37
4.4 Data-analyse	37
4.5 Betrouwbaarheid en validiteit	38
4.5.1 Betrouwbaarheid	38
4.5.2 Validiteit	38
4.6 Ethische kwesties	39
5 Resultaten	40
5.1 Casusbeschrijving	40
5.1.1 Casus A: Pensioen	40
5.1.2 Casus B: Multiproblematiek	41
5.1.3 Casus C: Waterschade	42
5.1.4 Casus D: Strafvervolgning	43
5.2 Structurele factoren	44
5.2.1 Macroniveau	44
5.2.2 Mesoniveau	46
5.2.3 Microniveau	48
5.3 Financiële factoren	50
5.3.1 Macroniveau	50
5.3.2 Mesoniveau	50
5.3.3 Microniveau	51
5.4 Culturele factoren	52
5.4.1 Macroniveau	52

5.4.2 Mesoniveau.....	53
5.4.3 Microniveau	56
5.5 Overige vereisten.....	57
5.6 Deelconclusie.....	59
6 Conclusie en aanbevelingen.....	62
6.1 Antwoord op hoofd- en deelvragen	62
6.2 Aanbevelingen voor de wetenschap	64
6.3 Aanbevelingen voor de praktijk.....	66
6.3.1 Samen Recht Vinden	66
6.3.2 Rechtshulppakketten	67
Literatuurlijst	69
Bijlage A: Topiclijst	76
Bijlage B: Voorbeeld Informed Consent Form	80
Bijlage C: Overzicht respondenten en documenten	83
Bijlage D: Codeschema	85

1 Probleemstelling

1.1 Aanleiding

Eind 2020 publiceerde het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum de Geschilbeslechtingsdelta. Dit onderzoek, uitgevoerd door Ter Voert en Hoekstra (2020), laat zien dat 57% van de volwassen Nederlanders in de periode 2015-2019 te maken had met één of meer (potentieel) juridische problemen. Dit zijn dus geen zeldzame gebeurtenissen, maar iets dat binnen alle lagen van de bevolking voor kan komen.

Uit de geschilbeslechtingsdelta blijkt dat deze problemen op verschillende manieren worden aangepakt. Een burger kan bijvoorbeeld wachten tot het probleem vanzelf verdwijnt, maar hij/zij kan ook contact opnemen met de andere partij om er samen uit te komen. Ongeveer 28% van de Nederlanders met een probleem schakelt een juridische hulpverlener in, zoals een advocaat. In sommige gevallen worden de kosten hiervan vergoed door een private rechtsbijstandsverzekeraar, een werkgever of de Raad voor de Rechtsbijstand (de Raad). In dit laatste geval is sprake van door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand, aangezien de Raad handelt in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Maar volgens Dekker (2018), de voormalig minister van Rechtsbescherming, vormt een juridische aanpak niet altijd een oplossing voor het probleem van de burger. Dit is ook waar te nemen in de Geschilbeslechtingsdelta, aangezien 23% van de respondenten aangeeft dat het probleem na een beslissing van de rechter of een andere onafhankelijke instantie voor hen niet voorbij is. Ter vergelijking: binnen de groep respondenten die zelf overeenstemming bereikt met de andere partij deelt slechts 9% deze mening (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Dekker (2018) benadrukt daarnaast de samenhang tussen juridische, sociale, financiële en/of medische problemen, waardoor een integrale aanpak dicht bij de rechtzoekende noodzakelijk is. Toch worden juridische professionals opgeleid om een conflict om te zetten in een juridisch vraagstuk, waarmee zij dus het achterliggende probleem uit het oog verliezen (Ippel & Van Beek, 2021). Bovendien is de vergoeding voor juristen in het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand afhankelijk van de juridische handelingen die zij uitvoeren (Commissie-Van der Meer, 2017). Hoofdstuk 2 licht dit systeem toe.

Dekker (2018) stelt daarom voor om het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand te herzien, zodat een laagdrempelige, effectieve en integrale geschiloplossing centraal komt te staan. Over deze integrale werkwijze is veel geschreven binnen de medische sector. Hier wordt sinds de jaren '70 de term 'integrale zorg' gebruikt om te verwijzen naar de organisatie van diensten rondom de behoeften van een persoon (Goodwin, Stein & Amelung, 2021). Het betreft een holistische benadering, waarbij verder wordt gekeken dan enkel de behoeften op het gebied van medische zorg (Minkman, Zonneveld & Shaw, 2021). Eastwood en Miller (2021) benadrukken bijvoorbeeld het belang van integratie tussen de gezondheidszorg en de sociale zekerheid. Dit heeft gevolgen voor de organisatie van de zorg en de benodigde relaties met andere sectoren (Minkman et al., 2021). Toch bestaat geen duidelijkheid over de meest geschikte manier om inspanningen van verschillende betrokken partijen te coördineren (Minkman et al., 2021). Omdat veel afhankelijk is van de specifieke context is er meer onderzoek nodig naar wat werkt voor welke partijen in welke context en waarom (Nolte, 2021).

In de plannen van Dekker (2018) spelen de zogeheten rechtshulppakketten een rol. Hierbij geldt dat een rechtshulpverlener een vaste vergoeding ontvangt voor het duurzaam, efficiënt en effectief oplossen van een probleem en dus niet voor onnodig procederen. Dit financiële model komt in hoofdstuk 2 uitgebreid aan de orde. Samen Recht Vinden (SRV) hoopt als onderzoekspilot bij te dragen aan de ontwikkeling van rechtshulppakketten. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2.

1.2 Onderzoeksvraag

Op dit moment ontwikkelt SRV in de praktijk haar werkwijze. Maar het is voor de organisatie nog onduidelijk welke stimulansen en barrières verschillende bij het project betrokken partijen ervaren en hoe met het oog daarop een nieuw model van geschiloplossing eruit moet zien. Dit onderzoek heeft daarom als doel om de integrale geschiloplossing binnen SRV te evalueren. Lessen uit het verleden kunnen leiden tot aanbevelingen om de integrale werkwijze beter aan te sluiten bij de specifieke context van SRV. Het onderzoek is een kwalitatieve casestudie naar problemen waar de organisatie als onafhankelijke bemiddelaar bij betrokken is geweest. De nadruk ligt op wat de betrokken partijen als belemmerende en bevorderende factoren hebben ervaren om het geschil op een integrale manier aan te pakken. De centrale vraagstelling is: 'Welke lessen op het gebied van stimulansen en

barrières vallen te trekken uit cases van integrale geschiloplossing binnen Samen Recht Vinden (SRV)?'. Deze vraag is onderverdeeld in de volgende deelvragen:

- Wat is integrale geschiloplossing?
- Welke rol speelt SRV daarbij?
- Wat is integrale zorg?
- Hoe verhoudt dit concept zich tot integrale geschiloplossing?
- Welke stimulansen en barrières kunnen een succesvolle implementatie van integrale geschiloplossing bevorderen/belemmeren?
- Welke van deze barrières en stimulansen hebben een rol gespeeld bij de integrale geschiloplossing in een aantal zaken van SRV, vanuit het perspectief van de bij het probleem betrokken burgers, instanties en SRV-gidsen?

1.3 Maatschappelijke relevantie

Het onderzoek beoogt een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een succesvol model voor integrale geschiloplossing. Binnen het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand blijkt een dergelijk model van laagdrempelige, effectieve en integrale geschiloplossing hard nodig. Zo heeft het stelsel te maken met hoge kosten, onvoldoende kwaliteit en verkeerde financiële prikkels (Dekker, 2018). Deze worden in hoofdstuk 2 beschreven.

Bovendien kunnen juridische problemen een aanzienlijke schade aanrichten wanneer zij niet tijdig en rechtvaardig worden opgelost. Peters, Op 't Hoog, Korvers, Geertman en Van Muiswinkel (2021) laten bijvoorbeeld de gevolgen zien van geëscaleerde financiële problemen na het aanvragen van een toeslag, zoals bij de Toeslagenaffaire. Dit soort problemen brengen hoge (maatschappelijke) kosten met zich mee, waaronder de kosten van verzuim op het werk en de kosten voor medische en psychische klachten van de aanvrager zelf, of van zijn/haar partner en kinderen. Daarnaast hebben langlopende problemen gevolgen voor het vertrouwen in de overheid en haar instituties. Ter Voert en Hoekstra (2020) ontdekken dan ook een relatie tussen het aantal problemen dat burgers ervaren en hun vertrouwen in de rechtspraak. Tegen deze achtergrond is het bijdragen aan effectieve, laagdrempelige en integrale geschiloplossing maatschappelijk relevant.

1.4 Wetenschappelijke relevantie

Integrale zorg afkomstig uit de gezondheidszorg, al wordt het volgens Nolte (2021) ook ingezet binnen andere domeinen, zoals onderwijs en huisvesting. Het concept wordt echter nauwelijks gebruikt binnen de juridische context. Een aantal juridische artikelen heeft het weliswaar over integrale geschilbeslechting, maar hier betreft het een voorstel om onduidelijkheid weg te nemen over welk soort rechter in een bepaalde zaak mag oordelen. Hoewel auteurs als Barkhuysen (2020) kritisch zijn over langdurige formele discussies voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van een probleem, is integrale geschilbeslechting niet hetzelfde als integrale geschiloplossing. Integrale geschiloplossing vertrekt namelijk vanuit het idee dat een juridische aanpak, zoals een procedure bij de rechter, überhaupt niet altijd de beste manier is om problemen op te lossen.

Het artikel van Noone (2012) valt op vanwege de term *integrated legal services*, waarmee zij verwijst naar de integratie van de gezondheidszorg, de sociale zekerheid en de juridische dienstverlening. Op basis van een casestudie naar de samenwerking tussen een juridische dienstverlener en een zorgverlener in Australië, concludeert zij dat het succes van een integrale aanpak afhankelijk is van de manier waarop de leden van een gemeenschap (al dan niet) contact leggen met de dienst. De interactie tussen verschillende niveaus, zoals de gemeenschap, het individu, het dienstverlenend personeel en de overheid, is daarom cruciaal. Ook Minkman et al. (2021) benadrukken het belang van samenwerking en onderlinge afstemming. Uit de literatuur wordt echter niet duidelijk welke benadering hiervoor het meest geschikt is.

Omdat weinig bekend is over integrale zorg in de juridische sector, is het toepassen van de literatuur over integrale zorg binnen de context van de rechtsbijstand wetenschappelijk relevant. Bovendien wordt op deze manier gehoor gegeven aan de roep om meer kennis over welke integrale zorg-benadering werkt voor welke betrokken partijen en in welke context.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 besteedt aandacht aan de bredere context waarin dit onderzoek moet worden begrepen. Het hoofdstuk beschrijft namelijk het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand, de problemen binnen dit stelsel en de rol van SRV in het ontwikkelen van rechtshulp pakketten. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 verschillende barrières en

stimulansen genoemd, die mogelijk van invloed zijn op integrale geschiloplossing. Dit gebeurt aan de hand van de literatuur over integrale zorg. In de rest van het onderzoek staat de vraag centraal welke van deze aspecten een rol spelen in de context van SRV. Om deze reden wordt er een kwalitatieve casestudie uitgevoerd, bestaande uit een documentanalyse en interviews met de bij de integrale geschiloplossing betrokken personen. Hoofdstuk 4 bevat een beschrijving en verantwoording van de toegepaste methoden, terwijl hoofdstuk 5 de resultaten van deze studie weergeeft. Tot slot sluit hoofdstuk 6 af met de conclusie en de aanbevelingen.

2 Context

De rol en werkwijze van SRV kan het best worden begrepen tegen de achtergrond van het huidige stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand en de plannen van Dekker om dat stelsel te herzien – inclusief het voornemen om te gaan werken met rechtshulppakketten. Om deze reden schetst dit hoofdstuk deze bredere context.

2.1 Stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand

Toegang tot onafhankelijke en onpartijdige rechtsspraak is een belangrijk element van de rechtsstaat. Ook de aanwezigheid van adequate en voor iedereen beschikbare rechtshulp is hier onderdeel van (Westhoff, 2019). Het verlenen van rechtsbijstand aan minder draagkrachtigen is dan ook opgenomen in artikel 18 van de Nederlandse Grondwet (1815). Dit vormt de basis van het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand.

Broere, Gerdes en Crooijmans (2020) beschrijven de drie lijnen waaruit dit stelsel bestaat, namelijk de 0^e lijn, de 1^e lijn en de 2^e lijn. De 0^e lijn bevat breed toegankelijke (online) informatie, bijvoorbeeld over rechten en plichten. Op dit gebied vindt weinig sturing plaats vanuit de overheid. De 1^e lijn verwijst vervolgens naar de dienstverlening van het Juridisch Loket, die burgers met problemen kosteloos adviseert en eventueel doorverwijst naar de 2^e lijn. Het Juridisch Loket ontvangt hiervoor van het Ministerie van Justitie en Veiligheid een vaste subsidie van ongeveer 25,7 miljoen euro per jaar. Tot slot bestaat de 2^e lijn uit gespecialiseerde rechtsbijstand door advocaten en mediators. Op basis van de Wet op de Rechtsbijstand wordt deze 2^e lijn gesubsidieerd voor mensen die dat zelfstandig niet kunnen betalen. Voor de hoogte van de subsidie is het Besluit Vergoedingen Rechtsbijstand 2000 (Bvr2000) van belang.

De Raad voor de Rechtsbijstand (de Raad) is verantwoordelijk voor de organisatie van het stelsel. Een rechtsbijstandverlener declareert zijn/haar werkzaamheden bij de Raad, die onderzoekt of deze werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Vervolgens stelt de Raad de vergoeding voor de rechtsbijstandverlener vast en betaalt zij deze aan hem of haar (Commissie-Van Der Meer, 2017).

De vergoeding voor rechtsbijstand is forfaitair. Dat betekent dat de vergoeding wordt vastgesteld op basis van een vast aantal punten voor een bepaalde handeling, ook wel een zaakcode genoemd (Commissie-Van der Meer, 2017). Een voorbeeld van een zaakcode is

een echtscheiding, waarbij de scheidende partners een rechter nodig hebben om bepaalde knopen door te hakken (zaakcode P015). In dit geval levert het verlenen van rechtsbijstand aan één van de partners 13 punten op (artikel 5 Bvr2000). Omdat sinds 1 januari 2022 geldt dat één punt €119,40 bedraagt (artikel 3 Bvr2000), is de vergoeding voor de rechtsbijstandverlener in dit geval dus €1552,20. Op een aantal uitzonderingsgevallen na is het puntenaantal onafhankelijk van de tijd die een rechtsbijstandverlener aan een zaak besteedt: soms zal het afhandelen van de echtscheiding meer of minder tijd in beslag nemen dan anders. Wel is de gedachte achter het puntensysteem dat één punt gemiddeld genomen overeenkomt met één uur verleende rechtsbijstand (Commissie-Van der Meer, 2017). Het afhandelen van de echtscheiding door een rechtsbijstandverlener zou dus gemiddeld 13 uur moeten kosten.

2.2 Problemen in het stelsel

Commissie-Van der Meer (2017) merkt op dat het puntensysteem sinds het jaar 2000 nauwelijks is meebewogen met een aantal veranderingen. Zo is het recht steeds complexer geworden, bijvoorbeeld doordat wetgevingsdomeinen op ingewikkelde wijze met elkaar samenhangen. Bovendien is er in de samenleving een toegenomen bereidheid waar te nemen om geschillen buiten de rechter om op te lossen. Zo probeert 49% van de Nederlanders met een juridisch probleem zelf overeenstemming te bereiken met de andere partij (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Om deze reden doen vooral minder zelfredzame burgers en burgers met relatief complexe problemen een beroep op de gesubsidieerde rechtsbijstand (Commissie-Van der Meer, 2017). Als gevolg van deze ontwikkelingen besteedde een rechtsbijstandverlener in de periode 2014-2016 gemiddeld 2,5 uur langer aan een zaakcode dan de tijd waar hij/zij een vergoeding voor ontving (Cebeon, 2017). Met andere woorden: het uitgangspunt '1 punt \approx 1 uur verleende rechtsbijstand' klopt niet meer.

De relatief lage vergoeding heeft gevolgen voor de kwaliteit van de rechtsbijstand. Zo beschrijft Commissie-Van der Meer (2017) dat rechtsbijstandverleners onvoldoende middelen hebben om te investeren in specialistische kennis. Bovendien dwingt hun financiële situatie hen om hun kantoor op te geven en als eenmanszaak verder te gaan. Dit leidt tot een gebrek aan toetsing en feedback door collega's. Daarom moet de kwaliteit volgens Dekker (2018) omhoog en moet de burger meer inzicht krijgen in de prestaties van een specifieke rechtsbijstandverlener.

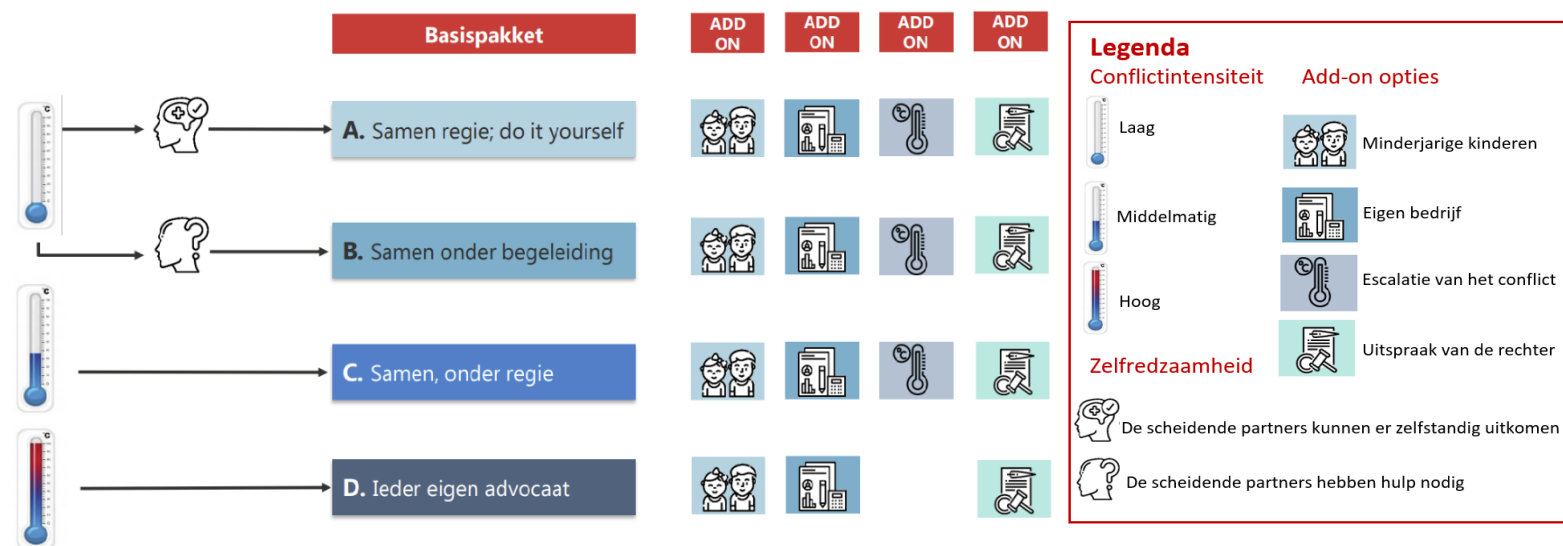
Een ander probleem is dat het huidige systeem verkeerde financiële prikkels kent. Neem het eerder genoemde voorbeeld van de echtscheiding zonder overeenstemming tussen de partners, waar een rechtsbijstandverlener 13 punten (€1552,20) voor ontving. Indien de scheidende partners het wel in grote lijnen met elkaar eens zijn, hoeft de rechter de echtscheiding enkel formeel uit te spreken. Op grond van artikel 8 Bvr2000 wordt de vergoeding voor de rechtsbijstandverlener in dit geval met 3 punten (€358,20) verlaagd. Commissie-Van der Meer (2017) concludeert daarom dat er in het stelsel een perverse prikkel om te procederen bestaat, in plaats van laagdrempelig te kijken of partijen er samen uit kunnen komen. Dit terwijl burgers die een overeenstemming bereiken met de andere partij meer tevreden zijn over de afloop van het conflict en eerder het idee hebben dat zij hun doel hebben behaald (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Ook heeft deze groep minder last van negatieve neveneffecten, zoals stress-, slaap- en gezondheidsklachten, en ervaart zij meer positieve effecten, zoals een gevoel van controle over de situatie en tevredenheid over het opkomen voor de eigen rechten. Onnodig procederen leidt bovendien tot extra kosten voor de overheid, waardoor het stelsel op lange termijn niet meer betaalbaar blijft (Dekker, 2018). Specifiek voor de situatie van een echtscheiding is daarom besloten om de prikkel per 1 januari 2022 uit het systeem te halen met artikel 5 van de Beleidsregel Aanvullende vergoedingen in scheidingsprocedures. Echter, de perverse prikkel om te procederen bestaat volgens Commissie-Van der Meer (2017) niet enkel in echtscheidingszaken, maar in het gehele stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand.

Tot slot hangen in onze complexe samenleving problemen vaak met elkaar samen (Dekker, 2018). Commissie-Van der Meer (2017) beschrijft dit als multiproblematiek. Personen of gezinnen hebben in dit geval langdurig te maken met twee of meer samenhangende en mogelijk elkaar versterkende problemen, terwijl zij niet in staat zijn om deze zelf te beheersen en/of op te lossen. Dit zijn de situaties die vragen om een integrale aanpak met meerdere partijen (Commissie-Van der Meer, 2017). Toch zijn rechtsbijstandverleners opgeleid om de juridische aspecten van een probleem te adresseren (Ippel & Van Beek, 2021). Zoals uit het voorgaande blijkt, is dit ook hetgeen waarvoor zij een vergoeding ontvangen.

2.3 Rechtshulppakketten

Vanwege de problemen moet het huidige systeem worden herzien (Dekker, 2018). Dekker (2021b) stelt daarom voor om vaste oplossingsroutes te ontwikkelen voor verschillende levensgebeurtenissen, zoals echtscheiding en ontslag. Deze routes beschrijven de stappen die een burger kan doorlopen in de 0^e, 1^e en 2^e lijn om een probleem op te lossen. Rechtshulppakketten gaan specifiek in op de rechtsbijstand in de 2^e lijn en bevatten verschillende interventies, zoals adviseren, onderhandelen, bemiddelen en procederen (Dekker, 2021a). Verschillende dienstverleners kunnen binnen één pakket deze diensten aanbieden. Zij worden hierbij niet betaald voor het uitvoeren van een (juridische) handeling, maar voor het zo efficiënt en effectief mogelijk oplossen van het probleem (Dekker, 2018).

Broere et al. (2020) geven een eerste aanzet voor het ontwerp van een rechtshulppakket in het geval van een echtscheiding (zie figuur 2.1).



Figuur 2.1: Ontwerp rechtshulppakketten echtscheiding (bron: Broere et al., 2020, p. 24) [Legenda toegevoegd]

Op basis van de intensiteit van het conflict en de mate van zelfredzaamheid van de scheidende partners, maken zij een onderscheid in vier basispakketten:

- Samen regie: de scheidende partners kunnen er zelfstandig uitkomen, eventueel met behulp van digitale tools.
- Samen onder begeleiding: de scheidende partners willen er samen uit komen, maar hebben behoefte aan ondersteuning en begeleiding tijdens het traject.

- C. Samen onder regie: de scheidende partners willen er samen uit komen, maar er is regie nodig op het proces om ervoor te zorgen dat het gesprek tussen de partners constructief blijft.
- D. Ieder eigen advocaat: het conflict is dermate geëscaleerd dat het niet meer lukt om er samen uit te komen.

Soms bevat een zaak elementen die vragen om specialistische expertise. Broere et al. (2020) lossen dit op door de basispakketten uit te breiden met 'Add-on'-opties (zie figuur 2.1). Een voorbeeld is de situatie waarin de scheidende partners minderjarige kinderen hebben. In dit geval zijn er namelijk extra handelingen (bijvoorbeeld het opstellen van een ouderschapsplan) en kan er een andere dynamiek aan belangen bestaan. Een ander voorbeeld is scheidende partners met een eigen BV, waardoor specialistische fiscale kennis nodig is. Op het moment dat het conflict tijdens het traject escaleert, moet bovendien een mogelijkheid bestaan om binnen een basispakket op te schalen naar een variant met meer regie. Tot slot kan in sommige gevallen de rechter een specifieke route aan de scheidende partners voorschrijven.

Dekker (2021b) beschrijft het plan om in de praktijk te experimenteren met de implementatie van oplossingsroutes en rechtshulp pakketten voor echtscheidingen. In dit experiment krijgt de burger van het Juridisch Loket een diagnose van zijn/haar probleem, op basis waarvan een rechtshulp pakket wordt geadviseerd. De burger kan vervolgens zelf dit pakket aanvragen bij de Raad, die een aantal advocaten, bemiddelaars en andere professionals selecteert voor de uitvoering daarvan.

2.4 Stichting Samen Recht Vinden Zeeland

Stichting Samen Recht Vinden Zeeland (SRV) heeft volgens haar statuten het doel om vanuit de vraagstukken in de Provincie Zeeland een eigentijds, toegankelijk en oplossingsgericht stelsel van sociaaljuridische hulpverlening te verwezenlijken. Onderdeel van het initiatief is de SRV-bus (als verwijzing naar de ouderwetse SRV-wagen), die op verschillende locaties in de provincie kan worden gevonden. De organisatie werkt daarbij in leerlussen: de bus is telkens een aantal weken op stap, waarna twee tot drie weken worden genomen om de werkwijze te evalueren en te verbeteren. De aanpak van SRV bestaat uit partijen bijeenbrengen, goed luisteren en samen op zoek gaan naar een oplossing. Dit wordt gedaan

door een gevarieerd team van betaalde en vrijwillige bemiddelaars, die SRV 'gidsen' noemt. Deze term verwijst namelijk naar het helpen van partijen bij het vinden van hun weg in de complexe samenleving. Op dit moment richt de organisatie zich voornamelijk op problemen tussen Zeeuwse burgers en (overheids)instanties.

SRV is één van de projecten die subsidie ontvangt van de Raad om input te leveren voor het ontwikkelen van rechtshulp pakketten. Het is daarom belangrijk om meer inzicht te krijgen in de factoren die het succes van de integrale geschiloplossing binnen SRV bevorderen of juist belemmeren. Dit onderzoek beoogt antwoord te geven op deze vraag.

3 Theoretisch Kader

Dit onderzoek maakt gebruik van de theorie omtrent integrale zorg. Kodner en Spreeuwenberg (2002) stellen dat integrale zorg voor verschillende personen een andere betekenis kan hebben. Het is daarmee een overkoepelende term voor verschillende ideeën, beginselen en gezichtspunten (Goodwin et al., 2021). Deze komen in paragraaf 3.1 aan de orde, waarbij ook wordt toegelicht waarom het concept geschikt is voor onderzoek naar integrale geschiloplossing. Paragraaf 3.2 richt zich vervolgens op de vraag hoe succesvolle integrale geschiloplossing eruitziet. Deze vraag wordt beantwoord met het *Rainbow Model of Integrated Care* van Valentijn, Schepman, Opheij en Bruijnzeels (2013). Er bestaan verschillende barrières en stimulansen voor integrale zorg, die in paragraaf 3.3 worden beschreven. Paragraaf 3.4 weergeeft tot slot het conceptueel model waarmee de integrale geschiloplossing binnen SRV wordt geëvalueerd.

3.1 Integrale zorg en integrale geschiloplossing

Integrale zorg ontstaat volgens Goodwin (2016) wanneer integratie nodig is om zorg te optimaliseren. Dit idee kan geïllustreerd worden aan de hand van de ouderenzorg in Nederland. Sinds 2015 is namelijk de huishoudelijke zorg en maatschappelijke ondersteuning voor thuiswonende ouderen bij de gemeente komen te liggen, terwijl de zorgverzekeraar verantwoordelijk is voor de thuisverpleging (Hoedemakers et al., 2019). In deze situatie is een gebrek aan afstemming en samenwerking risicovol. Zorgaanbieders in Nederland ontwikkelden daarom integrale zorgprogramma's voor kwetsbare ouderen. Hierbij sluiten verschillende zorgaanbieders gezamenlijk in een zorggroep contracten af met zorgverzekeraars over de inhoud, prijs en kwaliteit van de zorg. Volgens Bernabei et al. (1998) verschilt een dergelijke werkwijze enorm van de traditionele ouderenzorg, bestaande uit regelmatige bezoeken van de huisarts, verpleging, sociale diensten, thuishulp en maaltijdbezorging. Binnen die benadering is namelijk sprake van een gefragmenteerde organisatie van diensten, terwijl zij bij integrale zorg integraal worden verleend.

Kodner en Spreeuwenberg (2002) voegen hier aan toe dat integrale zorg gericht is op patiënten met meervoudige en complexe behoeften. Ook Dekker (2018) benoemt de samenhang tussen juridische, sociale, financiële en/of medische problemen, die vraagt om een integrale aanpak dicht bij de rechtzoekende. Hoewel integrale zorg in beginsel

betrekking heeft op de gezondheidssector, lijkt de ratio ervan dus aan te sluiten bij de integrale geschiloplossing uit de plannen van Dekker.

Meer specifiek heeft integrale zorg drie doelstellingen, die grotendeels overeenkomen met de verwachtingen van integrale geschiloplossing. Allereerst wordt integratie gezien als antwoord op de relatieve toename van het aantal leeftijdsgebonden en langdurige chronische aandoeningen (Goodwin et al., 2021; Mitterlechner & Bilgeri, 2021). De verwachting is dat integrale zorg leidt tot betere gezondheidsuitkomsten (Nolte, 2021), zoals een kleiner risico op ziekenhuisopnames (Bernabei et al., 1998). Ook in de context van de gesubsidieerde rechtsbijstand moet de stelselherziening gaan zorgen voor een hogere kwaliteit van juridische dienstverlening en voor meer integrale hulp, die daadwerkelijk de kern van een probleem adresseert (Dekker, 2018).

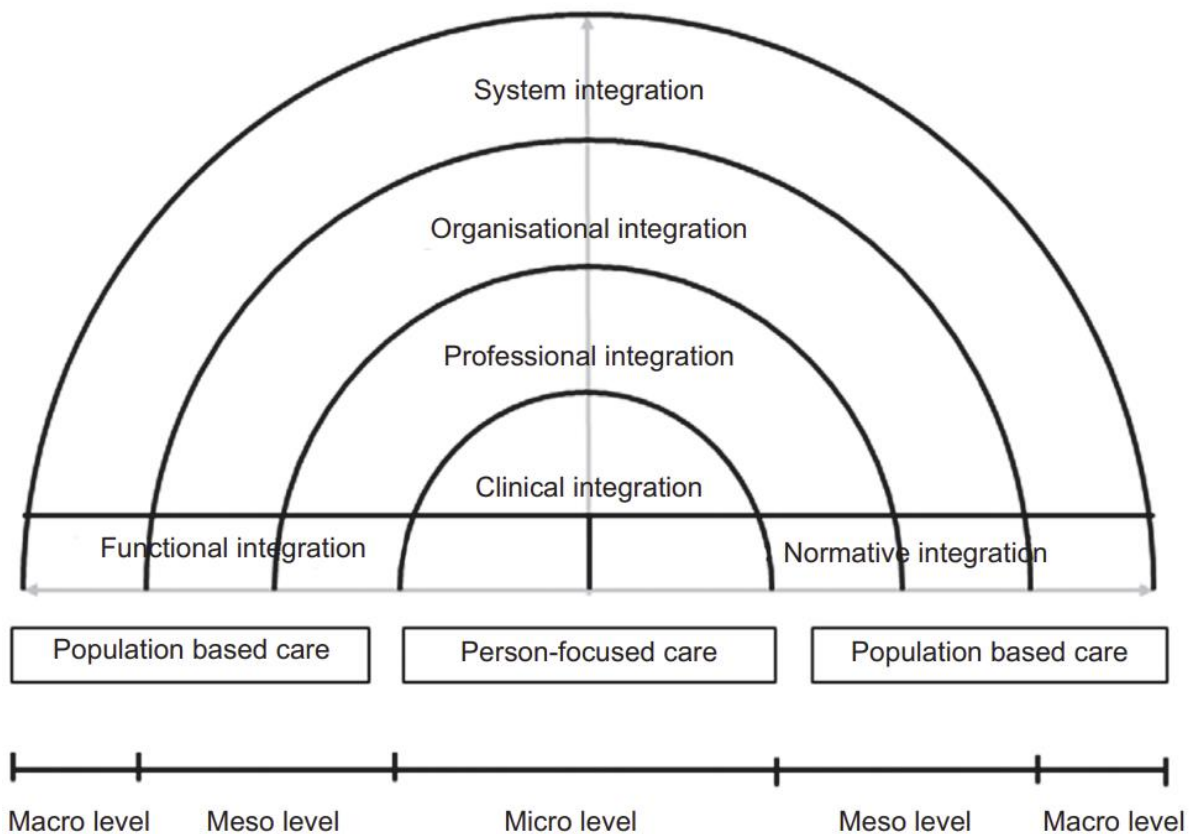
Hoedemakers et al. (2019) beschrijven hoe een slechte communicatie tussen zorgaanbieders leidt tot dubbel werk. Een tweede doel van integrale zorg is daarom kostenbesparing en een efficiënter gebruik van hulpbronnen (Kodner & Spreeuwenberg, 2002). Ook dit aspect is terug te vinden in de plannen van Dekker (2018), die benadrukt dat het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand duurzaam moet zijn. Een belangrijk punt is dat vooraf getoetst wordt of een beroep op rechtsbijstand nuttig en noodzakelijk is, of dat ook andere vormen van hulp volstaan. Een probleem wordt daardoor zo efficiënt mogelijk opgelost en het stelsel blijft op de langere termijn betaalbaar en doelmatig.

Tot slot moet integrale zorg de ervaringen van de patiënt verbeteren (Goodwin et al., 2021). Zo is in Nederland ook de oudere zelf en zijn/haar mantelzorger betrokken bij de besluitvorming over de dienstverlening (Hoedemakers et al., 2019). Met andere woorden: zorgverlening wordt georganiseerd voor én in samenwerking met de eindgebruiker (Goodwin et al., 2021). Het idee van betrokkenheid bij het traject sluit goed aan bij de werkwijze van SRV, waar immers het doel is om met alle partijen aan tafel te gaan en samen een oplossing te vinden voor een probleem.

De veronderstellingen en verwachtingen van integrale zorg blijken in zekere mate overeen te komen met die van integrale geschiloplossing. De literatuur omtrent integrale zorg zal daarom als basis dienen voor de vraag hoe succesvolle integrale geschiloplossing eruit ziet en welke factoren integratie kunnen bevorderen/belemmeren.

3.2 Succesvolle integrale geschiloplossing

Er bestaan verschillende modellen met betrekking tot succesvolle integrale zorg. Eén van de bekendere is het model van Valentijn et al. (2013). Goodwin et al. (2021) noemen dit model *'one of the more elegant approaches'* (p. 20), omdat het aandacht besteedt aan processen van integratie op verschillende niveaus. Ook andere auteurs benadrukken het belang van een multi-level perspectief bij het bestuderen van integrale zorg, zoals Mitterlechner en Bilgeri (2021), Threapleton et al. (2017), Nolte (2021) en Stein en Amelung (2021). Het model van Valentijn et al. (2013) is dus relevant om na te denken over integrale geschiloplossing. Figuur 3.1 weergeeft het model.



Figuur 3.1: Rainbow Model of Integrated Care (Bron: Valentijn et al., 2013, p. 8).

In het model is te zien dat integratie plaatsvindt op vier niveaus, namelijk systeemintegratie, organisatorische integratie, professionele integratie en klinische integratie. De behoeften van een individu en zijn/haar gemeenschap staan daarbij centraal. Bovendien toont het model dat integratie bestaat op het gebied van financiering, informatie en management

(functionele integratie) en dat van normen, waarden en cultuur (normatieve integratie). Deze paragraaf beschrijft de verschillende onderdelen van dit model meer uitgebreid.

3.2.1 Persoonsgerichte en op populatie gebaseerde zorg

Bij integrale zorg staat een persoon en zijn/haar context centraal (Minkman et al., 2021; Goodwin et al., 2021; Nolte, 2021). De benadering is holistisch en houdt rekening met allerlei levensdomeinen (Minkman et al., 2021; Stein & Amelung, 2021). Verschillende leef- en werkomstandigheden blijken namelijk van invloed op iemands gezondheid en welzijn, zoals blootstelling aan schadelijke stoffen in de woonomgeving of een grote hoeveelheid stress op het werk (Braveman, Ergeter & Williams, 2011). Persoonsgerichte zorg benadrukt daarom dat een ziekte veelal een medisch, psychologisch en sociaal probleem is. Bovendien moet zorg gebaseerd zijn op persoonlijke voorkeuren, behoeften en waarden (Valentijn et al., 2013). Zo noemen Hoedemakers et al. (2019) een oudere die hoog scoort op het instrument waarmee kwetsbaarheid wordt gemeten. Echter, deze persoon blijkt in de praktijk niet kwetsbaar, omdat hij goed met zijn situatie om kan gaan. Een professional uit het onderzoek stelt daarom dat dienstverleners altijd oog moeten hebben voor de behoeften van de individuele patiënt.

Op populatie gebaseerde zorg gaat over de afstemming van diensten op de kenmerken van een bevolkingsgroep, inclusief politieke, economische en sociale aspecten (Valentijn et al., 2013). Economische en sociale factoren beïnvloeden namelijk de toegang tot leef- en werkomstandigheden en keuzes die de gezondheid bevorderen (Braveman et al., 2011). Ook Goodwin et al. (2021) beschrijven hoe er in de literatuur steeds meer rekening wordt gehouden met bredere determinanten van gezondheid, waarbij over de grenzen van het zorgsysteem wordt gekeken.

3.2.2 Niveaus van integratie

Het microniveau van integratie gaat over de onderlinge samenhang van diensten (Minkman et al., 2021). Deze diensten worden gecoördineerd over verschillende professionele, institutionele en sectorale grenzen heen, waarbij de patiënt centraal staat (Valentijn et al., 2013). In de studie van Hoedemakers et al. (2019) stellen alle betrokken zorgverleners gezamenlijk een zorgplan op. Een casemanager stemt vervolgens de diensten verder af op de specifieke wensen en behoeften van de patiënt. Op het microniveau is ook belangstelling

voor de manier waarop patiënten bij de dienstverlening worden betrokken (Goodwin et al., 2021). Zo werd al eerder genoemd dat de oudere en zijn/haar mantelzorgers in Nederland worden uitgenodigd bij de bespreking van het zorgplan (Hoedemakers et al., 2019).

Op het mesoniveau verwijst professionele integratie naar de samenwerking tussen professionals om integrale zorg te leveren (Valentijn et al., 2013). Hoedemakers et al. (2019) beschrijven bijvoorbeeld een multidisciplinair zorgteam, bestaande uit onder andere de huisarts, wijkverpleegkundige, psycholoog, apotheker, dementie-expert en logopedist. Omdat dit soort professionals veelal niet binnen één organisatie werkzaam zijn, vindt op het mesoniveau ook organisatorische integratie plaats (Valentijn et al., 2013). Hierbij gaat het niet om samenwerking tussen professionals, maar tussen degenen die verantwoordelijk zijn voor planning, bekostiging en management (Eastwood & Miller, 2021). Organisaties kunnen daarbij nieuwe formele structuren creëren of zorg coördineren in een meer informeel samenwerkingsverband (Goodwin et al., 2021). In de studie van Hoedemakers et al. (2019) ging het bijvoorbeeld om gemeenschapsnetwerken, waarin leden elkaar kennen en op de hoogte houden.

Tot slot worden op het macroniveau de behoeften van mensen in het middelpunt van het systeem geplaatst (Valentijn et al., 2013). Echter, volgens Hoedemakers et al. (2019) wordt de samenwerking rondom kwetsbare ouderen belemmerd door het in het zorgsysteem verankerde silo-denken. Systeemintegratie gaat daarom vooral over de beleidsmaker en zijn/haar poging om de fragmentatie van dienstverlening tegen te gaan, bijvoorbeeld met regelgeving en beleid (Zonneveld, Glimmerveen & Minkman, 2021).

3.2.3 Functionele en normatieve integratie

Integratie binnen en tussen de niveaus kan betrekking hebben op financiering, informatie-uitwisseling en management, ook wel functionele integratie genoemd (Valentijn et al., 2013). Zonneveld et al. (2021) noemen als voorbeeld de geldende regels en besluitvormingsprocedures en de fysieke locatie van professionals. Normatieve integratie richt zich daarentegen op gedeelde waarden, belangen en culturen, zoals de waarde die betrokken partijen het belangrijkste vinden binnen hun samenwerking (Zonneveld et al., 2021). Daarnaast spelen betrokkenheid bij of weerstand tegen een integraal zorgmodel een rol. In dit onderzoek staan beide vormen van integratie centraal. De volgende paragraaf

geeft daarom zowel structurele/financiële, als culturele stimulansen en barrières voor integratie.

3.3 Stimulansen en barrières voor integratie

Volgens Kodner en Spreeuwenberg (2002) bestaan de stimulansen en barrières van integrale zorg uit structurele, financiële en culturele factoren, die werken op meerdere niveaus. Deze paragraaf beschrijft deze factoren op basis van de literatuur over integrale zorg en theorieën uit de bestuurskunde en organisatiewetenschap, zoals padafhankelijkheid, professionele discoursen en verandermanagement.

3.3.1 Structurele factoren

3.3.1.1 Macroniveau

Regulering op het macroniveau beïnvloedt het succes van integrale zorg (Stein & Amelung, 2021). Zo werken de huisartsen in de casestudie van Hoedemakers et al. (2019) nog niet optimaal samen met welzijnsorganisaties vanwege privacyregels. Bovendien is afstemming tussen sectoren soms lastig, omdat zij elk hun eigen regels en wettelijke kaders kennen (Eastwood & Miller, 2021). Dergelijke systeemkenmerken zijn echter moeilijk te veranderen als gevolg van padafhankelijkheid (Auschra & Sydow, 2021). Volgens Kay (2005, p. 553) is er sprake van padafhankelijkheid als: *'initial moves in one direction elicit further moves in that same direction'*. De beslissingen uit het verleden beperken dus de mogelijke alternatieve routes voor de toekomst. Dit kan bijvoorbeeld als het volgen van bestaande regels en routines voor partijen (financiële) voorbeelden oplevert en mogelijkheden geeft om te leren en te verbeteren (Auschra & Sydow, 2021). Om padafhankelijkheid te overwinnen moet integrale zorg een voldoende **aantrekkelijk alternatief** worden voor alle betrokken partijen. Met het oog hierop is het belangrijk dat integrale zorgprogramma's goed ontwikkeld en gedefinieerd zijn (Auschra & Sydow, 2021).

3.3.1.2 Mesoniveau

De voor integrale zorg noodzakelijke samenwerking, leidt tot uitdagingen op het gebied van **leiderschap** (Mitterlechner, 2020). In de literatuur zijn echter de meningen verdeeld wat betreft de vraag welke leiderschapsstijl het meest geschikt is voor integrale zorg. Zo noemen auteurs *collaborative leadership* (Kelley-Patterson, 2012), *distributed leadership*

(Mitterlechner, 2020), *complexity leadership* (Mitterlechner, 2020) en *system leadership* (Minkman et al., 2021). Ondanks het gebruik van verschillende termen, komt bij de auteurs naar voren dat leiders verder moeten kijken dan organisatorische grenzen, oog moeten hebben voor de belangen van verschillende stakeholders en zich moeten aanpassen aan veranderende omstandigheden. Bovendien stimuleren en promoten leiders samenwerking, communicatie en verbinding tussen sectoren. Een leider moet dus faciliterend zijn: zijn of haar rol bestaat in de kern uit het helpen van anderen om samen te werken (Kelley-Patterson, 2012).

Uit onderzoek van Moran, Allen, Anderson, MCDermott en Osipovic (2020) naar integrale zorgprogramma's in Engeland blijkt dat betrokken partijen primair **verantwoording** afleggen aan regelgevende instanties en hun eigen organisatie. Schillemans (2011) noemt dit de verticale verantwoordingsplicht. Daarnaast bestaat de horizontale verantwoordingsplicht, die zich rechtstreeks richt tot belanghebbenden die niet hiërarchisch superieur zijn. Zo zeiden de respondenten in de studie van Moran et al. (2020) ook dat zij verantwoording afleggen aan de burger en aan hun professionele collega's. Minkman et al. (2021) benadrukken bovendien het belang van collectieve verantwoording. Dit verdient de voorkeur boven verantwoording binnen de eigen organisatie. Toch blijken partijen terughoudend om collectief verantwoording af te leggen over het samenwerkingsverband in zijn geheel (Moran et al., 2020).

Daarnaast kunnen de **professionele standaarden en routines** van een beroepsgroep integratie belemmeren (Eastwood & Miller, 2021). Samenwerking blijkt namelijk gemakkelijker als het de bestaande regels en routines van professionals niet verstoort (Mitterlechner, 2020). Daarnaast moeten professionals **voldoende competenties** hebben om integraal samen te werken. De huisartsen in de studie van Hoedemakers et al. (2019) bleken bijvoorbeeld moeite te hebben met het opzetten en onderhouden van samenwerkingen met andere hulpverleners, omdat zij hier nog weinig ervaring mee hadden. Een goede communicatie tussen professionals is volgens Eastwood en Miller (2021) belangrijk, aangezien het de gelegenheid om van elkaar te leren bevordert.

3.3.1.3 Microniveau

Om een passende oplossing te vinden moet een persoon en zijn/haar gemeenschap **actief** bij de dienstverlening worden **betrokken** (Noone, 2012; Valentijn et al., 2013; Stein & Amelung,

2021). De ouderen die in de studie van Hoedemakers et al. (2019) bij de zorgteams aanwezig waren, waarden dat zij zelf zien dat professionals samenwerken en dat zij kunnen ingrijpen als iets niet klopt. Dit leidt tot een hogere kwaliteit van zorg. Bovendien blijken mensen een behoefte te hebben om voorafgaand aan beslissingen hun kant van het verhaal in eigen woorden te vertellen (Tyler, 2007). Dit is tevens één van de vier beginselen van procedurele rechtvaardigheid. Greenberg en Tyler (1987) beschrijven dit concept als de ervaren rechtvaardigheid van de middelen om een beslissing te nemen. Het gaat dus om de reactie op de manier waarop het besluit is genomen en niet om het besluit zelf. Procedurele rechtvaardigheid is belangrijk, aangezien het een positieve invloed heeft op de acceptatie van besluiten en op het vertrouwen in het systeem waarmee het besluit is genomen (Tyler, 2007). Tot slot moet de dienstverlening **flexibel** blijven, zodat professionals vrij kunnen kiezen welke acties nodig zijn om aan de wensen van een patiënt tegemoet te komen (Threapleton et al., 2017).

3.3.2 Financiële factoren

3.3.2.1 *Macroniveau*

Doeltreffende samenwerkingsverbanden zijn afhankelijk van **voldoende financiering** (Minkman et al., 2021; Mitterlechner, 2020). Daarnaast is het belangrijk dat dienstverleners niet afzonderlijk worden betaald, omdat dit kan leiden tot uiteenlopende belangen (Ex, 2021) en een belemmering voor professionele samenwerking (Stokes et al., 2018).

Bovendien biedt de wijze van betalen vaak geen passende stimulans voor integrale zorg. Zo geeft een vast salaris volgens Tsiachristas (2016) medische professionals de prikkel om enkel gezonde patiënten te accepteren en complexere gevallen door te verwijzen. Daarentegen biedt het vergoeden van losse medische diensten (*fee for service*) weinig stimulans om een hoge kwaliteit van zorg te leveren en in te spelen op de behoeften van patiënten, omdat zorgverleners enkel gericht zijn op het uitoefenen van zo veel mogelijk declarabele activiteiten. Op het gebied van de gesubsidieerde rechtsbijstand kwam deze prikkel al aan de orde in hoofdstuk 2.

Een voorbeeld van een **alternatieve betaalwijze** is de gebundelde betaling, waarbij de vergoeding voor de zorgverlener bestaat uit een vast bedrag voor een hele episode van zorg, in plaats van voor afzonderlijke diensten (Ex, 2021). In Nederland is dit systeem ingevoerd in de vorm van de Diagnose-Behandelcombinatie (DBC). Binnen deze methode

wordt het hele zorgtraject van een patiënt vastgelegd en gekoppeld aan een vast tarief (Douven, Remmerswaal & Zoutenbier, 2016). De vergoeding is dus onafhankelijk van de gestelde diagnose en de behandelduur. Ook de rechtshulppakketten in het plan van Dekker (2018) lijken een vorm van gebundelde betaling, aangezien een vaste vergoeding zal gelden voor een vooraf bepaalde oplossingsroute. Ex (2021) noemt de gebundelde betaling een belangrijk vereiste voor een succesvol integraal zorgprogramma. Toch maakt padafhankelijkheid het lastig om op een alternatieve betaalwijze over te stappen. In de studie van Hoedemakers et al. (2019) bleek bijvoorbeeld dat sociale zorgdiensten niet makkelijk werden opgenomen in het systeem van de gebundelde betaling, omdat financieringssilo's tussen de gezondheidszorg en de sociale zorg moesten worden doorbroken.

3.3.2.2 Mesoniveau

Voor organisaties en professionals geldt dat hun intentie om samen te werken afhankelijk is van de (verwachte) impact van integrale zorg op hun **kosten** (Minkman et al., 2021; Del Val & Fuentes, 2003) en **opbrengsten** (Eastwood & Miller, 2021). Financiële prikkels kunnen dus integratie bij de verschillende belanghebbenden stimuleren en belonen (Threapleton et al., 2017; Tsiachristas, 2016). Echter, stimulansen zijn niet alleen financieel. Zo laten Douven et al. (2016) zien dat 25% van de GGZ-zorgverleners in hun onderzoek nauwelijks reageert op financiële prikkels en voornamelijk gemotiveerd is om bij te dragen aan de gezondheid van een patiënt. Omdat financiële stimulansen dit soort **intrinsieke motivatie** kunnen ondermijnen, moet men voorzichtig zijn in het gebruik ervan (Tsiachristas, 2016).

3.3.2.3 Microniveau

Financiële prikkels kunnen patiënten stimuleren om mee te werken aan betere zorguitkomsten. Een voorbeeld is het verlagen van de eigen bijdrage bij het naleven van behandelingsplannen (Tsiachristas, 2016). Daarnaast is het cruciaal dat burgers überhaupt zien dat een bepaalde dienst relevant is voor het oplossen van hun probleem (Noone, 2012). Om deze reden stellen Mühlbacher en Betghe (2021) dat er meer onderzoek nodig is naar de opbrengsten van integrale zorg in de ogen van de patiënt.

3.3.3 Culturele factoren

3.3.3.1 *Macroniveau*

Zonneveld et al. (2021) definiëren **waarden** als abstracte concepten, die beschrijven wat mensen belangrijk vinden en wat zij willen bereiken. Volgens de auteurs liggen er 18 waarden ten grondslag aan integrale zorg, waaronder betrouwbaarheid, wederkerigheid, efficiëntie en systeemdenken. Omdat gedrag gebaseerd is op waarden, begrijpen groepen met verschillende waarden de handelingen van 'de ander' niet (Zonneveld et al., 2021). Daarom moeten partijen voor succesvolle integratie een gedeelde set aan waarden ontwikkelen. Hoedemakers et al. (2019) komen bijvoorbeeld tot de conclusie dat alle betrokken partijen het belang van het opzetten van samenwerkingsverbanden in de gemeenschap erkenden. Dit is belangrijk, aangezien een sterke onenigheid over de aard van het probleem en de daaruit voortvloeiende alternatieve oplossingen een barrière voor verandering is (Del Val & Fuentes, 2003).

3.3.3.2 *Mesoniveau*

Rashid, Sambasivan en Rahman (2003) tonen een verband tussen de **organisatiecultuur** en de houding van werknemers ten opzichte van verandering. De organisatiecultuur verwijst naar waarneembare verschijnselen en meer abstracte ideeën (Jung et al., 2009). Deze aspecten moeten aansluiten bij de waarden en doelstellingen die achter de verandering schuilgaan (Del Val & Fuentes, 2003). Bovendien blijken bepaalde organisatieculturen een remmende werking te hebben op innovatie en verandering, bijvoorbeeld wanneer zij slechte prestaties tolereren, een overdreven nadruk op consensus leggen, onvoldoende focussen op missie, strategie en organisatiedoelen (Rashid et al., 2003) of risicomijdend zijn (Threapleton et al., 2017).

Maar ook de reacties van individuele professionals op verandering kunnen variëren van sterke acceptatie tot sterke **weerstand** (Nilsen, Schildmeijer, Ericsson, Seing & Birken, 2019). Bovendien reageren groepen professionals elk op hun eigen manier (Pieters, Caniëls en Hofman, 2012). Wel geldt over het algemeen dat veranderingen eerder worden geaccepteerd als zij goed zijn onderbouwd en gecommuniceerd en als de professionals een actieve inbreng hebben gehad (Nilsen et al., 2019). In onderzoek van Allen et al. (2014) waren professionals het bijvoorbeeld in grote lijnen eens met de doelstellingen van het zorgprogramma, maar vonden zij de verandering van bovenaf opgelegd met weinig ruimte

om er nog invloed op uit te oefenen. Zij ervaren daarom frustratie en een gebrek aan controle.

Daarnaast kunnen professionals een verschillend **perspectief** hebben op optimale dienstverlening (Valentijn et al., 2013). Zo bestaan er volgens Ippel en Van Beek (2021) verschillende antwoorden op de vraag wanneer sprake is van vakbekwaamheid van een juridisch professional. Om samen te werken moeten professionals echter interacteren en tot een zekere mate van gedeeld begrip komen (Pieterse et al., 2012). Een gebrek hieraan leidt namelijk tot een negatieve houding ten opzichte van andere professionele groepen, wat resulteert in minder motivatie om met hen samen te werken.

3.3.3.3 Microniveau

Een persoonsgericht perspectief is een belangrijk kenmerk van integrale zorg (Valentijn et al., 2013). Professionals moeten daarom hun **paternalistische behandeling** van patiënten loslaten (Stein & Amelung, 2021). In het onderzoek van Hoedemakers et al. (2019) resulteerde dit in patiënten die volgens de indicatoren kwetsbaar waren, maar in hun situatie eigenlijk geen hulp nodig hadden. Patiënten kunnen dus verschillen in wat zij het meest belangrijk vinden. Integrale zorg kan daarom pas succesvol zijn als wordt aanvaard dat verschillende patiënten verschillende zorg nodig hebben (Mühlbacher & Bethge, 2021).

3.4 Conceptueel model

Integrale geschiloplossing vereist dus integratie op het macro-, meso- en microniveau. Dit is afhankelijk van verschillende structurele, financiële en culturele factoren, die integratie kunnen bevorderen en/of belemmeren. Deze barrières en stimulansen zijn dus van invloed op de vraag of een integrale werkwijze succesvol zal zijn. Maar de doeltreffendheid van een integraal programma en de belemmerende en faciliterende factoren blijven sterk afhankelijk van de context (Threapleton et al., 2017). De stimulansen en barrières uit dit hoofdstuk moeten daarom in de praktijk van SRV worden getoetst om hun houdbaarheid in de context van de rechtsbijstand vast te stellen. Het conceptueel model is weergegeven in Tabel 3.1 op de volgende pagina.

Tabel 3.1: Checklist succesvolle integrale geschilbeslechting (conceptueel model).

Checklist succesvolle integrale geschiloplossing		Niveau
Structureel	✓ Regulering stimuleert samenwerking en informatie-uitwisseling	Macro
	✓ Integrale geschiloplossing is voor alle betrokken partijen een aantrekkelijk alternatief buiten het rechtssysteem	Macro
	✓ Leiderschapspraktijken bij de betrokken organisaties zijn gericht op het faciliteren van samenwerking	Meso
	✓ Verantwoording wordt extern en collectief afgelegd en richt zich op sociale aspecten	Meso
	✓ Professionele standaarden en routines zitten de integrale samenwerking niet in de weg	Meso
	✓ De betrokken professionals hebben voldoende competenties om integraal samen te werken	Meso
	✓ De klanten worden actief betrokken bij het proces	Micro
	✓ De dienstverlening is flexibel en sluit volledig aan bij de behoeften van de klanten	Micro
Financieel	✓ Er is voldoende financiering	Macro
	✓ Samenwerking wordt gestimuleerd door een model van gebundelde betaling of andere alternatieve betaalwijze	Macro
	✓ Alle betrokken partijen verwachten meer kosten dan opbrengsten	Meso/Micro
	✓ Intrinsieke motivatie van professionals wordt niet met financiële prikkels ondermijnd	Meso
Cultureel	✓ Alle betrokken partijen kennen dezelfde waarde toe aan integrale geschiloplossing	Macro
	✓ De organisatiecultuur van de betrokken	Meso

	organisaties stimuleert samenwerking	
✓	De betrokken professionals bieden geen weerstand tegen de overgang naar integrale geschiloplossing	Meso
✓	De betrokken professionals hebben hetzelfde professionele perspectief op optimale dienstverlening	Meso
✓	De betrokken professionals erkennen dat verschillende klanten verschillende behoeften kunnen hebben (geen paternalisme)	Micro

4 Methodologie

Het conceptueel model wordt in de praktijk van SRV getoetst met meerdere casussen. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn hier het meest voor geschikt, aangezien de context centraal staat en de nadruk ligt op de perspectieven van betrokken partijen (Neuman, 2014). In dit hoofdstuk worden de concepten uit het model geoperationaliseerd, om vervolgens stil te staan bij de keuze van de casussen en de methoden voor het verzamelen en analyseren van data. Tot slot wordt aandacht besteed aan validiteit, betrouwbaarheid en ethische kwesties.

4.1 Operationalisering

Tabel 4.1 op pagina's 30-35 geeft voor elk concept uit het conceptueel model een definitie en een aantal indicatoren, waarmee het concept kan worden waargenomen in de praktijk van SRV. Sommige indicatoren worden rechtstreeks afgeleid uit de definitie van het concept. Een voorbeeld is het laatste concept, (geen) paternalisme. Dit verwijst namelijk naar het feit dat afhankelijke groepen, zoals burgers met een probleem, vrijheid en verantwoordelijkheid moeten behouden en dat men niet zomaar besluiten kan nemen in hun belang. De definitie leidt dan tot de volgende indicator: 'de betrokken professionals vinden dat de klant altijd moet instemmen met een besluit, ook al wordt dit besluit in zijn/haar belang genomen'.

De meeste indicatoren worden daarentegen gebaseerd op hoofdstuk 3. Zo noemt paragraaf 3.3.1.2 verschillende kenmerken van leiderschap in een integraal samenwerkingsverband. Deze kenmerken worden omgezet naar indicatoren, zoals (a) 'de respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar organisatie over de organisatorische grenzen heen kijken', (b) 'de respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar organisatie oog hebben voor de belangen van verschillende stakeholders' en (c) 'de respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar organisatie samenwerking, communicatie en verbinding stimuleren'.

Tabel 4.1: Operationalisering.

Concept	Definitie	Indicator(en)
Regulering	<i>'[R]ules made by a government or other authority in order to control the way something is done'</i> (Collins Dictionary Online, in Sullivan-Taylor, 2021, p. 195)	<ul style="list-style-type: none"> • In de onderzochte cases belemmeren regels (volgens de respondent) <u>niet</u> het de samenwerking. • In de onderzochte cases was er (volgens de respondent) <u>geen</u> sprake van fragmentatie in de zin dat elke sector eigen regels en kaders kent.
Aantrekkelijk alternatief	In dit geval is er geen sprake van padafhankelijkheid. Er geldt dus niet dat: <i>'initial moves in one direction elicit further moves in that same direction'</i> (Kay, 2005, p. 533).	<ul style="list-style-type: none"> • In de onderzochte cases hebben bestaande regels en routines (volgens de respondent) de samenwerking <u>niet</u> belemmerd. • In de onderzochte cases was de SRV-methode (volgens de respondent) een aantrekkelijk alternatief voor een traditionele (juridische) procedure. • In de onderzochte cases was de SRV-methode (volgens de respondent) voldoende ontwikkeld om als alternatief te dienen voor een traditionele (juridische) procedure.
Leiderschapspraktijken	<i>'[W]hat actors (...) do to move a network forward'</i> (Huxham & Wangen, in Mitterlechner, 2020, p.2).	<ul style="list-style-type: none"> • De respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar organisatie over de organisatorische grenzen heen kijken. • De respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar

		<p>organisatie oog hebben voor de belangen van verschillende stakeholders.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De respondent is van mening dat de leiders in zijn/haar organisatie samenwerking, communicatie en verbinding stimuleren.
Verantwoording	<p><i>'[A] relationship between an actor and a forum, in which the actor has an obligation to explain and to justify his or her conduct. The forum can pose questions and pass judgement, and the actor may face consequences'</i> (Minkman et al., 2021, p. 158).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In de onderzochte cases hebben respondenten <u>niet</u> het gevoel dat zij primair verantwoording afleggen binnen hun eigen organisatie. • In de onderzochte cases hebben respondenten het gevoel dat zij primair verantwoording afleggen aan de burger, hun professionele collega's en/of de samenwerkingspartners. • In de onderzochte cases hebben respondenten het gevoel dat zij verantwoording afleggen over het netwerk als geheel (collectief).
Professionele standaarden en routines	<p><i>'Professional means relating to a person's work, especially work that requires special training. [...]. A standard is a level of quality or achievement, especially a level that is thought to be acceptable. [...]'</i> (Collins Dictionary Online, z.d.). In het geval van SRV kunnen zowel SRV-gidsen, als klanten kwalificeren als</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In de onderzochte cases botst de SRV-methode volgens de respondent niet met zijn/haar professionele regels en routines.

	professional. Voorbeelden zijn advocaten, gemeenteambtenaren, politieagenten etc.	
Voldoende competenties	<i>'[T]he degree to which the individual can use the knowledge, skills, and judgement associated with the profession to perform effectively in the domain of possible encounters defining the scope of professional practice'</i> (Kane, 1992, p. 166). In dit geval is het 'domein' de integrale geschiloplossing waar professionals bij betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • De betrokken professionals vinden dat zij hun kennis en vaardigheden voldoende kunnen inzetten om integraal samen te werken met andere partijen. • De betrokken professionals hebben ervaring met het integraal samenwerken met andere partijen. • Volgens de betrokken professionals is er een goede communicatie tussen professionals onderling en kunnen zij van elkaar leren.
Actief betrokken	De klanten van SRV worden actief betrokken bij het vinden van een oplossing. In het SRV-proces verwijst de term klant zowel naar de burger met een probleem, als naar de instantie waarmee hij/zij een probleem heeft. SRV ziet beide partijen als haar klant en beide partijen moeten daarom actief bij het proces worden betrokken.	<ul style="list-style-type: none"> • De klanten vinden dat zij voldoende actief worden betrokken bij het oplossen van hun probleem. • De klanten vinden dat zij van SRV voldoende de mogelijkheid krijgen om hun kant van het verhaal toe te lichten. • De klanten vinden dat zij van SRV voldoende de mogelijkheid krijgen om in te grijpen in het proces wanneer dit volgens hen de verkeerde kant op gaat.
Flexibel	Volgens Threapleton et al. (2017) moeten professionals zelf kunnen kiezen welke acties nodig zijn om aan de wensen van	<ul style="list-style-type: none"> • SRV-gidsen ervaren dat het mogelijk is om het proces in een case volledig aan te sluiten bij de behoeften en

	een patiënt tegemoet te komen.	voorkeuren van de klanten.
Voldoende financiering	Er is voldoende budget beschikbaar om de SRV-methode te financieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Respondenten zijn tevreden over de hoeveelheid financiering voor het SRV-project.
Gebundelde betaling	<i>'A single payment to fund a pre-defined set of services by multiple providers for a specific (group of) patient(s)'</i> (Stokes et al., 2018, p. 2.).	<ul style="list-style-type: none"> • SRV-gidsen ontvangen <u>geen</u> vergoeding in de vorm van een vast salaris. • SRV-gidsen ontvangen <u>geen</u> vergoeding voor losse (juridische) diensten. Hun beloning is dus <u>niet</u> afhankelijk van de hoeveelheid en soort verrichte diensten in een case. • SRV-gidsen ontvangen een vaste vergoeding voor het vinden van een oplossing voor een bepaald probleem. • De vergoeding die professionals ontvangen voor het oplossen van het probleem wordt voor hen allen op dezelfde wijze vastgesteld.
Meer kosten dan opbrengsten	Kosten en opbrengsten kunnen worden uitgedrukt in geld, maar ook in bijvoorbeeld tijd of inspanning. Er wordt dus in brede zin naar deze twee begrippen gekeken.	<ul style="list-style-type: none"> • Respondenten zijn van mening dat de SRV-methode in de specifieke case voor hen meer oplevert dan kost.
Intrinsieke motivatie	<i>'[T]he doing of an activity for its inherent satisfaction rather than for some separable consequence. When intrinsically motivated, a person is moved to act for the fun or challenge entailed rather</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Professionals zijn gemotiveerd om bij te dragen aan een goede oplossing voor de klant. • Professionals halen voldoening uit het werken op SRV-

	<i>than because of external products, pressures, or rewards'</i> (Ryan & Deci in Oudeyer & Kaplan, 2007, p. 1.).	<p>werkwijze.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volgens professionals hangt hun motivatie <u>niet</u> samen met de vergoeding die zij ontvangen.
Dezelfde waarde	<i>'[W]hat people see as important and want to pursue'</i> (Miller et al., in Zonneveld et al., 2021, p. 55)	<ul style="list-style-type: none"> • Respondenten zijn van mening dat integrale geschiloplossing iets waardevols is. • Respondenten kennen dezelfde waarde (bijv. effectiviteit, samenwerken, efficiëntie) toe aan integrale geschiloplossing.
Organisatiecultuur	<i>'Within the literature, well over 100 dimensions associated with organizational culture can be identified. These range from observable phenomena such as "rituals" and "structures" to abstract ideas such as "warmth," "satisfaction," and "esprit de corps"'</i> (Jung et al., 2009, p. 1087).	<ul style="list-style-type: none"> • Professionals menen dat de cultuur in hun organisatie aansluit bij de waarden en doelstellingen van SRV (laagdrempelig, samenwerken, <i>whole system in the room</i> etc.). • Professionals vinden <u>niet</u> dat de cultuur in hun organisatie een belemmering vormt voor de SRV-werkwijze. Voorbeelden zijn dat de organisatiecultuur risicomijdend is, slechte prestaties tolereert, een overdreven nadruk legt op consensus of onvoldoende focus op missie, strategie en organisatiedoelen.
(Geen) weerstand	Weerstand is <i>'any conduct that tries to keep the status quo (...), resistance is equivalent to inertia, as the persistence to avoid</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De betrokken professionals zijn het eens met de doelstelling van SRV, namelijk het zoeken naar een

	<i>change'</i> (Del Val & Fuentes, 2003, p. 149).	<p>laagdrempelige oplossing en het voorkomen van lange formele procedures.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De betrokken professionals zijn het eens met de aanpak die SRV hanteert voor het laagdrempelig oplossen van (juridische) problemen. • De betrokken professionals vinden dat zij voldoende worden betrokken bij het ontwikkelen van de SRV-methode.
Professioneel perspectief	Volgens Valentijn et al. (2013) kunnen professionals een verschillend perspectief hebben op optimale dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • De betrokken professionals zijn het eens over de beste aanpak om het probleem in de specifieke case op te lossen. • De betrokken professionals streefden in de specifieke case hetzelfde doel na.
(Geen) paternalisme	Paternalisme wordt gedefinieerd als: <i>'the policy or practice on the part of people in authority of restricting the freedom and responsibilities of those (...) dependent on them in their supposed interest'</i> (Oxford Languages, z.d.).	<ul style="list-style-type: none"> • De betrokken professionals vinden dat de klant altijd moet instemmen met een besluit, ook al wordt dit besluit in zijn/haar belang genomen. • De betrokken professionals menen dat het mogelijk is dat verschillende klanten een verschillende oplossing nodig hebben.

4.2 Steekproeftrekking

Dit onderzoek is een meervoudige casestudie, aangezien meerdere casussen worden bestudeerd (Creswell & Poth, 2018). In lijn met het advies van Leech en Onwuegbuzie (in Boeijs, 2016) worden 3-5 zaken geselecteerd uit de 118 dossiers die SRV op 16 maart 2022 in haar systeem heeft staan. Dit gebeurt met een doelgerichte steekproeftrekking (*purposeful sampling*), aangezien deze methode geschikt is voor het kiezen van casussen die het meest bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag (Matthews & Ross, 2010; Creswell & Poth, 2018; Boeijs, 2016). Omdat SRV in leercycli steeds haar werkwijze evalueert en verbetert, lijken met name nieuwere zaken relevant voor dit onderzoek. Deze zullen namelijk het best aansluiten bij de huidige werkwijze van de organisatie. Daarom worden de 50% oudste dossiers in beginsel buiten beschouwing gelaten. Van de overgebleven dossiers is in 18 zaken (al) een proces gestart waarbij contact is opgenomen met de betrokken partij(en). Vooral deze zaken zijn interessant voor het onderzoek.

Verschillende auteurs raden aan om in een casestudie te streven naar maximale variatie (Boeijs, 2016; Creswell & Poth, 2018). Daarom worden drie casussen gekozen die van elkaar verschillen wat betreft duur, betrokken organisaties, onderwerp en voortgang. Deze kenmerken zijn terug te vinden in tabel 4.2. Bij de lopende casussen wordt de duur gerekend vanaf de datum dat het dossier is aangemaakt tot 01-04-2022. Dit correspondeert namelijk met de beschrijving van deze casussen in paragraaf 5.1.

Creswell en Poth (2018) benadrukken bovendien het belang van buitengewone casussen. Daarom wordt een vierde casus toegevoegd, die bijzonder is vanwege de interne discussie over de rol en benadering van SRV. Ondanks het feit dat deze zaak wat ouder is – en valt buiten de 50% nieuwste dossiers – stond dit onderwerp centraal bij de evaluatie van de 5^e leercyclus (21 februari t/m 11 maart). De zaak is dus nog steeds relevant.

Tabel 4.2: Selectie van casussen.

Casus	Duur	Betrokken organisaties	Onderwerp	Voortgang
A	72 dagen	UWV/Pensioenfonds	Pensioen	Lopend
B	156 dagen	Gemeente/GGZ	Multiproblematiek	Lopend
C	23 dagen	Woningcoöperatie	Waterschade	Afgerond
D	169 dagen	Openbaar Ministerie/Politie	Strafvervolgning	Afgerond

4.3 Dataverzameling

Omdat men in een kwalitatieve casestudie niet kan vertrouwen op slechts één databron (Creswell & Poth, 2018), worden in dit onderzoek twee methoden gebruikt: documentanalyses en interviews. Aan de hand van de gespreksverslagen en (mail)correspondentie in de dossiers wordt een reconstructie gemaakt van de casus. Wanneer deze documenten geen volledig beeld geven, zal de betrokken SRV-medewerker om aanvullingen worden gevraagd.

Vervolgens worden de relevante barrières en stimulansen geïdentificeerd met informatie uit documenten en interviews. Met SRV-medewerkers wordt besproken welke personen naast henzelf (tot nu toe) een grote rol hebben gespeeld in de gekozen casussen. Deze respondenten worden benaderd voor deelname aan het onderzoek. De interviews zullen semigestructureerd zijn met een topiclijst (zie bijlage A). Op deze manier is er voldoende ruimte om vragen aan te passen aan de geïnterviewde (Boeije, 2016) en kunnen factoren aan het licht komen die niet in het conceptueel model staan, maar die wel belangrijk zijn in de context van integrale geschiloplossing (Matthews & Ross, 2010). De interviews zullen met toestemming van de respondent worden opgenomen. Bijlage C geeft tot slot een overzicht van de respondenten en geanalyseerde documenten.

4.4 Data-analyse

Volgens Matthews en Ross (2010) is het van belang om een gedetailleerde beschrijving te geven van elke onderzochte casus. De eerste stap in de analyse wordt daarom het reconstrueren van de zaak op basis van documenten en aanvullingen van SRV-medewerkers. Vervolgens worden de relevante documenten (en later ook de interviewtranscripten) gecodeerd in het computerprogramma Atlas.ti. Tijdens dit proces worden de drie fases doorlopen die Boeije (2016) en Neuman (2014) beschrijven, namelijk (1) open coderen, (2) axiaal coderen en (3) selectief coderen. In de eerste fase zullen codes worden toegekend aan datafragmenten. Hierbij wordt aangesloten bij de operationalisering in tabel 4.1, maar wordt ook rekening gehouden met andere factoren die niet in deze tabel zijn genoemd. Het is volgens Neuman (2014) namelijk belangrijk om in deze fase flexibel te zijn. Vervolgens worden de codes ingedeeld in verschillende groepen, die worden samengevoegd tot vier

hoofdcategorieën, namelijk structurele, financiële, culturele en overige factoren. Een overzicht van de gebruikte codes, groepen en categorieën is te vinden in Bijlage D.

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

4.5.1 Betrouwbaarheid

Alle casussen in dit onderzoek zijn begonnen in het verleden, waardoor een beroep wordt gedaan op het geheugen van respondenten. Dit maakt het onderzoek minder betrouwbaar (Neuman, 2014). Daarentegen wordt de betrouwbaarheid verhoogd door het gebruik van correspondentie en gespreksverslagen, die tijdens het proces zijn opgeslagen in het dossier. Omdat de documentanalyse voorafgaat aan de interviews, kunnen respondenten bevestigd worden over specifieke en concrete gebeurtenissen. Dit zal hen namelijk helpen bij het correct herinneren van deze situaties en komt de betrouwbaarheid ten goede (Neuman, 2014). Daarnaast kunnen flexibele onderzoeksmethoden, zoals semigestructureerde interviews, de betrouwbaarheid verlagen (Boeije, 2016). Er kan namelijk *interviewer bias* optreden (Neuman, 2014). Dergelijke zwakke punten zullen gecompenseerd worden door het gebruik van documenten, die vast staan en niet worden beïnvloed door de aanwezigheid van de onderzoeker.

4.5.2 Validiteit

Semigestructureerde interviews dragen bij aan de interne validiteit van het onderzoek, aangezien wordt aangesloten bij de belevingswereld van de respondent (Boeije, 2016). Door bovendien verschillende betrokken partijen te interviewen, worden stimulansen en barrières belicht vanuit meerdere perspectieven. Dergelijke triangulatie leidt tot een vollediger beeld van het onderzoeksonderwerp en daarmee tot een hogere interne validiteit (Boeije, 2016).

Het is lastig om op basis van vier zaken uitspraken te doen over de werkwijze van SRV in het algemeen. Neuman (2014) benadrukt namelijk dat casussen zelden het geheel representeren. Toch wordt de externe validiteit van dit onderzoek zo hoog mogelijk gehouden door het kiezen van meerdere casussen (Creswell & Poth, 2018), waarbij geprobeerd wordt de variatie binnen de selectie te maximaliseren (Boeije, 2016). Er wordt daarom op voorhand gezorgd dat de gekozen zaken verschillend zijn wat betreft duur, betrokken partij, onderwerp en voortgang.

4.6 Ethische kwesties

Alle respondenten in dit onderzoek worden gevraagd een *informed consent*-formulier te ondertekenen (zie bijlage B). Hiermee geven zij nadrukkelijk toestemming voor hun deelname aan het onderzoek, nadat zij volledig en juist zijn geïnformeerd (Boeije, 2016). Eén van de vragen op dit formulier is of respondenten toestemming geven voor het opnemen van het interview. Deze expliciete toestemming is volgens Matthews en Ross (2010) namelijk van groot belang. De gegevens in het onderzoek moeten bovendien in anonieme vorm worden bewaard en verwerkt (Boeije, 2016). Om deze reden worden de namen van de respondenten en de dossiernummers niet gekoppeld aan de onderzochte casussen. Alle deelnemers worden in het onderzoek aangeduid met Respondent 1, Respondent 2 etc. Wel wordt de rol van de respondent toegevoegd, namelijk burger, SRV-gids of instantie. Een overzicht van de respondenten is te vinden in bijlage C.

5 Resultaten

Dit hoofdstuk weergeeft de resultaten van het onderzoek. Paragraaf 5.1 vormt een beschrijving van de gekozen casussen. De vier paragrafen daarna bespreken achtereenvolgens de structurele, financiële, culturele en overige stimulansen en barrières, die in de vier casussen een rol hebben gespeeld. Het hoofdstuk sluit af met een deelconclusie.

5.1 Casusbeschrijving

Het onderzoek richt zich op vier zaken waar SRV als onafhankelijke bemiddelaar bij is betrokken. Deze paragraaf geeft per casus een beschrijving gegeven van het probleem, de door SRV genomen stappen en – indien van toepassing – de afloop. Omdat Casus A en B gaan over nog lopende zaken, zal het proces beschreven worden tot 01-04-2022.

5.1.1 Casus A: Pensioen

Tijdens een gesprek bij SRV vertelt een meneer dat hij in 2018 een ongeluk heeft gehad tijdens werkzaamheden voor een Belgische werkgever. Hij liep toen hersenletsel op en werd in België volledig en duurzaam arbeidsongeschikt geacht. Omdat hij ook ooit in Nederland heeft gewerkt, ontvangt hij sinds september 2020 een vervroegd pensioen.

Ongeveer 3 jaar na het ongeluk meldt het Belgische Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering de arbeidsongeschiktheid van meneer aan het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekering (UWV) in Nederland. Het UWV keert vervolgens met terugwerkende kracht de uitkering Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) uit. Meneer krijgt hierdoor in één keer een bedrag van ongeveer €13.000,-. De systemen van het UWV en het pensioenfonds blijken met elkaar verbonden en het pensioenfonds informeert meneer dat hij vanwege zijn uitkering al die tijd ten onrechte vervroegd pensioen heeft ontvangen. Hij moet daarom een bedrag van €27.516,10 terugbetalen. Dit is voor meneer niet mogelijk, aangezien hij al die tijd van zijn vervroegd pensioen heeft geleefd.

SRV neemt contact op met het UWV en het pensioenfonds en er vindt een gesprek plaats tussen de betrokken partijen. Het plan is om de WIA-uitkering met terugwerkende kracht stop te zetten, waardoor het recht op vervroegd pensioen altijd aanwezig is gebleven. Meneer heeft namelijk de €13.000,- van het UWV bewaard en zou dit dus terug kunnen geven. Echter, het UWV kan niet garanderen dat meneer door het stopzetten van de

uitkering niet langer als arbeidsongeschikt in het systeem zal staan. Dit is voor het pensioenfonds wel van belang, want bij arbeidsongeschiktheid keren zij geen vervroegd pensioen uit. Op deze manier ontstaat het risico dat meneer straks noch een uitkering, noch vervroegd pensioen zal ontvangen. Bovendien blijkt het te gaan om een bedrag van €22.657,85, omdat meneer naast de eenmalige storting ook nog maandelijks geld heeft ontvangen van het UWV.

SRV bespreekt samen met meneer zijn mogelijkheden. Het blijkt dat meneer vooral streeft naar rust en dat de manier waarop niet van belang is. SRV adviseert daarom om het vervroegd pensioen terug te betalen. Meneer kan hiervoor de €13.000,- van het UWV gebruiken. Bovendien krijgt hij over een aantal weken pensioen van een ander pensioenfonds en AOW en zijn er belastingtechnisch mogelijkheden om geld terug te krijgen. Meneer zou graag een overzicht willen van welk bedrag hij moet betalen en hoeveel geld hij dan per maand overhoudt. Omdat niemand binnen SRV de hiervoor benodigde expertise heeft, wordt gezocht naar een andere partij die meneer kan helpen.

5.1.2 Casus B: Multiproblematiek

SRV wordt gebeld door een oudere meneer, die bang is dat zijn vrouw bij hem wordt weggehaald. Hij heeft een brief ontvangen van het Zorg- en Veiligheidshuis, maar is verder moeilijk te volgen. SRV neemt daarom contact op met het Zorg- en Veiligheidshuis en de Gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD) en wordt uiteindelijk doorverwezen naar het Advies- en Meldpunt Verward Gedrag. Er is een onderzoek ingesteld naar mevrouw, op basis waarvan de officier van justitie (OvJ) de rechter heeft verzocht om een zorgmachtiging voor verplichte zorg vanuit de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Bovendien is de gemeente een traject gestart om de woning van het echtpaar onbewoonbaar te verklaren.

Meneer en mevrouw komen langs bij SRV en er wordt contact gezocht met de betrokken maatschappelijk werkster. De familie blijkt in een ongezonde situatie te leven: “In feite wonen ze in een vieze keuken vol rondvliegende duiven compleet met de ontlasting en slapen hier op een soort matrasje op de grond en de ander in de douche” (mailcorrespondentie tussen betrokken partijen). Er vindt daarom een overleg plaats tussen SRV, het Leger des Heils, het Veiligheidshuis, Veilig Thuis Zeeland, de GGD en drie afdelingen van de gemeente (Handhaving, Openbare orde & Veiligheid en Maatschappelijk Werk). Ook de familie zelf is aanwezig. Partijen spreken een gezamenlijke doelstelling af, namelijk dat

het echtpaar na 40 jaar huwelijk niet van elkaar wordt gescheiden. De gemeente gaat daarom in gesprek met een woningcorporatie om een seniorenwoning te regelen. Het traject om het huis onbewoonbaar te verklaren kan tot die tijd op een laag pitje. SRV helpt ondertussen de familie bij het invullen van de formulieren voor een huurwoning en neemt contact op met een makelaar die de familie kent en vertrouwt. Er wordt een woning gevonden voor het echtpaar. Ook kunnen zij meubels krijgen van de woningcorporatie en het Leger des Heils.

De verplichte zorgmachtiging was de oorspronkelijke reden voor het contact met SRV. Omdat deze procedure strakke termijnen kent, vindt er tijdens het SRV-proces ook een rechterlijke uitspraak plaats. De rechter wijst het verzoek tot verplichte zorgmachtiging af, maar raadt de familie wel aan om hulp te zoeken. Hier staat het echtpaar zelf ook voor open.

Om te voorkomen dat de familie met dubbele lasten zit, probeert de makelaar hun woning zo snel mogelijk te verkopen. Echter, op de dag van bezichtiging is mevrouw ziek en moeten de kijkers worden afgebeld. Meneer stelt voor om verder schoon te maken voordat het huis wordt verkocht. De betrokken partijen vermoeden dat dit een uitstelreactie is en dat het echtpaar snel moet verhuizen. De makelaar kan dan namelijk ongestoord haar werk doen. SRV gaat samen met een maatschappelijk werker langs bij de familie om hen te overtuigen van dit nieuwe plan. Ongeveer vijf maanden na het eerste contact met SRV verhuist het echtpaar naar een nieuwe woning. Het oude huis zal worden schoongemaakt, waarna bezichtigingen plaatsvinden. De makelaar heeft al een aantal potentiële kopers op het oog. De betrokken partijen zijn blij met het resultaat en plannen een laatste overleg om het proces te evalueren.

5.1.3 Casus C: Waterschade

Bij SRV komt een mevrouw met waterschade aan het laminaat in haar huurwoning. Volgens een ketenpartner van de woningcoöperatie kan de vloer voor €400,- worden gerepareerd. Er is alleen een probleem: het laminaat dat mevrouw nu in haar kamer heeft liggen wordt niet meer verkocht. Daarom zal een aantal vierkante meter door ander laminaat worden vervangen. Dit ziet mevrouw niet zitten en zij komt met het idee om samen met haar buurman de gehele vloer opnieuw te leggen met een ander, goedkoper laminaat. Zij vraagt daarom de woningcoöperatie om €400,- naar haar over te maken, zodat zij zelf alle benodigdheden kan kopen. Dit is echter niet mogelijk omdat de woningcoöperatie werkt

met vaste onderaannemers.

Toevallig kent de SRV-medewerker iemand van de woningcoöperatie uit eerdere zaken. Tijdens het gesprek met mevrouw belt zij deze contactpersoon. Hij reageert direct dat het idee van mevrouw geen probleem moet zijn, maar dat hij voor de zekerheid zal overleggen met het management. De volgende ochtend stuurt hij een whatsapp-bericht naar de SRV-medewerker: “het management is akkoord met de voorgestelde constructie! Afdeling vastgoed neemt contact op met [mevrouw] voor verdere afwikkeling”. Mevrouw moet aantonen hoe zij aan het bedrag van €400,- komt. Dit doet zij door de mail van de ketenpartner met de geconstateerde schade door te sturen naar de woningcoöperatie. Zes dagen na het gesprek met mevrouw krijgt de SRV-medewerker van haar contactpersoon te horen dat het probleem is opgelost.

5.1.4 Casus D: Strafvervolgning

SRV komt in contact met een meneer, die in 2017 door zijn schoonzoon is gewurgd en dit op één haar na heeft overleefd. Na zijn aangifte heeft meneer verschillende keren vragen gesteld aan de politie over de stand van zaken in. Op een gegeven moment krijgt hij de horen dat het Openbaar Ministerie (OM) de zaak seponereert, dus dat de schoonzoon niet voor de rechter hoeft te komen. Echter, meneer heeft hierover nooit een officieel besluit ontvangen en het is voor hem onbekend wat er met het dossier is gebeurd. Om deze reden organiseert SRV een gesprek met meneer, zijn vrouw en de OvJ. Er blijkt inderdaad nooit een officieel besluit omtrent strafvervolgning te zijn genomen. De OvJ zal daarom het dossier opnieuw bestuderen en met de politie bespreken. Tijdens het vervolggelbesprek – waar ook een vertegenwoordiger van de politie aansluit – vertelt de OvJ dat de verdachte destijds heeft toegegeven dat hij de keel van meneer heeft dichtgeknepen. Maar hij beweerde dit gedaan te hebben uit zelfverdediging, aangezien meneer hem eerst zou hebben geslagen. De OvJ besluit daarom de zaak alsnog te seponeren. Er is namelijk niet voldoende wettig en overtuigend bewijs om aan te tonen dat de verdachte niet uit noodweer handelde, maar de opzet had lichamelijke letsel toe te brengen. De SRV-gidsen twijfelen aan deze redenering en zijn van mening dat het besluit is genomen op basis van een incompleet dossier. Zo zouden niet alle getuigen van die avond zijn gehoord. Kort na het gesprek krijgen zowel meneer als mevrouw het officiële sepotbesluit toegestuurd. SRV blijkt kritisch over de inhoudelijke juistheid van dit besluit en de juridische onderbouwing ervan. De stichting geeft aan dat zij

het besluit hierdoor lastig kan uitleggen aan meneer en een aantal concrete vragen wil stellen aan de OvJ. Het opstellen van deze vragen resulteert in een kritische juridische analyse, die ook naar het echtpaar wordt gestuurd.

De familie kan een zogeheten artikel 12 Sv procedure (klacht wegens niet-vervolging) beginnen. Het is de vraag wat SRV hierin kan betekenen. Vanwege haar neutrale en objectieve rol, kan SRV namelijk in principe niet één van de partijen ondersteunen in een formele procedure. De familie wordt daarom doorverwezen naar het Juridisch Loket en naar een website om een advocaat te vinden. Wel kunnen meneer en mevrouw gebruik maken van de kritische juridische analyse en krijgen zij een aantal tips. SRV vraagt de familie of ze hen op de hoogte willen houden. Intern wordt het dossier gesloten.

5.2 Structurele factoren

5.2.1 Macroniveau

In casus A (pensioen) heeft **regulering** op het macroniveau het samenwerkingsproces vertraagd. Zo had SRV een volmacht nodig van meneer om zijn correspondentie met het UWV en het pensioenfonds op te vragen. De vertraging is echter niet groot: meneer stuurde de benodigde documenten zes dagen later op. Bij casus B (multiproblematiek) maakten de coronamaatregelen fysiek bijeenkomen lastiger, al bleek dit voor partijen geen grote barrière.

“Maar dat hebben we zo opgelost door een soort combinatie te regelen. Van [op het gemeentehuis] in een spreekruimte mensen op voldoende afstand bij elkaar en de laptop erbij voor mensen die op afstand via Teams ook bij het gesprek aanwezig konden zijn” (Respondent 1, instantie).

Casus A (pensioen) kenmerkt zich bovendien door fragmentatie, zo vertelt Respondent 10 (SRV-gids). “Maar [het UWV en het pensioenfonds] bleven wel heel erg in hun... ja, we zitten met dit systeem en we kunnen daar niet omheen”.

Ook padafhankelijkheid speelt in deze casus een rol. “Het UWV is wel gebonden aan zijn uitvoeringsbeleid. Dus je kunt nooit verwachten dat ze daar helemaal van af gaan wijken” (Respondent 3, SRV-gids). In casus D (strafvervolging) is sprake van

padafhankelijkheid op het moment dat de OvJ besluit de zaak te seponeren. Respondent 2 (SRV-gids) legt dit uit:

“Als je seponeert is dat jouw beslissing. (...) En als je zegt ja, nou zegt iemand dit of dat... ik seponer toch maar niet, dan zegt die ander: nou, je had geseponeerd, dan mag ik er toch op vertrouwen dat dat dan zo blijft?”

Na het sepotbesluit was er geen weg meer terug. Ook Respondent 11 (SRV-gids) merkt dit op: “Dus we hebben nooit kunnen overleggen. We hebben nooit samen kunnen zoeken of samen kunnen vinden, omdat [de OvJ] haar besluit had genomen”.

Over het algemeen vinden partijen de integrale aanpak van SRV een **aantrekkelijk alternatief** voor de traditionele juridische route, bijvoorbeeld in casus B (multiproblematiek).

“Het heeft ruim één jaar geduurd, maar wie weet hoe lang het geduurd had als het een juridisch steekspel was geworden met bezwaar en beroep? (...) Ja, tot die tijd leven dan die mensen in onzekerheid, van wat gaat er gebeuren? Dus ik denk dat we toch echt de beste weg hebben gekozen op deze manier” (Respondent 1, instantie).

Volgens Respondent 3 (SRV-gids) geldt hetzelfde in casus A (pensioen): “Nou, ik twijfel of die meneer naar een advocaat was gestapt. Ja, wat dat betreft is SRV voor hem denk ik een wat vriendelijkere manier”. In casus C (waterschade) zou Respondent 12 (burger) wel een juridische weg inslaan om het probleem op te lossen. Echter, de SRV-werkwijze heeft haar voorkeur. “Tuurlijk, als het samen kan in samenwerking, dan is dat stukke prettiger”.

Daarentegen blijven juridische procedures nodig. “In sommige gevallen heb je gewoon te maken met echte complexe zaken (...). En dan moeten we bijvoorbeeld brieven gaan opstellen en dat gaat altijd wel langs onze advocaat. Omdat, je wil jezelf ook niet in de vingers snijden (...)” (Respondent 13, instantie). Specifiek in casus B (multiproblematiek) speelden juridische procedures een instrumentele rol. “Die uithuiszettingsprocedure, die was wel *on hold*. Maar toch, dat dreigde nog steeds. En omdat er ook die druk nodig was. Om [meneer en mevrouw] te laten kiezen [voor een andere woning]” (Respondent 8, instantie).

5.2.2 Mesoniveau

Leiderschapspraktijken kunnen het samenwerkingsproces belemmeren. “Als inderdaad de hoogste directeur (...) zegt tegen alle anderen van nee, jullie moeten niet met SRV in gesprek, dan wordt het wel heel ingewikkeld” (Respondent 10, SRV-gids). Maar enkel in casus C (waterschade) komt naar voren dat overlegd moest worden met een teamleider. Dit heeft niet geleid tot problemen en er zit alsnog zeer weinig tijd tussen de vraag van de burger en het akkoord van de woningcoöperatie. Volgens Respondent 5 (instantie) is het zelfs fijn om vanuit een organisatie betrokken te zijn: “Je kan je verhaal goed uitleggen aan degenen die toestemming moeten verlenen. Dus dat is dan wel een voordeel geweest”.

Casus B (multiproblematiek) kostte partijen relatief veel tijd. “Ik moest over mijn grens heen. We moesten allemaal over ons grens heen eigenlijk” (Respondent 8, instantie). Volgens Respondent 11 (SRV-gids) speelde SRV juist hier een rol: “Ik vind zelf dat het wel een leuk voorbeeld is van waar wij eigenlijk de gaten vullen en die dingen doen waar anderen of geen verstand van hebben of niets mee kunnen doen”.

Op het gebied van **verantwoording** is casus B (multiproblematiek) opvallend, omdat SRV aanhaakte op een bestaand samenwerkingsverband. De partijen maakten hier gezamenlijk afspraken en legden onderling verantwoording af: “Dus daarom waren die overleggen om de zo veel weken wel belangrijk, omdat daar maakten we iedere keer afspraken met zijn allen. En de keer daarop werd gewoon even gecheckt van nou, is dat gelukt... is dat gelukt?” (Respondent 5, instantie). Dit staat in contrast met casus A (pensioen): “Bij [casus A] hebben we wel echt meer de controle moeten nemen, omdat die er gewoon niet was” (Respondent 10, SRV-gids). In casus D (strafvervolging) is tot slot verantwoording tegenover de burger. “Dan denk ik ja, [meneer] heeft wel een punt. Dan vind ik het wel netjes om daar ook het gesprek over aan te gaan” (Respondent 4, instantie).

Professionele standaarden beperken wat SRV-gidsen kunnen doen in een bepaalde zaak. In casus D (strafvervolging) was het bijvoorbeeld de vraag naar wie meneer doorverwezen moest worden voor hulp bij zijn artikel 12-procedure. Respondent 6 (SRV-gids) vertelt hierover: “Ik ben advocaat en ik ben gids, dus dat leidt al automatisch tot een soort vermenging. Alleen wat je wil voorkomen is dat je het verwijt kan krijgen van belangenverstremming. Je kan [bijvoorbeeld] niet naar collega’s verwijzen”. Ook **professionele routines** spelen een rol. Professionals blijken namelijk allen op een andere manier te denken en te werken. Zo noemt Respondent 7 (SRV-gids) dat juristen een

probleem op een andere manier aanvliegen en ook een ander taalgebruik kennen. Dit is moeilijk te veranderen, aldus Respondent 2 (SRV-gids): “Maar ja, die trainingen van het hele gedrag aanpassen van hoe ga je met mensen praten... Dan ben ik natuurlijk ook weer minder goed in staat om mijn oude gewoontes af te leren”. Toch heerst bij juridische professionals wel het besef dat zij als gids een andere rol hebben. Zo vertelt Respondent 3 (SRV-gids) het volgende over casus A (pensioen):

“Als het nou echt mijn eigen dossier was dan denk ik dat ik ook in België nog wel meer navraag had gedaan over hoe die uitkering daar nu precies in elkaar zit. (...) Maar we zitten ook niet in de zaak als advocaat, maar gewoon om te kijken of we met die instanties een regeling kunnen treffen waarmee [meneer] uit de voeten kan”.

Ook zijn er andere professionals bij de zaken betrokken, bijvoorbeeld op het gebied van zorg. In casus B (multiproblematiek) blijkt deze achtergrond behulpzaam, aangezien professionals ervaring hebben met een bepaalde werkwijze. “Het is altijd een manier van druk zetten, heen en weer bewegen, doe ik dan. Dat doe ik eigenlijk heel veel tijdens mijn werkzaamheden. Een beetje geven en weer een beetje terug.” (Respondent 8, instantie).

Wat betreft **competenties** moeten professionals rekening houden met achterliggende emoties. “Ook simpele dingen, dat je denkt nou we kunnen hier over praten, er zijn oplossingen. Je kunt ze gewoon verzinnen, ze zijn helemaal niet moeilijk. Maar nou ja, dan blijkt dus die laag ijs onder het water te zitten” (Respondent 2, SRV-gids). Ook Respondent 7 (SRV-gids) benadrukt het belang van emoties:

“Resultaat behaal je toch wel langs de ene of de andere kant. Maar als de persoon niet op zijn gemak zit, dan kan je het al vergeten. (...) Maar erger, dan gaat de persoon ook met een vervelend gevoel weg”.

Daarnaast zijn creativiteit en logisch inzicht belangrijk. Zo vertelt Respondent 9 (SRV-gids) over één van haar collega's: “Hij heeft soms van die inzichten en nuchtere opmerkingen, wat heel erg helpt. Heel erg down-to-earth en logisch denken en dat is denk ik heel nuttig”. Tot slot noemen respondenten juridische kennis. “Ja, dat je wel natuurlijk weet waar je het over hebt als iemand iets vraagt” (Respondent 10, SRV-gids).

Sommige professionals hebben ervaring met de SRV-werkwijze. “En ik denk dat ik ook

veel leer van het feit dat ik er zo veel bij heb gezeten en zo veel [gesprekken] gezien heb” (Respondent 9, SRV-gids). Ook kan een achtergrond in de buurtbemiddeling of rechtspraak respondenten de nodige competenties verschaffen. Daarnaast leren SRV-gidsen veel van de gidsentraining die door de stichting wordt aangeboden. “En ik denk dat de training enorm geholpen heeft voor mij ook om meer te kijken naar welke emoties spelen hier nou een rol?” (Respondent 9, SRV-gids). Tot slot is persoonlijkheid belangrijk:

“Dat je er wel zit, dat je interesse toont zegmaar. Dat is toch ook iets... ja, wat een vaardigheid is, maar wat ook een beetje in je zit denk ik. Bij sommige mensen heb je gewoon sneller zoiets van o, daar vertel ik wel iets aan” (Respondent 10, SRV-gids).

In geen van de vier casussen gaven professionals aan dat zij over onvoldoende competenties beschikten om integraal samen te werken.

5.2.3 Microniveau

In casus C (waterschade) en D (strafvervolging) zijn burgers **actief betrokken** doordat zij corresponderen met de woningcoöperatie of getuigen van de avond van de wurging opzoeken. Bovendien was de familie in casus B (multiproblematiek) aanwezig bij sommige overleggen “om er voor te zorgen dat ze weten dat er niet over hun gepraat wordt, maar met hun gepraat wordt” (Respondent 1, instantie). “Dat vind ik zelf de meerwaarde, dat wij toch zorgen dat zij ook mee blijven doen. En dat we met hen toch elke keer weer even ook vragen van waar staan jullie en hoe staan jullie ervoor?” (Respondent 11, SRV-gids). In casus A (pensioen) is dit anders.

“[Meneer] legt het een beetje bij ons. (...) Ja, die ziet het leven heel vaak niet meer zitten, dus die denkt ook niet meer in oplossingen. Nee, die doet gewoon wat wij zeggen, dat vindt hij dan allemaal wel goed” (Respondent 10, SRV-gids).

Ook instanties worden betrokken door SRV. Zo keuren partijen gespreksverslagen goed en worden hun opmerkingen serieus verwerkt. Dit gebeurt in casus D (strafvervolging), waar de OvJ en de politieagent benadrukken dat zij tijdens het gesprek excuses hebben gemaakt aan het echtpaar, wat niet terug te lezen is in het verslag. De SRV-medewerker erkent dit en past het verslag aan.

In casus A (pensioen) is het proces **flexibel**:

“En helemaal aan het begin begreep ik van [mijn collega] dat [meneer] ook eerst met een ander probleem kwam. Nou, uiteindelijk kwam hij dan weer met dit probleem, wat echt wel even heeft gekost van wat is er nou allemaal aan de hand? Vervolgens hadden we een beeld en dan, nou ja bleek toch ook weer dat bepaalde dingen die wij hadden bedacht als oplossing niet mogelijk waren” (Respondent 10, SRV-gids).

Hetzelfde geldt voor casus B (multiproblematiek): “En in deze casus moesten we echt ook gewoon stapje voor stapje. Twee stapjes vooruit, eentje terug, weet je wel?” (Respondent 5, instantie). Halverwege het proces vindt er zelfs een *change of plans* plaats. In plaats van eerst de woning te verkopen, wordt het doel om de familie zo snel mogelijk te verhuizen. Daarnaast wordt meegedacht met de burger, bijvoorbeeld de wens van het echtpaar om hun duiven mee te nemen naar de nieuwe woning.

“Daar kreeg je natuurlijk ook dat de woningbouwvereniging vrij strikt [zei]: geen duiven is geen duiven. (...) Ik zeg ja, dan stoppen we toch een kleintje in een parkietenkooitje? Ja, waarom niet? Ik bedoel dan heb je in ieder geval een dubbele oplossing” (Respondent 7, SRV-gids).

Ook in casus C (waterschade) wordt het proces afgestemd op de wens van de burger. Mevrouw wil de situatie met haar laminaat namelijk anders oplossen dan voor de woningcoöperatie gebruikelijk is. “En nu was even een andere route te bewandelen, maar dat ging prima” (Respondent 13, instantie). Tot slot waren de klanten in casus B (multiproblematiek) en D (strafvervolging) niet digitaal vaardig, terwijl gesprekken tussen partijen grotendeels online waren. Er is daarom gekozen voor een alternatief waarbij de burger fysiek afspreekt met bijvoorbeeld een SRV-medewerker, om vervolgens samen deel te nemen aan de online vergadering.

5.3 Financiële factoren

5.3.1 Macroniveau

In de vier casussen lijkt **voldoende financiering** te zijn om integraal samen te werken. Toch geeft Respondent 3 (SRV-gids) aan zich zorgen te maken over de toekomst van SRV: “Ik vrees wel een beetje dat het zo lang duurt als de subsidiepot aanwezig is. En op een gegeven moment houdt het volgens mij gewoon op”. Het gaat hier om een groter probleem in Regio Zeeuws-Vlaanderen, waar SRV als project begonnen is. Veel voorzieningen, zoals maatschappelijk werk, zijn hier wegbezuinigd. Ook Respondent 8 (instantie) vindt dat het recht in deze regio minder toegankelijk is:

“Omdat het toch moeilijk bereikbaar is: het zijn afstanden, reizen met het openbaar vervoer is lastig (...). En dat is een groot verschil met mensen die bijvoorbeeld in de Randstad wonen. Daar is het makkelijker voor om voor hun recht op te komen”.

Een aantal SRV-gidsen ontvangt een vergoeding in de vorm van een vast bedrag per maand of per uur. Van een **gebundelde betaling** is dus geen sprake. Echter, het is niet gebleken dat dit een belemmering vormt. Respondent 3 (SRV-gids) vertelt dat de betaalwijze voor hem juist positief is. “Dat je in een zaak gewoon kunt adviseren en dan ook betaald krijgt, dat is voor ons [advocaten] eigenlijk heel prettig”. Dit komt in de praktijk niet snel voor.

5.3.2 Mesoniveau

De SRV-werkwijze leidt voor instanties tot **opbrengsten**. “Dus op die manier hebben wij er zeker baat bij dat het soms gewoon eventjes duidelijk wordt wie wat mag of moet gaan doen” (Respondent 13, instantie). Respondent 5 (instantie) noemt de kennis die SRV oplevert: “Ik ben niet juridisch onderlegd. (...) Dus dat moet je dan ook weer uitzoeken. Dat is gewoon een voordeel, dat hun dat hebben”. Ook reputatie is een opbrengst: “We laten ons zien, dat we betrokken zijn” (Respondent 13, instantie). In casus C (waterschade) leidt de integrale aanpak tot tijdbesparing. Omdat SRV het probleem duidelijk schetste, kon de woningcoöperatie gericht te werk gaan. Dit geldt ook voor casus B (multiproblematiek): “Het heeft in ieder geval opgeleverd dat die woning verkocht gaat worden strakjes. En dat er dus geen onbewoonbaarverklaring heeft moeten plaatsvinden. Nou ja, goed: tijd is geld. We hebben natuurlijk minder moeten doen” (Respondent 5, instantie).

Respondent 13 (instantie) geeft daarentegen aan dat SRV ook **kosten** meebrengt in de vorm van extra tijd. “Door SRV is soms wel dat je wat sneller aan tafel gevraagd wordt, waarbij je misschien eerder had gezegd: dit mogen burens onderling oplossen”. Maar dit weegt niet op tegen de opbrengsten. De partijen bij casus B (multiproblematiek) denken er hetzelfde over: “Ik zou het direct weer doen” (Respondent 8, instantie). Respondent 4 (instantie) is het daar niet mee eens: “Maar deze hele sessie was wat mij betreft voor deze kwestie, zoals hij nu is uitpakkt, niet nodig geweest”. De opbrengsten wegen in casus D (strafvervolgning) dus niet op tegen de kosten.

Professionals hebben **intrinsieke motivatie**. “Ik vind het super leuk en goed en... ja, ook wel echt werk dat echt bij mij past” (Respondent 10, SRV-gids). Ook Respondent 2 (SRV-gids) is enthousiast: “Dan vind ik het leuk als je dan ook de *guts* hebt om te zeggen oh, wacht eens even... hier zit een oplossing!”. Daarnaast zijn partijen gemotiveerd om de burger te helpen. “Deze man [in casus A] ook, hij heeft ook iets heel vriendelijks en hij wil ook gewoon van het geduvel af. Dus dan denk je nou, misschien kunnen we deze meneer ook wel helpen” (Respondent 3, SRV-gids). Dit komt ook terug in casus B (multiproblematiek): “Iedereen, die dan wel het mededogen met [het echtpaar] heeft en ook ziet van we willen graag een oplossing voor hun” (Respondent 8, instantie). Zaken zoals casus D (strafvervolgning) laten partijen daarom niet koud: “Nou, dat is één van de weinige zaken waar ik echt boos om geworden ben” (Respondent 7, SRV-gids). SRV schrijft ook in een afsluitende mail naar meneer: “We hopen dat jullie kunnen begrijpen dat wij vanuit onze neutrale en onafhankelijke positie niet betrokken kunnen worden in deze juridische procedure. Het was voor ons ook heel lastig want gevoelsmatig hadden wij graag meer voor jullie betekend”.

5.3.3 Microniveau

De **(verwachte) opbrengsten** voor de burger verschillen per casus. Zo spelen in casus A (pensioen) en C (waterschade) financiële aspecten een rol. “[Meneer] heeft geleefd van het geld dat hij ontving. (...) Als hij €27.516,10 moet betalen, komt hij ernstig in de problemen” (gespreksverslag casus A). Volgens dit gespreksverslag gaat het ook om rechtvaardigheid: meneer vindt dat het UWV niet goed heeft gehandeld en dat dit rechtgezet moet worden. Daarentegen heeft de familie in casus B (multiproblematiek) een ander doel, zo valt te lezen in het gespreksverslag: “Doelstelling van allen is te zorgen dat het echtpaar samen kan

blijven. Dat is ook de grootste angst van [meneer]. Ze zijn elkaar na 40 jaar nog niet zat". In casus D (strafvervolging) schrijft meneer in een mail aan SRV dat hij op zoek is naar innerlijke rust en helderheid. Dit ziet Respondent 7 (SRV-gids) vaker: "Dat mensen vrij vlug tegen een muur oplopen of iets voorgeschoteld krijgen waar ze dus bepaald niet om gevraagd hebben. En via deze weg kunnen ze duidelijkheid creëren".

Idealiter bespaart SRV de burger een lang en kostbaar juridisch proces. "En we hebben geen idee hoe dat mensen wakker houdt als ze met zo'n zaak bezig zijn" (Respondent 2, SRV-gids). Dit komt terug in het gespreksverslag bij casus D (strafvervolging): "Dit incident en het feit dat [schoonzoon] nog altijd doorgaat zonder gestraft te worden voor zijn gedrag, beheerst het dagelijks leven van [meneer en mevrouw]".

Respondent 9 (SRV-gids) beschrijft een andere opbrengst. "Mensen zeggen echt steevast: we zijn zo blij dat we gewoon ons verhaal hebben kunnen doen, dat iemand naar ons geluisterd heeft". Ook dit blijkt in casus D (strafvervolging):

"[Meneer] heeft van alles opgestuurd [naar het OM], van alles uitgeschreven. Bewijzen van de burens enzovoorts, heeft hij allemaal meegestuurd. En die kreeg gewoon nul op rekest. (...) Dus voor hem was het een hele genoegdoening dat hij gehoor kreeg" (Respondent 7, SRV-gids).

5.4 Culturele factoren

5.4.1 Macroniveau

Respondenten hechten **waarde** aan het gezamenlijk vinden van een oplossing. "En dat is het mooiste aan Samen Recht Vinden denk ik inderdaad: echt die zoektocht naar een oplossing en niet zozeer het behalen van jouw gelijk" (Respondent 9, SRV-gids). Vooral in casus B (multiproblematiek) vinden partijen onderlinge coördinatie en afstemming belangrijk, zeker wanneer het oorspronkelijke plan gewijzigd wordt. Zo is in een e-mail vanuit maatschappelijk werk naar de samenwerkingspartners het volgende te lezen: "Ik wil spreken namens ons allemaal, ik wil dat mijn collega [naam] na haar vakantie ook niet voor de verrassing staat dat er een 'change of plans' heeft plaatsgevonden, maar wij met dit voortschrijdend inzicht gezamenlijk dit plan dragen". Hetzelfde geldt in casus D (strafvervolging): "Overall kunnen dingen fout gaan. Maar het is dan belangrijk om daar samen over te praten en samen een oplossing te vinden" (gespreksverslag).

De waarde ‘samenwerken’ hangt samen met effectiviteit. “Dus ik denk dat er geen betere resultaten te behalen zijn dan door samen te werken” (Respondent 5, instantie). “Het is het resultaat dat telt. En ja, als je dat met drie partijen moet doen in plaats van twee of misschien zelfs met vier of vijf... Nou, als het resultaat maar gehaald wordt. Dat vind ik het belangrijkste” (Respondent 1, instantie). Respondent 9 (SRV-gids) noemt ook nog continuïteit als waarde: “Dat mensen weer verder kunnen met hun leven”. Tot slot benadrukt Respondent 5 (instantie) het belang van een persoonsgerichte aanpak. “Dus dat [SRV-gidsen] echt voor die mensen [in casus B] ook een hart hadden (...). En dat vind ik ook wel heel belangrijk”. In geen van de casussen blijkt sprake te zijn van botsende waarden als belemmering voor integrale geschiloplossing.

5.4.2 Mesoniveau

Wat betreft de **organisatiecultuur** sluit SRV volgens Respondent 13 (instantie) aan bij de missie van zijn organisatie. “Nogmaals het woongeluk hebben we heel hoog in het vaandel staan. En als iemand natuurlijk een geschil heeft met zijn of haar buurman of buurvrouw, dan is het fijn als dat op een nette manier opgelost wordt”. Hij vertelt bovendien dat hij in casus C (waterschade) moest overleggen met een andere afdeling binnen de organisatie “en die zitten toevallig hier op dezelfde verdieping, echt letterlijk twee deurtjes verder”. Ook in casus B (multiproblematiek) speelt dit mee. “We zijn natuurlijk een hele kleine gemeente, dus overal zijn lijntjes kort. Dus dat zou misschien wel een voordeel geweest kunnen zijn” (Respondent 5, instantie). Dit in tegenstelling tot de ervaring van Respondent 11 (SRV-gids) in casus D (strafvervolging), waar sprake was van meer hiërarchie:

“Maar dat is ook wel die organisatie. Dat heet bovenover: het moet altijd boven overgaan. Dus jij vraagt aan jouw leidinggevende dat je iets nodig hebt en die leidinggevende pakt het op dat niveau op en dan gaat het weer terug naar die”.

Soms sluit integrale geschiloplossing aan bij methoden waar een organisatie al mee bekend is. Zo noemt Respondent 1 (instantie) de methode van warm handhaven, die vaak wordt ingezet bij de aanpak van vervallen panden in zijn gemeente:

“Dat betekent dat dan een ambtenaar van een beleidsafdeling samen met de portefeuillehouder een gesprek aangaat met de eigenaar en zegt van kijk, je pand

vormt een soort rotte kies in de straat of in de kern, wat ga je er aan doen of wat is je bedoeling van je pand? (...) Ja, en als je het dan niet doet, dan staat aan de achterkant de harde handhaving klaar om te zeggen van oké, nou gaan we gewoon met dwangsommen werken en dan proberen we hetzelfde te bereiken”.

Dit komt overeen met de aanpak in casus B (multiproblematiek): niet gelijk handhaven, maar eerst proberen om meneer en mevrouw uit eigen beweging naar een nieuwe woning te krijgen. Respondent 9 (SRV-gids) ziet dit terug in de praktijk van SRV: “En dat verschilt natuurlijk ook enorm. Wat ik zei, zo’n UWV die dan al zo’n maatwerkplaats heeft of [gemeente] Terneuzen die dan ook al met die doorbraakmethode bezig is. Die hebben weer een hele andere instelling (...)”.

Bij professionals is er geen **weerstand** tegen integrale geschiloplossing. “Ik denk dat het heel goed is om (...) te proberen integraal geschillen te beslechten. En juist misschien in Zeeuws-Vlaanderen. Omdat het toch wel vrij afgelegen is, is daar wel extra behoefte” (Respondent 4, instantie). Een tweede vraag is hoe professionals denken over integrale geschiloplossing, zoals dat door SRV is vormgegeven. Respondent 10 (SRV-gids) blijkt positief: “Nou ja, om te zien dat we dus echt ook resultaat maken, dat steeds meer mensen enthousiast over ons worden en dat burgers ook heel erg aangeven hoe fijn ze het vinden”. Ook instanties zijn tevreden: “Ik ben nu alleen maar blij als ik hoor dat er een zaak bij SRV wordt aangemeld. Dan weet ik ook dat het op een goede manier afgehandeld wordt” (Respondent 13, instantie). “En het feit dat ze ook met een bus gaan en ja... super!” (Respondent 8, instantie).

Toch zijn er ook twijfels over de effectiviteit van SRV. “Nou ja, de vraag is: welke zaken lenen zich daarvoor en wat doe je dan in zo’n zaak?” (Respondent 4, instantie). “Ja, het valt of staat met wat voor soort zaken mensen komen en of je er een wederpartij op een minnelijke manier bij kan betrekken om het dan samen op te lossen. (...). Ik ben benieuwd hoe zich dat gaat ontwikkelen” (Respondent 6, SRV-gids). Daarnaast is SRV nog onvoldoende afgebakend. “Nou ja, ik denk als je [de afbakening] niet maakt, als je zegt wij zijn er voor iedereen, dan zit echt iedereen bij je op de stoep.” (Respondent 6, SRV-gids). “En ik ben er ook van overtuigd dat SRV juist iets zou kunnen betekenen voor een groep (...) die keer op keer geholpen zouden moeten worden met een aantal zaken. Maar ja, je zit gewoon maatschappelijk werk te vervangen” (Respondent 3, SRV-gids). Op de vraag of dit een

probleem is, zegt hij: “Nou ja, daar is het niet voor bedoeld. Dus het is wel erg”. Bovendien was de aanpak van SRV in casus D (strafvervolging) te partijdig: “Nou ja, er is toch geleidelijk aan naar mijn gevoel iets ontstaan dat SRV wel erg aan de kant van de klant stond” (Respondent 2, SRV-gids). Respondent 4 (instantie) voegt hier aan toe: “Er was hier niets integraals aan. Tenminste, zo werd het ook niet ingestoken”.

Echter, deze kanttekeningen hebben in de cases niet geleid tot barrières. Zo zegt Respondent 3 (SRV-gids) over casus A (pensioen): “Dit vind ik een zaak waarvan ik denk, dit heeft echt wel zin”. Bovendien vertelt Respondent 6 (SRV-gids) dat men achteraf samen heeft teruggekeken op het proces in casus D (strafvervolging). “Nou ja, in die zin (...) ben ik wel tevreden met hoe het uiteindelijk in de evaluatie terecht is gekomen en is besproken.”

In casus D (strafvervolging) zitten partijen qua **professioneel perspectief** niet op één lijn. “We hebben het er later nog over gehad bij een gidsenevaluatie. Toen was er ook wel even wat discussie over of dat goed gegaan was” (Respondent 2, SRV-gids). Gidsen verschilden van mening over de kritische analyse van SRV in reactie op het sepotbesluit. “Nou zelf denk ik (...) dat dat advies al te ver ging, omdat je dan niet meer aan het samen recht vinden bent” (Respondent 6, SRV-gids). Ook Respondent 4 (instantie) heeft bedenkingen over de aanpak in deze zaak. “Ik vraag me af of dit – de manier waarop er opgesteld is (...) – of dat nou uiteindelijk de zaak van [meneer] nog goed gedaan heeft en of [meneer] daar beter van is geworden”. Volgens Respondent 4 (instantie) was het doel van meneer om weer contact te krijgen met zijn dochter:

“En daar zou je natuurlijk in overleg bijvoorbeeld kunnen zeggen van (...) hoe kunnen we nou zorgen dat die dochter weer contact krijgt met haar ouders? Als je echt kijkt naar integraliteit, ja dan zou dat een idee kunnen zijn geweest”.

Daarentegen is in casus C (waterschade) nauwelijks discussie over de optimale aanpak. “Dat kleine stukje [laminaat] waar de lekkage was zou een ander kleurtje worden. En dat had niet haar voorkeur, wat natuurlijk eigenlijk logisch is. Dus vandaar ook dat de oplossing vrij snel tot stand kwam” (Respondent 13, instantie). Ook in casus B (multiproblematiek) is er overeenstemming tussen partijen. Op het moment dat het plan wijzigt, wordt dit door de maatschappelijk werker duidelijk aan iedereen medegedeeld per e-mail: “Maar voor nu is het een belangrijk moment voor ons alle en de klantjes... Dat er 1 plan is waar wij alle hetzelfde over denken”.

5.4.3 Microniveau

Professionals zijn van mening dat elke burger een andere oplossing nodig kan hebben. “Je kunt niet iedereen altijd maar in dezelfde hokjes duwen. Je zult toch naar de persoon erachter moeten kijken” (Respondent 3, SRV-gids). Er is dus geen sprake van **paternalisme**. Respondent 10 (SRV-gids) vertelt bijvoorbeeld hoe zij in casus A (pensioen) uitdrukkelijk rekening houdt met de wens van de burger:

“Hij is er nu wel een beetje de dupe van dat het UWV zo laat pas die melding [uit België] heeft binnengekregen. Juridisch gezien zou je misschien daar heel erg procedures in kunnen starten, maar dat is niet wat [meneer] wil. Hij wil rust”.

Ook Respondent 4 (instantie) vindt dat men in casus D (strafvervolging) niet de wens van de burger moet vergeten: “Voor zover ik weet, wilde [meneer] een heel ander resultaat dan afdoening in de strafzaak. Hij wilde gewoon weer contact met zijn dochter”.

In casus B (multiproblematiek) komt expliciet naar voren dat het echtpaar serieus wordt genomen. “Ja, en ze zijn ook van zichzelf nog steeds en ze zijn ook niet gek. Dus je kan ze ook niet zomaar onder curatele stellen” (Respondent 11, SRV-gids). Daarentegen wordt hier niet altijd blind de wens van de burger gevolgd. Zo vertelt Respondent 8 (instantie):

“Ik heb heel lang hun wens gerespecteerd ook van hoe zij het wilden. Maar er was wel een spanningsveld van is dit nu echt wat ze willen of is dit nou uit verleden dat ze niet anders kunnen kiezen dan de situatie waar ze nu in zitten? (...) Is dat hun keuze of is het omdat mevrouw zo is opgegroeid, dat haar dat veiligheid geeft?”.

Dit speelt ook in casus A (pensioen). Respondent 3 (SRV-gids) geeft bijvoorbeeld aan dat meneer een lagere uitkering gaat ontvangen als hij het UWV terugbetaalt en gaat leven van zijn vervroegd pensioen. “Ja, daar stapt hij dan wel gewoon overheen”.

“Dat is wel typisch iets dat je ziet bij hersenschade. En het vervelende is dat mensen dan gewoon niet meer diep kunnen nadenken. Alles wordt dan een soort oppervlakkige reactie, waarbij het echte probleem oplossen niet meer mogelijk is” (Respondent 3, SRV-gids).

5.5 Overige vereisten

Bij organisaties heerst soms onduidelijkheid over wat SRV precies doet. “Nou in eerste instantie dacht ik van goh, wat voor soort organisatie is het?” (Respondent 1, instantie). Dit kan leiden tot **wantrouwen**, zo vertelt Respondent 13 (instantie). “In het begin was het wel een beetje spannend van je gaat een bus in en wat moet er allemaal uitgevochten worden aan tafel?”. Dit veroorzaakt volgens Respondent 7 (SRV-gids) het soms moeizame contact tussen SRV en justitie. “Ik denk dat ze vrij vlug denken dat ze de schuld van bepaalde zaken krijgen”. Respondent 6 (SRV-gids) vreest dat de gebeurtenissen in casus D (strafvervolg) hier niet echt bij geholpen hebben:

“En ik denk dat je als (...) justitie in zijn algemeen denkt: ho, in een volgend geval dat SRV bij mij op de stoep komt met samen recht vinden, dan ga ik wel heel erg op mijn tellen passen. Want vervolgens treden ze eigenlijk gewoon op voor zo’n iemand”.

“En dan merk je dat die basis zeg maar vormen - dat een organisatie ook echt wel weet wie wij zijn, wat we doen, hoe het werkt - dat dat heel belangrijk is voor het vervolg” (Respondent 10, SRV-gids). Respondent 7 (SRV-gids) vindt dit ook: “Je leert [instanties] kennen, maar zij leren ook dat een probleem oplossen twee kanten op werkt”. Respondent 13 (instantie) trekt dezelfde conclusie: “Dus [SRV-gidsen] willen echt meewerken, niet alleen met degene die de zaak inbrengt (...) maar ook echt met ons (...)”. “En ja, het is niet zo dat het een tegenstander was ofzo. Nee, het is gewoon een medestander die zocht naar hetzelfde als waar wij naar zochten: gewoon een oplossing voor het probleem” (Respondent 1, instantie).

Daarnaast speelt de individuele persoon een rol. “De ene medewerker is de andere gewoon echt niet en daar moet je het ook wel heel erg in treffen merken we” (Respondent 10, SRV-gids). Respondent 9 (SRV-gids) vermoedt dat het meespeelt of betrokken partijen een **persoonlijke klik** met elkaar hebben. Vooral in casus C (waterschade) en casus B (multiproblematiek) blijkt deze klik aanwezig. “Als dan een afspraak werd gepland en iemand kon dan niet, ja dan vond iedereen dat jammer. Van goh, iedereen hoort er eigenlijk ook weer bij” (Respondent 1, instantie).

Respondent 9 (SRV-gids) merkt bovendien op dat casus A (pensioen) en casus C (waterschade) van elkaar verschillen in de zin dat bij casus C rechtstreeks een **contactpersoon** van SRV werd gebeld. Dit scheelt tijd:

“Als het via het algemene nummer komt, krijg ik in ons systeem een terugbel- of contactverzoek. En dan zou het wel nog iets langer geduurd hebben (...). Nu was het direct duidelijk van hé, dit kan ik oppakken” (Respondent 13, instantie).

In casus A is contact gezocht met de personen van het UWV en het pensioenfonds die bekend waren met de situatie van meneer. Dit zijn volgens Respondent 9 (SRV-gids) geen vaste contactpersonen van SRV, die in een volgende zaak direct worden benaderd. “Nee, volgens mij bel je dan eerder gewoon weer het algemene nummer zeg maar en dan hoop je maar dat je iemand krijgt die een beetje mee wil denken en die van de zaak af weet”.

Soms is het **probleem niet direct duidelijk**. Een voorbeeld is casus A (pensioen).

“Het is ook een beetje een uitzoekplaatje. Het is gewoon een ingewikkelde casus vind ik. Doordat die man natuurlijk ook nog in België heeft gezeten en zelf niet helemaal duidelijk is over wat hij allemaal zelf heeft gedaan” (Respondent 3, SRV-gids).

Hetzelfde geldt in casus B (multiproblematiek), waar na het eerste telefoongesprek met de burger niet helder was welk probleem er speelt. “En toen vond ik het al zo warrig. (...) Ze lagen op zo’n stapeltje, dat ik ze nog een keer moest terugbellen omdat ik er allemaal niks van snapte” (Respondent 11, SRV-gids).

In de opstartfase van SRV vormde **organisatiecapaciteit** een belemmering, bijvoorbeeld in casus A (pensioen). “En toen moest er contact worden gezocht met (...) het UWV en het pensioenfonds, maar dat heeft eigenlijk wel iets te lang geduurd. Maar dat lag dus aan ons, vanwege corona en drukte in het team” (Respondent 9, SRV-gids). “Wat dat betreft procesmatig, zou ik wel zeggen dat we daarin een beetje een steekje hebben laten vallen. Maar tegelijkertijd valt ons ook niet iets te verwijten, want we liepen gewoon over” (Respondent 9, SRV-gids).

Tot slot benadrukt Respondent 3 (SRV-gids) het belang van fysiek contact tussen partijen. “Want dan kijk je elkaar eens in de ogen, dat scheelt natuurlijk wel heel veel. Omdat, dan blijven het niet allemaal van die papieren tijgers”. **Fysieke afstanden** vormen hierbij een probleem. In casus B (multiproblematiek) konden meneer en mevrouw

bijvoorbeeld niet makkelijk reizen vanwege hun hoge leeftijd en angst voor het coronavirus. Uit mailcorrespondentie in casus D (strafvervolging) blijkt het bovendien een rol te spelen dat partijen 'de oversteek moeten maken', dus moeten reizen via de betaalde Westerscheldetunnel.

5.6 Deelconclusie

In de vier casussen zijn de vereisten voor succesvolle integrale geschiloplossing in meer of mindere mate aanwezig. Dit is terug te zien in tabel 5.1 op de volgende pagina. De factoren waar aan is voldaan, worden weergegeven met de kleur groen. Zo is een voorwaarde dat regulering het samenwerkingsproces niet belemmert. In casus B (multiproblematiek) maakten de coronaregels fysiek overleg weliswaar lastiger, maar dit vormde voor de betrokken partijen geen echte barrière. Dit is anders in casus A (pensioen), waar fragmentatie bestaat tussen het UWV en het pensioenfonds en waar een vereiste volmacht leidt tot lichte vertraging. Om deze reden is deze cel in tabel 5.1 rood. Een andere mogelijkheid is dat deels aan een vereiste is voldaan, bijvoorbeeld door sommige betrokkenen of op sommige momenten in de tijd. Dit wordt weergegeven met de kleur geel. Een voorbeeld is de verantwoording in casus D (strafvervolging). In deze zaak was namelijk geen zelfstandig samenwerkingsverband met onderlinge verantwoordingsplichten, maar bestond wel een gevoel van verantwoording naar de burger toe. Een ander voorbeeld is casus B (multiproblematiek). Hier was het aan het begin niet helder wat het probleem van de burger precies was, terwijl daar later meer duidelijkheid over ontstond. Tot slot is een aantal vereisten niet naar voren gekomen in de interviews en de documentanalyse. Deze cellen hebben daarom geen kleur gekregen in tabel 5.1.

Wanneer de vier casussen worden vergeleken, is te zien dat in casus D de meeste vereisten een rode kleur hebben. Dit is tevens de zaak die het langst heeft geduurd en waar respondenten het minst tevreden over zijn. Respondenten zijn daarentegen het meest enthousiast over het verloop van casus B en casus C, waar de meeste vereisten groengekleurd zijn. Op basis hiervan lijkt integrale geschiloplossing in de ogen van de betrokken partijen inderdaad te leiden tot een beter proces.

Tabel 5.1 Checklist succesvolle integrale geschiloplossing per onderzochte casus.

Checklist succesvolle integrale geschiloplossing		Casus A	Casus B	Casus C	Casus D
Structureel	✓ Regulering	Red	Green	Green	Green
	✓ Aantrekkelijk alternatief	Red	Green	Green	Red
	✓ Leiderschapspraktijken	White	Green	Green	White
	✓ Verantwoording	Red	Green	White	Yellow
	✓ Professionele standaarden en routines	Green	Green	Green	Red
	✓ Voldoende competenties	Green	Green	Green	Green
	✓ Actief betrokken	Yellow	Green	Green	Green
	✓ Flexibel	Green	Green	Green	Green
Financieel	✓ Voldoende financiering	Green	Green	Green	Green
	✓ Gebundelde betaling	Red	Red	Red	Red
	✓ Meer kosten dan opbrengsten	White	Green	Green	Red
	✓ Intrinsieke motivatie	Green	Green	Green	Green
Cultureel	✓ Dezelfde waarde	Green	Green	Green	Green
	✓ Organisatiecultuur	White	Green	Green	Red
	✓ Geen weerstand	Green	Green	Green	Green
	✓ Professioneel perspectief	White	Green	Green	Red
	✓ Geen paternalisme	Green	Yellow	White	Green
Overig	✓ Vertrouwen	White	Green	Green	Red
	✓ Persoonlijke klik	White	Green	Green	Red
	✓ Contactpersoon	Red	Red	Green	Red
	✓ Duidelijk wat probleem is	Red	Yellow	Green	White
	✓ Fysieke afstanden geen barrière	White	Red	White	Red

Hoewel regulering op het macroniveau in de meeste zaken de samenwerking niet belemmerde, vormen bestaande routines wel een barrière. De SRV-werkwijze blijkt dus (nog) niet in alle omstandigheden een voldoende aantrekkelijk alternatief om deze padafhankelijkheid te overwinnen. Verder beschikken de professionals over voldoende competenties om integraal samen te werken. Bovendien vormen professionele standaarden

en routines hier veelal geen belemmering voor. Ook de actieve betrokkenheid van de burger komt in het merendeel van de casussen naar voren. In deze zaken is het proces bovendien flexibel en afhankelijk van de wensen en behoeften van de klant. Een structureel vereiste waar minder goed aan is voldaan, is collectieve verantwoording t.o.v. de burger en de samenwerkingspartners. Deze vorm van verantwoording komt namelijk alleen in casus B (multiproblematiek) volledig naar voren.

Op het gebied van financiën blijkt in alle zaken voldoende financiering om het probleem op integrale wijze aan te pakken. Wel maken sommige respondenten zich zorgen over de toekomst van SRV. Het is dus mogelijk dat hier op een later tijdstip wel problemen ontstaan. Bovendien is het opvallend dat de gebundelde betaling in geen enkele zaak aanwezig is. Echter, dit blijkt geen invloed te hebben op het verloop van het proces. Het is daarom de vraag of deze factor cruciaal is voor succesvolle integrale geschiloplossing. Mogelijk hangt dit samen met het feit dat bij de professionals in alle zaken intrinsieke motivatie aanwezig is.

Wat betreft culturele vereisten kennen de vier zaken geen barrières in de vorm van botsende waarden of weerstand tegen integrale geschiloplossing. Alle betrokken partijen hechten waarde aan het gezamenlijk oplossen van het probleem. Wel kan de organisatiecultuur of het professionele perspectief op optimale dienstverlening leiden tot meningsverschillen.

Tot slot komt een aantal overige vereisten naar voren. Zo kan het probleem van de klant aan het begin van het proces niet gelijk duidelijk zijn. Bovendien is alleen in casus C (waterschade) sprake van een vast contactpersoon van SRV. Echter, SRV heeft aan casus B (multiproblematiek) contacten overgehouden bij de GGD en de desbetreffende gemeente. De kans is aanwezig dat zij bij een volgende zaak ook als direct contactpersoon worden benaderd. Tot slot spelen fysieke afstanden in de helft van de zaken een rol, wat aansluit bij het idee dat het recht in de provincie Zeeland soms letterlijk ver weg is voor de burger.

6 Conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek is de werkwijze van Stichting Samen Recht Vinden Zeeland (SRV) geëvalueerd aan de hand van de volgende onderzoeksvraag: ‘Welke lessen op het gebied van stimulansen en barrières vallen te trekken uit cases van integrale geschiloplossing binnen SRV?’. Paragraaf 6.1 geeft een antwoord op deze vraagstelling. Bovendien bevat dit hoofdstuk aanbevelingen voor de wetenschap (paragraaf 6.2) en voor de praktijk (paragraaf 6.3).

6.1 Antwoord op hoofd- en deelvragen

De eerste twee deelvragen van dit onderzoek zijn: ‘Wat is integrale geschiloplossing?’ en ‘Welke rol speelt SRV daarbij?’. Het idee dat problemen soms een integrale aanpak vereisen, is afkomstig uit de plannen om het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand te herzien (Dekker, 2018). Een onderdeel van de herziening zijn de rechtshulppakketten, waarin verschillende partijen gezamenlijk diensten aanbieden (Dekker, 2021a). Zij worden daarbij integraal betaald voor de oplossing van het probleem en niet afzonderlijk voor de verleende diensten (Dekker, 2018). De onderzoekspilot Samen Recht Vinden hoopt een bijdrage te leveren aan deze stelselherziening. Dit is één van de doelstellingen waarvoor de stichting subsidie ontvangt.

Dit onderzoek maakt gebruik van de literatuur over integrale zorg. Daarom zijn de derde en vierde deelvraag: ‘Wat is integrale zorg?’ en ‘Hoe verhoudt dit concept zich tot integrale geschiloplossing?’. Integrale zorg kenmerkt zich door de organisatie van diensten rondom de behoeften van een patiënt (Goodwin et al., 2021) en is daarmee een tegenhanger van gefragmenteerde dienstverlening (Bernabei et al., 1998). Het concept heeft betrekking op de gezondheidssector, al lijkt de ratio aan te sluiten bij integrale geschiloplossing. Volgens Dekker (2018) moet een integrale aanpak namelijk leiden tot meer kwaliteit, minder kosten en een hogere klanttevredenheid. Dit komt overeen met de drie hoofddoelstellingen van integrale zorg.

Vervolgens is de vijfde vraag: ‘Welke stimulansen en barrières kunnen een succesvolle implementatie van integrale geschiloplossing bevorderen/belemmeren?’. Valentijn et al. (2013) laten in hun *Rainbow Model of Integrated Care* zien dat succesvolle integratie plaatsvindt op vier niveaus: het systeemniveau, het organisatorische niveau, het

professionele niveau en het dienstverleningsniveau. Op deze niveaus werken verschillende structurele, financiële en culturele barrières en stimulansen (Kodner & Spreeuwenberg, 2002). Aan de hand van de literatuur over integrale zorg, professionele discoursen en verandermanagement is een checklist opgesteld met 17 vereisten voor succesvolle integrale geschiloplossing (zie tabel 3.1, pp. 27-28).

Middels een documentanalyse en 13 interviews zijn vier zaken van SRV bestudeerd. Op deze manier kan antwoord worden gegeven op de zesde deelvraag: ‘Welke van deze barrières en stimulansen hebben een rol gespeeld bij de integrale geschiloplossing in een aantal zaken van SRV, vanuit het perspectief van de bij het probleem betrokken burgers, instanties en SRV-gidsen?’. Sommige vereisten blijken aanwezig in alle cases. Zo beschikken professionals over intrinsieke motivatie en over voldoende competenties om op integrale wijze te werken. Daarnaast is het proces bij SRV zo flexibel, dat het mogelijk is de dienstverlening aan te sluiten bij de unieke behoeften van klanten. Wat betreft culturele factoren, vertonen partijen geen weerstand tegen integrale geschiloplossing. Zij kennen hier ook in grote mate dezelfde waarden aan toe, namelijk samenwerking en effectiviteit. Op financieel gebied is opvallend dat SRV niet werkt met de door Ex (2021) aanbevolen gebundelde betaling. Echter, dit lijkt geen belemmering te vormen voor partijen. Advocaten ervaren dit juist als financiële prikkel om deel te nemen aan het onderzoeksproject.

Hoewel de meerderheid van de respondenten SRV ziet als een aantrekkelijk alternatief voor juridische trajecten, blijkt het niet altijd mogelijk om af te wijken van bestaand beleid of vaste procedures. Padafhankelijkheid vormt dus een barrière. Daarnaast kunnen professionals van mening verschillen over de beste aanpak van een probleem, wat leidt tot discussies en vertraging. Ook de organisatiecultuur speelt een rol. Allereerst blijkt samenwerking makkelijker bij kleine organisaties met korte lijntjes en weinig hiërarchie. Ten tweede staan instanties eerder open voor integrale geschiloplossing als zij reeds bekend zijn met vergelijkbare methoden.

Uit de interviews komen ook overige vereisten naar voren, waarvan de meeste betrekking hebben op onderlinge relaties. De meeste instanties geven aan dat zij wantrouwend waren ten opzichte van SRV, maar dat zij na hun eerste ervaring met het project tevreden zijn en graag samenwerken. Het blijkt bovendien gemakkelijker werken als de stichting vaste contactpersonen heeft, die bij problemen rechtstreeks worden benaderd.

Tot slot is het de vraag welke lessen op het gebied van stimulansen en barrières men kan trekken. Het valt op dat veel vereisten voor succesvolle integrale geschiloplossing aanwezig zijn in de zaken van SRV. Ook blijkt dat respondenten het meest tevreden zijn over de zaken die voldoen aan veel punten uit de checklist. Integrale geschiloplossing leidt dus inderdaad tot een beter proces, in ieder geval in de ogen van de betrokken partijen. Een tweede conclusie is dat sommige factoren nog niet of nauwelijks terugkomen in de praktijk van SRV. Soms leidt dit ook tot belemmeringen, zoals bij de factoren padafhankelijkheid, organisatiecultuur en professioneel perspectief.

Daarnaast spelen relaties een rol. Belangrijke vereisten zijn onderling vertrouwen, een persoonlijke klik en een vast contactpersoon voor SRV.

6.2 Aanbevelingen voor de wetenschap

In de integrale zorg-theorie bestaat onduidelijkheid over wat werkt voor verschillende partijen in een specifieke context (Nolte, 2021). Deze paragraaf staat daarom stil bij de vraag in welke mate de theorie uit de medische wereld toepasbaar is in de context van integrale geschiloplossing.

De onderdelen uit het model van Valentijn et al. (2013) komen grotendeels terug in de praktijk van SRV. Zo geven SRV-gidsen aan dat men verder moet kijken dan alleen de juridische component van een probleem. Achterliggende emoties en problemen – ook wel de ‘laag ijs onder het water’ – spelen een rol. Bovendien stemmen de gidsen de oplossing zo veel mogelijk af op de persoonlijke voorkeuren, behoeften en waarden van klanten. Echter, in de praktijk van SRV zijn altijd minimaal twee klanten, zoals een huurder en een woningcoöperatie of een inwoner en een gemeente. Het is niet noodzakelijk dat dit leidt tot uiteenlopende belangen en voorkeuren. De woningcoöperatie en de huurder in casus C werden het bijvoorbeeld snel eens over wat er met de waterschade aan het laminaat moest gebeuren. Maar in casus D hadden de burger en de Officier van Justitie wel verschillende ideeën over de beste afdoening van de strafzaak. Omdat SRV voornamelijk bemiddelt tussen burgers en instanties, lopen de vier niveaus ook door elkaar. Een instantie, bijvoorbeeld een gemeente, is klant van SRV (dienstverleningsniveau), maar aan tafel zit vaak een ambtenaar (professionele niveau) die een gemeente vertegenwoordigt (organisatieniveau).

Het *Rainbow Model of Integrated Care* lijkt over het algemeen een goed middel om na te denken over integrale geschiloplossing. Toch kan het model niet één op één worden

toegepast in deze context, vanwege meerdere klanten en een gebrek aan strikte scheiding tussen niveaus. Daarentegen spelen veel barrières en stimulansen uit de integrale zorgtheorie wel een rol in de context van SRV. Een opvallende uitzondering is het vereiste van een gebundelde betaling. Het niet aanwezig zijn van een gebundelde betaling wordt door partijen namelijk niet als barrière ervaren. Het is dus de vraag of dit vereiste net zo cruciaal is in een juridische context, als volgens Ex (2021) en Stokes et al. (2018) het geval is in de context van integrale zorg. Tot slot kan aan het model het belang van onderlinge relaties worden toegevoegd. Vertrouwen, een persoonlijke klik en rechtstreekse lijnen tussen professionals en organisaties blijken van belang. Dit sluit aan bij de nadruk die Noone (2012) en Minkman et al. (2021) leggen op interactie tussen de betrokken partijen. Wat betreft de vraag welke *governance*-benadering het meest geschikt is om deze afstemming en samenwerking te faciliteren in een juridische context, blijkt een netwerk van rechtstreekse contacten en onderling vertrouwen dus een cruciaal onderdeel.

De onderzoeksvraag is beantwoord met een kwalitatieve casestudie. Middels documentanalyses en interviews werden de stimulansen en barrières vanuit verschillende perspectieven bestudeerd. In casus A was dit niet helemaal mogelijk, omdat het Pensioenfonds en het UWV slechts voor een klein deel betrokken waren bij de zaak. Halverwege is bijvoorbeeld besloten om het proces over een andere boeg te gooien en op zoek te gaan naar een financieel expert, die meneer kan helpen bij het afbetalen van zijn schuld. Omdat in casus A alleen SRV-gidsen geïnterviewd zijn, blijven relatief veel cellen in tabel 5.1 wit.

Om de externe validiteit van het onderzoek te maximaliseren, is gekozen voor vier zaken die in grote mate van elkaar verschillen. Toch moet men voorzichtig zijn met het trekken van conclusies over integrale geschiloplossing in het algemeen. Vervolgonderzoek zou zich daarom kunnen richten op meer en andere cases. Bovendien komen in de bevindingen voornamelijk structurele en culturele barrières naar voren. Om die reden is een aanbeveling om vervolgonderzoek meer expliciet te richten op de financiële prikkels. Uit de casestudie blijkt namelijk dat zowel de kosten-baten analyse, als de intrinsieke motivatie een rol speelt voor betrokken partijen. Echter, de precieze verhouding daartussen is nog onbekend, terwijl deze volgens Douve et al. (2016) cruciaal is. Ook is het nog onduidelijk wat de beste manier is om integrale geschiloplossing te bekostigen: toch met een gebundelde betaling of op een andere manier? Tot slot lijkt integrale geschiloplossing inderdaad te

leiden tot een beter proces in de ogen van de betrokkenen. Dit kan verder onderzocht worden met een grotere steekproef aan zaken, eventueel met kwantitatieve onderzoeksmethoden.

6.3 Aanbevelingen voor de praktijk

In deze paragraaf staan twee vragen centraal: ‘Wat kan SRV leren van dit onderzoek?’ en ‘Wat betekent dit onderzoek voor de stelselherziening en de toekomst van het project?’.

6.3.1 Samen Recht Vinden

Omdat respondenten meer tevreden zijn over zaken die aan veel vereisten van de checklist voldoen, dient deze als basis voor de aanbevelingen aan SRV. Een groot deel van de checklist blijkt reeds aanwezig in de cases. Daarentegen zijn er drie factoren, die voor barrières zorgen, namelijk: padafhankelijkheid, organisatiecultuur en professioneel perspectief.

Padafhankelijkheid is een barrière op het systeemniveau van integratie en daarom lastig te veranderen voor SRV. Het is zelfs inherent aan de definitie dat veranderingen moeizaam (of niet) plaatsvinden. Toch kan de kans op deze barrière zo klein mogelijk blijven. Auschra en Sydow (2021) beschrijven namelijk dat een integrale werkwijze voor betrokken partijen een voldoende aantrekkelijk alternatief moet zijn om padafhankelijkheid te overwinnen. Een initiatief zoals Samen Recht Vinden moet dus goed ontwikkeld en gedefinieerd zijn. De ontwikkeling van SRV is nog in volle gang en het is de verwachting dat het alternatief steeds duidelijker zal worden voor instanties. Daarnaast noemen SRV-gidsen in de interviews het belang van een goede kennismaking met instanties, waarbij uitleg wordt gegeven over het project en de werkwijze. Aangezien dit bijdraagt aan een beter begrip en het overwinnen van padafhankelijkheid, wordt dat idee ondersteund door de onderzoeksresultaten. SRV-gidsen kunnen dus het beste eerst apart kennismaken met instanties, voordat een concreet probleem aan hen wordt voorgelegd.

Omdat SRV niet zelf kiest met welke instanties zij te maken krijgt, is het denkbaar dat soms samengewerkt wordt met organisaties wiens cultuur minder goed aansluit bij integrale geschiloplossing. Ook hier geldt dat een goede eerste kennismaking vooraf de kans op deze barrière verkleint. Zo vertelt een geïnterviewde SRV-gids dat zij geleerd heeft dat politie/justitie als organisatie op een andere manier benaderd moet worden dan in die casus was gebeurd. Dit is nooit helemaal te voorkomen, maar het kan helpen om vooraf bij de

eerste kennismaking met een instantie rekening te houden met dit soort aspecten.

Bovendien stellen Pieterse et al. (2012) dat professionals een gedeeld begrip van optimale dienstverlening moeten hebben om barrières te voorkomen. Uit de casestudie blijkt ook dat zaken beter verliepen wanneer partijen het eens waren over het doel en de gewenste aanpak. Daarom wordt aanbevolen om hier als SRV-gids in het begin van het proces expliciet aandacht aan te besteden. Een voorbeeld is het gezamenlijk afspreken van een concreet doel, zoals in casus B gebeurde. Omdat de burger bij succesvolle integrale geschiloplossing centraal staat, moet de doelstelling ook zo veel mogelijk aansluiten bij hetgeen de burger wil bereiken.

Daarnaast blijken onderlinge relaties een belangrijke rol te spelen, die niet moet worden vergeten. De laatste aanbeveling aan SRV is daarom om verder te bouwen aan een netwerk van contactpersonen binnen verschillende instanties. Bij voorkeur zijn dit de werknemers die enthousiast zijn over de integrale werkwijze en op een goede positie zitten om mee te kunnen helpen. Wel is het belangrijk dat deze personen vanuit hun organisatie de benodigde tijd en ruimte krijgen. Zo geven betrokken instanties in de interviews aan dat de SRV-werkwijze van hen veel tijd heeft gekost. Alhoewel niet in de vier zaken aan de orde, merken SRV-gidsen dat leidinggevenden in instanties een serieuze barrière kunnen vormen voor samenwerking. Het contact tussen SRV en instanties moet zich daarom niet enkel richten op de professionals in die organisatie, maar juist ook op het management. Bovendien staat vertrouwen centraal: SRV moet voorkomen dat zij als tegenstander of concurrent wordt gezien.

6.3.2 Rechtshulppakketten

Samen Recht Vinden is een pilot in het kader van de stelselherziening gesubsidieerde rechtsbijstand. Onderdeel van deze plannen zijn de rechtshulppakketten, waarin een vaste oplossingsroute wordt ontworpen en hulpverleners integraal worden betaald (Dekker, 2018). Een dergelijke integrale werkwijze vereist volgens Valentijn et al. (2013) functionele én normatieve integratie. Ook in dit onderzoek komt naar voren dat relaties tussen en perspectieven van partijen minstens net zo belangrijk zijn als management en financiering. Zeker nu een integrale betaalwijze in deze context wellicht geen doorslaggevende prikkel is voor partijen. Daarnaast blijken onderlinge relaties van belang. SRV is goed op weg met het uitbreiden van haar netwerk in de provincie Zeeland. Omdat dit netwerk zo cruciaal is, is het

de vraag hoe goed de methode zal werken op een grotere schaal. Hier moet rekening mee worden gehouden bij het overhevelen van de resultaten uit de pilot naar bijvoorbeeld heel Nederland. Threapleton et al. (2017) stellen tot slot dat dienstverlening flexibel moet blijven om aan te sluiten bij de behoeften van de burger. Dit is een aandachtspunt bij het vormen van vaste oplossingsroutes in de rechtshulppakketten. Het is namelijk belangrijk dat de burger en zijn/haar probleem centraal blijft staan in de dienstverlening. Dit sluit aan bij het idee van SRV dat een probleem pas echt is opgelost als het doel van de burger is bereikt.

Literatuurlijst

- Allen, H. T., Brearley, S., Byng, R., Christian, S., Clayton, J., Mackintosh, M., Price, L., Smith, P., & Ross, F. (2014). People and Teams Matter in Organizational Change: Professionals' and Managers' Experiences of Changing Governance and Incentives in Primary Care. *Health Services Research* 49(1), 93-112. doi: 10.1111/1475-6773.12084.
- Auschra, C., & Sydow, J. (2021). Path Dependence and Integrated Care. In V. Amelung, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 119-129). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Barkhuysen, T. (2020). De Wet maatschappelijke ondersteuning als proeftuin voor integrale geschilbeslechting in het bestuursrecht. *Nederlands Juristenblad* 8, 489-568. Verkregen op 7 februari, 2022, van [https://www.navigator.nl/document/id7d8f0c4c1d0342f58b0647fb3e67dd8e?h1=\(\(integrale%20geschilbeslechting\)\),\(integrale\)&ctx=WKNL_CSL_85](https://www.navigator.nl/document/id7d8f0c4c1d0342f58b0647fb3e67dd8e?h1=((integrale%20geschilbeslechting)),(integrale)&ctx=WKNL_CSL_85).
- Beleidsregel Aanvullende vergoedingen in scheidingsprocedures.* (2021). Geraadpleegd op 7 februari, 2022, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-36183.html>.
- Bernabei, R., Landi, F., Gambassi, G., Sgadari, A., Zuccala, G., Mor, V., Rubenstein, L. Z., & Carbonin, P. (1998). Randomised trial of impact of model of integrated care and case management for older people living in the community. *British Medical Journal*, 316(7141), 1348-1351. doi: 10.1136/bmj.316.7141.1348.
- Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000.* (2000). Geraadpleegd op 7 februari, 2022, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011018/2022-01-01>.
- Boeije, H. (2016). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Amsterdam, Nederland: Boom Uitgevers.
- Braveman, P., Egerter, S., & Williams, D. R. (2011). The Social Determinants of Health: Coming of Age. *Annual Reviews Public Health* 32(1), 381-398. doi: 10.1146/annurev-publhealth-031210-101218.
- Broere, H., Gerdes, F., & Crooijmans, K. (2020). *Ontwerp- en kwaliteitscriteria Rechtshulp pakketten*. Verkregen op 17 januari, 2022, van

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/06/26/tk-bijlage-2-ontwerp-en-kwaliteitscriteria-rechthulpakketten>.

Cebeon. (2017). *Puntentoekenning gesubsidieerde rechtsbijstand: Andere tijden*. Verkregen op 7 februari, 2022, van <https://www.cebeon.nl/wp-content/uploads/2017/10/16858-Puntentoekenning-gesubsidieerde-rechtsbijstand.pdf>.

Commissie-Van der Meer. (2017). *Andere tijden: Evaluatie puntentoekenning in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand*. Verkregen op 17 januari, 2022, van <https://www.advocatenorde.nl/document/rapport-commissie-van-der-meer-andere-tijden>.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

Dekker, S. (2018). *Contouren herziening stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand* [Kamerbrief]. Verkregen op 17 januari, 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/11/09/tk-contouren-herziening-stelsel-gesubsidieerde-rechtsbijstand-9-november-2018>.

Dekker, S. (2021a). *Vijfde voortgangsrapportage stelselvernieuwing rechtsbijstand* [Kamerbrief]. Verkregen op 7 februari, 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/06/30/tk-vijfde-voortgangsrapportage-stelselvernieuwing-rechtsbijstand>.

Dekker, S. (2021b). *Zesde voortgangsrapportage stelselvernieuwing rechtsbijstand* [Kamerbrief]. Verkregen op 7 februari, 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/12/16/tk-zesde-voortgangsrapportage-stelselvernieuwing-rechtsbijstand>.

Del Val, M. P., & Fuentes, C. M. (2003). Resistance to change: a literature review and empirical study. *Management Decision* 41(2), 148-155. doi: 10.1108/00251740310457597.

- Douven, R., Remmerswaal, M., Zoutenbier, R. (2016). Gedragsreacties van ggz-aanbieders op financiële prikkels. *Economisch Statistische Berichten 101*, 134-137. Verkregen op 15 maart, 2020, van <https://esb.nu/esb/20013150/gedragsreacties-van-ggz-aanbieders-op-financiele-prikkels>.
- Eastwood, J., & Miller, R. (2021). Integrating Health and Social Care Systems. In V. Amelung, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 81-103). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Ex, P. (2021). Reimbursing Integrated Care Through Bundled Payments. In V. Amelung, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 365-376). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Goodwin, N. (2016). Understanding Integrated Care. *International Journal of Integrated Care*, 16(4), 1-4. doi: 10.5334/ijic.2530.
- Goodwin, N., Stein, V., & Amelung, V. (2021). What is Integrated Care?. In V. Amelung, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 3-26). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Greenberg, J. & Tyler, T. R. (1987). Why Procedural Justice in Organizations? *Social Justice Research 1*(2), 127-142. doi: 10.1007/BF01048012.
- Grondwet voor het Koninkrijk der Nederlanden*. (1815). Geraadpleegd op 7 februari, 2022, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR 0001840/2018-12-21>.
- Hoedemakers, M., Leijten, F. R. M., Loopman, W., Cypionka, T., Kraus, M., Donkers, H., Van den Hende-Wijnands, E., Van den Broek, N. M. A., & Rutten-van Mólken, M. (2019). Integrated Care for Frail Elderly: A Qualitative Study of a Promising Approach in The Netherlands. *International Journal of Integrated Care 19*(3), 1-11. doi: 10.5334/ijc/4626.
- Ippel, P., & Van Beek, K. (2021). Begaanbare routes naar het recht en de professionals die daarbij passen. *Waardewerk 86-87*, 40-51. Verkregen op 7 februari, 2022, van <https://www.waardenwerkdigitaal.nl/p/begaanbare-routes-naar-het-recht-en-de-professionals-die-daarbij-passen/6834/122>.

- Jung, T., Scott, T., Davies, H. T. O., Bower, P., Whalley, D., McNally, R., & Mannion, R. (2009). *Public Administration Review*, 1087-1098. doi: 10.1111/j.1540-6210.2009.02066.x.
- Kane, M. T. (1992). The Assessment of Professional Competence. *Evaluation & the Health Professions*, 15(2), 163-182. doi:10.1177/016327879201500203.
- Kay, A. (2005). A critique of the use of path dependency in policy studies. *Public Administration* 83(3), 553-571. doi: 10.1111/j.0033-3298.2005.00462.x.
- Kelly-Patterson, D. (2012). What kind of leadership does integrated care need? *London Journal of Primary Care* 5, 3-7. doi: 10.1080/17571472.2013.11493361.
- Kodner, D. L., & Spreeuwenberg, C. (2002). Integrated care: meaning, logic, applications, and implications – a discussion paper. *International Journal of Integrated Care*. doi.org/10.5334/ijic.67.
- Matthews, B. & Ross, L. (2010). *Research Methods: a practical guide for the social sciences*. Harlow, Verenigd Koninkrijk: Pearson Education Limited.
- Minkman, M., Zonneveld, N., & Shaw, J. (2021). Positioning Integrated Care Governance: Key Issues and Core Components. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 149-164). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Mitterlechner, M. (2020). Leadership in Integrated Care Networks: A Literature Review and Opportunities for Future Research. *International Journal of Integrated Care* 20(3), 1-14. doi: 10.5334/ijic.5420.
- Mitterlechner, M. & Bilgeri, A. S. (2021). Perspectives on Governing Integrated Care Networks. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 165-177). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Moran, V., Allen, P., Sanderson, M., McDermott, I., & Osipovic, D. (2020). Challenges of maintaining accountability in networks of health and care organisations: A study of developing Sustainability and Transformation Partnerships in the English National Health Service. *Social Science and Medicine* 268, 1-9. doi: 10.1016/j.socscimed.2020.113512.

- Mühlbacher, A. & Bethge, S. (2021). Patient's preferences. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 67-80). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Harlow, Verenigd Koninkrijk: Pearsons Education Limited.
- Nilsen, P., Schildmeijer, K., Ericsson, C., Seing, I., & Birken, S. (2019). Implementation of change in health care in Sweden: a qualitative study of professionals' change responses. *Implementation Science*, *14*(1). doi.org/10.1186/s13012-019-0902-6.
- Nolte, E. (2021). Evidence Supporting Integrated Care. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 39-52). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Noone, M. A. (2012). Integrated Legal Services: Lessons from West Heidelberg CLS. *Alternative Law Journal*, *37*(1), 26-30. doi: 10.117/1037969X1203700107.
- Oudeyer, P. Y., & Kaplan, F. (2007). What is intrinsic motivation? A typology of computational approaches. *Frontiers in Neurorobotics*, *1*. doi:10.3389/neuro.12.006.2007.
- Paternalism. (z.d.). In *Oxford Languages*. Verkregen op 10 april 2022, van <https://languages.oup.com/google-dictionary-en/>.
- Peters, N., Op 't Hoog, G., Korvers, D., Geertman, C., & Van Muiswinkel, S. (2021). *MKBA innovatieve rechtsvoorzieningen: eindrapportage* [Nog te publiceren]. Ministerie van Justitie en Veiligheid/Hague Institute for Innovation of Law. Geraadpleegd op 4 februari 2022.
- Pieterse, J. H., Caniëls, M. C. J., & Homan, T. (2012). Professional discourses and resistance to change. *Journal of Organizational Change Management* *25*(6), 798-818. doi: 10.1108/09534811211280573.
- Professional Standard (z.d.). In *Collins Dictionary*. Verkregen op 10 april 2022, van <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/professional-standard>.

- Rashid, Z. A., Sambasivan, M., & Rahman, A. A. (2003). The influence of organizational culture on attitudes toward organizational change. *The Leadership & Organization Development Journal* 25(2), 161-179. doi: 10.1108/01437730410521831.
- Schillemans, T. (2011). Does Horizontal Accountability Work?: Evaluating Potential Remedies for the Accountability Deficit of Agencies. *Administration & Society* 43(4), 387-416. doi: 10.1177/0095399711412931.
- Stein, V. & Amelung, V. (2021). Refocussing Care – What does People-Centredness mean?. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 27-38). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Stokes, J., Struckmannb, V., Kristensena, S. R., Fuchs, S., Van Ginneke, E., Triachistras, A., Van Mölkeng, M. R., & Suttoma, M. (2018). Towards incentivising integration: A typology of payments for integrated care. *Health Policy* 122, 963-969. doi: 10.1016/j.healthpol.2-18.07.003.
- Sullivan-Taylor, P. (2021). Adaptive Approaches to Integrated Care Regulation, Assessment and Inspection. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E. Nolte, & R. Balicer (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 194-216). Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Ter Voert, M. J. & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschildbeslechtigingsdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Verkregen op 30 januari 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/12/14/tk-bijlage-aanbieding-wodc-rapport-geschildbeslechtigingsdelta-burgers-2019>.
- Threapleton, D. E., Chung, R. Y., Wong, S. Y. S., Wong, E., Chau, P., Woo, J., Chung, V. C. H., & Yeo, E. (2017). Integrated care for older populations and its implementation facilitators and barriers: A rapid scoping review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(3), 327-334. doi: 10.1093/intqhc/mzx041.
- Tsiachristas, A. (2016). Financial Incentives to Stimulate Integration of Care. *International Journal of Integrated Care*, 16(4), 1-4. doi: 10.5334/ijic.2532.
- Tyler, T. R. (2007). Procedural Justice and the Courts. *Court Review: The Journal of the American Judges Association* 44(1-2), 26-31. Verkregen op 10 maart, 2022, van

http://digitalcommons.unl.edu/ajacourtreview/217?utm_source=digitalcommons.unl.edu%Fajacourtreview%F217&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages.

Valentijn, P. P., Schepman, S. M., Opheij, W., & Bruijnzeels, M. A. (2013). Understanding integrated care: a comprehensive conceptual framework based on the integrative functions of primary care. *International Journal of Integrated Care* 13. doi: 10.5334/ijic.886.

Westhoff, J. (2019). Plan Dekker: een nieuwe leemte in de rechtshulp. *Nederlands Juristenblad* 4, 198-250. Verkregen op 4 februari, 2022, van <https://www.navigator.nl/document/id7334ca0eeeaf4b7eaa169ab29632271f/nederlands-juristenblad-plan-dekker-een-nieuwe-leemte-in-de-rechtshulp>.

Zonneveld, N., Glimmerveen, L., & Minkman, M. (2021). Values in Integrated Care. In V. Amelung, V. Stein, E. Suster, N. Goodwin, E., Nolte, R., Balicer, (Eds.), *Handbook Integrated Care* (p. 53-66). Cham, Zwitserland: Springer Nature.

Bijlage A Topiclijst

Introductie

- Voorstelronde
- Uitleggen onderzoeksdoel
- Informed Consent Form ingevuld en ondertekend? Zijn daar nog vragen over?
- Mag het interview worden opgenomen?

Heeft u nog andere vragen voordat we beginnen?

[opname starten]

Zoals al eerder aangegeven richt ik mijn onderzoek op de zaak [NAAM]. Ik wil daarom met deze zaak beginnen, om vanuit daar verder uit te zoomen naar onderwerpen als samenwerking en ook uw mening over het SRV-project in het algemeen.

Casus

Maar eerst dus de zaak [NAAM]...

- Kunt u mij kort toelichten op welke manier u bij deze zaak bent/was betrokken?
- **Enkel voor klanten:** Bent u van mening dat u door SRV voldoende bent betrokken bij het vinden van een oplossing?
 - Bent u uitgenodigd voor (bemiddelings)gesprekken?
 - Heeft u de mogelijkheid gehad om uw eigen kant van het verhaal te doen?
 - Had u de gelegenheid om in te grijpen in het proces wanneer u dat nodig vond?
- Bent u tevreden met hoe het proces in deze zaak is gelopen?
 - **Enkel voor klanten:** Had u het gevoel dat er in het proces rekening werd gehouden met uw behoeften en voorkeuren? Op welke manier wel/niet?
 - **Enkel voor gidsen:** Had u tijdens het proces voldoende ruimte om rekening te houden met de behoeften en voorkeuren van de klanten? Is dit ook gebeurd? Op welke manier wel/niet?

Professionele achtergrond

Bij een casus zoals [NAAM] zijn vaak personen betrokken met verschillende beroepen of professionele achtergronden. In mijn onderzoek probeer ik na te gaan of dit een rol speelt bij het gezamenlijk vinden van een geschikte oplossing.

Indien respondent een professionele achtergrond heeft: U bent in het dagelijks leven werkzaam als [FUNCTIE]/U hebt een achtergrond als [FUNCTIE]. Heeft dit volgens u een rol gespeeld/Speelt dit volgens u een rol bij het oplossen van het probleem in de zaak [NAAM]?

- Zijn er bepaalde kennis of vaardigheden van u als [FUNCTIE] die een rol hebben gespeeld in deze zaak? Op welke manier?
- Heeft u tijdens de case [NAAM] het gevoel gehad dat u bepaalde kennis of vaardigheden miste om tot een geschikte oplossing te komen? Waarom wel/niet?
- Kent uw beroep (formele) standaarden, regels of routines? Zo ja, hebben deze een rol gespeeld in de zaak [NAAM]? Waarom wel/niet?
- Wat is/was volgens u de meest geschikte oplossing in de zaak [NAAM]? Waren alle betrokken partijen het hier over eens volgens u? Waarom wel/niet?

Indien respondent geen professionele achtergrond heeft: Bij zaak [NAAM] waren mensen met verschillende professionele achtergronden betrokken, zoals [VOORBEELD]. Heeft u het gevoel dat dit een rol heeft gespeeld bij het vinden van een geschikte oplossing. Waarom wel/niet?

Organisatie

Sommige personen zijn vanuit een bepaalde organisatie betrokken bij een zaak.

Indien respondent betrokken was vanuit een organisatie: U was bijvoorbeeld betrokken bij de zaak [NAAM] vanuit [ORGANISATIE]. Om deze reden vroeg ik mij af hoe [ORGANISATIE] aankijkt tegen dit soort samenwerkingsprocessen.

- Werkt [ORGANISATIE] zo ver u weet vaker samen met organisaties als SRV? Waarom wel niet?
- Heeft u het gevoel dat er binnen uw organisatie belang wordt gehecht aan dit soort samenwerkingen? Waarom wel/niet?

- Kunt u nog herinneringen hoe er binnen uw organisatie werd gereageerd op uw betrokkenheid bij de zaak [NAAM]? Hebben collega's/leidinggevenden hier iets over gezegd?
- Vindt u dat [ORGANISATIE] u voldoende tijd/ruimte heeft gegeven om betrokken te zijn in zaak [NAAM]? Waarom wel/niet?
- Heeft u intern verantwoording moeten afleggen over uw betrokkenheid bij zaak [NAAM]? Zo ja, aan wie en op welke manier?
- Had u tijdens de zaak [NAAM] het gevoel dat u extern verantwoording moest afleggen, bijvoorbeeld aan de andere samenwerkingspartners of de burger? Zo ja, aan wie en waarover?

Indien respondent niet betrokken was vanuit een bepaalde organisatie:

- Heeft u het gevoel gehad dat dit een rol heeft gespeeld in de zaak [NAAM]? Waarom wel/niet?
- Had u tijdens de zaak [NAAM] het gevoel dat u verantwoording moest afleggen? Zo ja, aan wie en waarover?

SRV-methode

Momenteel is SRV een onderzoekspilot in het kader van het landelijk programma stelselherziening rechtsbijstand.

- U heeft ervaring met SRV vanwege de zaak [NAAM]. Wat is volgens u (het meest) waardevol aan SRV?

SRV formuleert haar doel zelf als het bijdragen aan een laagdrempeliger en effectiever stelsel van rechtsbijstand. Een belangrijk onderdeel van de werkwijze is problemen integraal aanpakken.

- Wat vindt u van deze achterliggende gedachte?
- Wat vindt u van de werkwijze van SRV?
- Bent u betrokken bij het ontwikkelen van de SRV-werkwijze? Zo ja, op wat voor manier? Zou u meer/minder betrokken willen zijn?
- Is de SRV-methode volgens u een goed alternatief voor bestaande juridische procedures? Waarom wel/niet?

- Wat was voor u de belangrijkste reden om mee te werken aan de zaak [NAAM]?
- Heeft u persoonlijk kosten gemaakt voor de zaak [NAAM]? (Het kan hierbij ook gaan om tijd/inspanning/etc.).
- Stond hier een vergoeding tegenover?
 - Zo ja, hoe werd/wordt de hoogte daarvan bepaald? Bent u tevreden met deze manier? Waarom wel/niet? Van wie is de vergoeding afkomstig?
 - Zo nee, zou u een vergoeding willen ontvangen? Hoe zou de hoogte daarvan bepaald moeten worden volgens u? Van wie zou de vergoeding afkomstig moeten zijn?

Enkel voor SRV-gidsen: voor samenwerking zijn voldoende financiële middelen nodig. Bent u in dat kader tevreden met de financiering van SRV? Waarom wel/niet? Is SRV er tijdens de zaak [NAAM] tegenaan gelopen dat er te weinig middelen beschikbaar waren?

Afsluiting

- Zijn er volgens u nog andere onderwerpen die belangrijk zijn, maar die nog niet aan bod zijn gekomen? Hebben er in de zaak [NAAM] nog andere aspecten een rol gespeeld die ik nu niet heb genoemd?
- Heeft u nog andere vragen/opmerkingen?

Bijlage B Voorbeeld Informed Consent Form

Informatieblad voor scriptieonderzoek 'Stimulansen en barrières SRV-werkwijze'

Onder begeleiding van prof. dr. Van Thiel onderzoekt Melissa Mol de stimulansen en barrières van de SRV-werkwijze in een aantal specifieke zaken. Met behulp van uw deelname kan dit onderzoek worden gerealiseerd. Melissa is benieuwd naar *uw mening* over het proces in de zaak waar u bij betrokken bent geweest. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Waarom dit onderzoek? Het onderzoek richt zich op de financiële, structurele en/of culturele stimulansen en barrières die een rol hebben gespeeld in het SRV-proces in een aantal specifieke zaken. Op deze manier kan de SRV-methode worden verbeterd en verder ontwikkeld. Dit laatste is belangrijk met het oog op het landelijk programma Stelselherziening Rechtsbijstand, waar SRV als onderzoekspilot subsidie van ontvangt. Dit onderzoek wordt uitgevoerd vanuit de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Verloop U neemt deel aan een onderzoek waarbij we informatie zullen vergaren door u te interviewen en uw antwoorden op te nemen via audio-opname. In geval van een audio-opname wordt een transcript uitgewerkt van het interview. Indien u geen toestemming geeft voor een audio-opname, zullen uw antwoorden worden genoteerd en worden uitgewerkt tot een interviewverslag. Deze zal ter goedkeuring aan u worden voorgelegd.

Vertrouwelijkheid Wij doen er alles aan uw privacy zo goed mogelijk te beschermen. Naast de student zal alleen de scriptiebegeleider en tweede lezer van de student toegang krijgen tot alle door u verstrekte gegevens.

Er wordt op geen enkele wijze vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van of over u naar buiten gebracht, waardoor iemand u zal kunnen herkennen.

In het onderzoek wordt u aangeduid als Respondent x. Daarnaast wordt weergegeven of u bij de zaak betrokken bent als (a) SRV-gids, (b) Klant of (c) Derde-partij. Een voorbeeld is: Respondent 1 (SRV-gids).

Vrijwilligheid U hoeft geen vragen te beantwoorden die u niet wilt beantwoorden. Uw deelname is vrijwillig en u kunt stoppen wanneer u wilt.

Als u tijdens het onderzoek besluit om uw medewerking te staken, zullen de gegevens die u reeds hebt verstrekt tot het moment van intrekking van de toestemming in het onderzoek gebruikt worden.

Wilt u stoppen met dit onderzoek? Neem dan contact op met Melissa Mol via melissa@samenrechtvinden.nl.

Dataopslag In de scriptie zullen anonieme gegevens worden gebruikt. De audio-opnamen, formulieren en/of andere documenten die in het kader van deze scriptie worden gemaakt of verzameld, worden beveiligd opgeslagen.

De onderzoeksgegevens worden bewaard voor een periode van maximaal tien jaar. Uiterlijk na het verstrijken van deze termijn zullen de gegevens worden verwijderd.

Indienen van een vraag of klacht Indien u specifieke vragen heeft over hoe er met uw persoonsgegevens wordt omgegaan, kunt u deze stellen aan Melissa via melissa@samenrechtvinden.nl. U kunt daarnaast een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien u vermoedt dat uw gegevens verkeerd zijn verwerkt.

Door dit toestemmingsformulier te ondertekenen erken ik het volgende:

JA NEE

1 Ik ben voldoende geïnformeerd over het onderzoek. Ik heb het informatieblad gelezen en heb daarna de mogelijkheid gehad vragen te kunnen stellen. Deze vragen zijn voldoende beantwoord en ik heb voldoende tijd gehad om over mijn deelname te beslissen.

2 Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek. Het is mij duidelijk dat ik deelname aan het onderzoek op elk moment, zonder opgaaf van redenen, kan beëindigen. Ik hoef een vraag niet te beantwoorden als ik dat niet wil.

Voor deelname aan het onderzoek is het bovendien nodig dat u voor verschillende onderdelen specifiek toestemming geeft.

3 Ik geef toestemming om de gegevens die tijdens dit onderzoek over mij worden

verzameld te verwerken zoals is uitgelegd in het bijgevoegde informatieblad.

4 Ik geef toestemming om tijdens het gesprek geluid-opnames te maken en mijn antwoorden uit te werken in een transcript.

5 Ik geef toestemming om mijn antwoorden te gebruiken voor quotes in de scriptie van de student.

Naam deelnemer:

Naam student:

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlage C Overzicht respondenten en documenten

Tabel C.1: Overzicht van respondenten.

Rol in casus	Casus	Professionele achtergrond
SRV-gids	A, C en D	Sociaal wetenschapper
SRV-gids	A	Jurist
SRV-gids	A	Jurist
SRV-gids	B en D	Jurist
SRV-gids	B en D	Buurtbemiddeling
SRV-gids	D	Jurist
SRV-gids	D	Jurist

Rol in casus	Casus	Organisatie
Instantie	B	Gemeente
Instantie	B	Gemeente
Instantie	B	GGD
Instantie	C	Woningcoöperatie
Instantie	D	Justitie

Rol in casus	Casus
Burger	C

Tabel C.2: Overzicht van geanalyseerde documenten.

Casus A (Pensioen)	Casus B (Multiproblematiek)	Casus C (Waterschade)	Casus D (Strafvervolging)
Gespreksverslag door SRV (25-01-2022)	Notities door SRV-gids in intern systeem	Mailcorrespondentie (1 mail)	Gespreksverslag (05-10-2021)
Mailcorrespondentie	Gespreksverslag	Whatsapp	Gespreksverslag

(33 mails)	door SRV (08-12-2021)	correspondentie (22 appjes)	(30-11-2021)
	Gespreksverslag door gemeente (08- 12-2021)		Gespreksverslag (04-01-2022)
	Mailcorrespondentie (106 mails)		Gespreksverslag (08-02-2022)
	Handgeschreven brief van klant (11- 11-2021)		Mailcorrespondentie (90 mails)
			Verklaring van de situatie door de burger (30-06-2017)
			Kritische juridische analyse SRV (28-01- 2022)

Bijlage D Codeschema

Tabel D.1: Codeschema.

Categorie	Groep	Codes	Aantal citaten
Structureel	Regulering	Regels belemmeren samenwerking	1
		Regels stimuleren samenwerking	3
		Regels beperken mogelijke oplossingen	6
	Padafhankelijkheid	Bestaande regels en routines	22
		SRV alternatief voor procedure	33
		Juridische route nodig	8
	Leiderschapspraktijken	Contacten binnen organisatie	13
		Belemmering door management	5
		Medewerking van organisatie	1
		Procedures en regels	18
		Contact met organisaties verschillend	4
		Tijd en ruimte vanuit organisatie	7
	Verantwoording	Verantwoording t.o.v. burger	5
		Verantwoording intern	1
		Verantwoording t.o.v. partners	2
		Collectieve verantwoording	13
	Professionele standaarden	Beroepsregels	4
		Professionele rol	12
		Professionele routines	28
	Competenties	Juridische kennis	12
		Achterliggende emoties zien	8
		Beroepservaring	10
		Creativiteit	6
Ervaring met SRV-methode		2	
Gezond verstand		2	
Gidsentraining		3	

		Interesse tonen	6
		Levenservaring	2
		Omgaan met andere partij	3
		Onpartijdig blijven	2
		Karakter	5
	Actieve betrokkenheid	Eigen keuzes maken	1
		Meenemen in besluitvorming	7
		Tevreden over betrokkenheid	5
		Zelf oplossingen zoeken	10
	Flexibel proces	Proces aansluiten bij klant	10
Financieel	Voldoende financiering	Subsidie	5
		Kosten project	2
		Bezuinigingen	17
		Bekostiging SRV	3
	Kosten en baten	Baten zwaarder dan kosten	3
		Klant op weg helpen	10
		Gehoord worden	8
		Gesteund worden	2
		Gratis dienstverlening	9
		Kosten juridisch proces	11
		Kosten zwaarder dan baten	5
		Nevendoelstellingen	4
		Financiële opbrengsten	3
		Probleem definitief oplossen	11
		Reputatie	5
		Overtuigen andere partij	14
		Kennis	9
		Efficiënt gebruik hulpbronnen	11
		Energie	1
		Tijd	5
Vertrouwen	2		

	Intrinsieke motivatie	Bevredigend proces	18
		Hart voor klant	18
		Motivatie en financiën	1
		Emoties	6
Cultureel	Waarden	Samenwerken	13
		Totaaloplossing	1
		Duurzame oplossing	2
		Effectiviteit	4
		Holistische aanpak	1
		Persoonsgerichte aanpak	1
		Toegankelijkheid	3
	Organisatiecultuur	Methoden	17
		Platte organisatie	1
		Hiërarchische organisatie	5
		Waarden organisatie	7
	Weerstand	Mening over bemiddeling	12
		Wel/niet meedenken	11
		SRV als concurrent	1
		SRV te veel maatschappelijk werk	6
		SRV is nuttig	12
		SRV is vernieuwend	1
		Slechte afbakening	6
		Toegankelijke werkwijze	1
		SRV is onprofessioneel	2
		SRV is te partijdig	12
		Effectiviteit SRV	9
		Betrokkenheid bij ontwikkeling SRV	3
	Professioneel perspectief	Overeenstemming over aanpak	7
		Meningsverschil over aanpak	21
		Onduidelijkheid over aanpak	1
	Paternalisme	Besluit opleggen	4

		Burger kan niet zelf beslissen	6
		Burger serieus nemen	16
		Burger snapt besluit	2
		Oplossing aansluiten op behoeften	15
		Weerstand bij burger	10
Overig		Beeld van SRV	38
		Vertrouwen	20
		Complex onderwerp	4
		Contactpersoon SRV	13
		Onderwerp niet geschikt	3
		Onduidelijk probleem	4
		Organisatiecapaciteit	4
		Organisatiegrootte	8
		Fysiek contact	7
		Persoonlijke klik	10