



Het op de kaart zetten van de consulent
sociaal juridische dienstverlening van MEE



Vindbaarheid van de consulent SJD

Dit onderzoek laat zien wat de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE inhoudt en hoe MEE haar consulenten SJD beter op de kaart kan zetten waardoor er meer wordt doorverwezen vanuit de vindplaatsen.

Cora van Driel

Student sociaal juridische dienstverlening

Titelpagina

Auteur: Cora van Driel
Studentnummer: 440429
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Klas: DSJ4VA
Onderwijsinstelling: Hogeschool Saxion, Deventer
Jaar: 2019/2020

Onderzoek voor: MEE Veluwe
Begeleiders: R. Brands, C. Brand & H. Frijlink
Inleverdatum: 22 juni 2020

Eerste lezer: A. Parent
Tweede lezer: P. Vormeer

Samenvatting

Voor u ligt de scriptie ‘Het op de kaart zetten van de consulent sociaal juridische dienstverlening (SJD) van MEE’. Dit gaat over de functie van de consulent SJD binnen MEE. De scriptie is geschreven voor MEE Veluwe, met als hoofdgemeenten: Apeldoorn, Voorst, Wageningen en Epe.

Per 1 januari 2015 is er veel veranderd binnen de wetgeving omtrent de zorg. Door de hervorming van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) werd de aanvraag van zorg voor vele burgers erg ingewikkeld. De vraag naar advies en ondersteuning bij de wet- en regelgeving rondom de langdurige zorg is toegenomen. Om de cliënten van MEE tegemoet te komen in de behoefte aan extra ondersteuning bij het aanvragen van langdurige zorg, heeft MEE een nieuwe functie gecreëerd, namelijk de consulent SJD. Deze consulenten beschikken over een dubbele deskundigheid, namelijk: specifieke kennis over beperkingen met daarbij kennis over de wet- en regelgeving omtrent de langdurige zorg.

MEE ontvangt echter weinig aanvragen van andere organisaties om cliënten te ondersteunen bij vragen rondom de wet- en regelgeving in de langdurige zorg. Ze merken dat er weinig wordt doorverwezen vanuit gemeentes of zorginstellingen. Dit is jammer, omdat MEE weet dat cliënten wel behoefte hebben aan extra ondersteuning. Middels dit onderzoek wordt onderzocht hoe de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD beter in beeld komt bij gemeentes, zorginstellingen en andere organisaties zodat een cliënt eerder wordt doorverwezen. De probleemstelling van dit onderzoek luidt dan ook:

“Hoe kan de gespecialiseerde dienstverlening van de consulenten SJD van MEE beter in beeld komen bij de vindplaatsen waardoor er eerder een doorverwijzing plaatsvindt?”

Om antwoord te geven op deze centrale vraag, is er kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Er is gebruik gemaakt van de methoden deskresearch en fieldresearch. De onderzoeksinstrumenten zijn enquêtes en interviews. Daarnaast is er literatuuronderzoek verricht. In verband met de coronamaatregelen is alles online of telefonisch onderzocht.

Uit het onderzoek is gebleken dat de consulent SJD van MEE zich onderscheidt van andere juridische dienstverleners. De kennis over de wet- en regelgeving van de langdurige zorg is iets specifiek. Ook doorloopt de consulent SJD de gehele procedure met de cliënt, in tegenstelling tot andere juridische dienstverleners. Daarnaast is onderzocht dat de plekken waar de dienstverlening van de consulent SJD gevonden wordt, zich vooral bevinden waar de toegang tot zorg begint. Denk hierbij aan een loket van Vluchtelingenwerk, het sociale wijkteam van de gemeente, de huisartsenpraktijk, praktijkondersteuners op school of inlooppunten voor daklozen. Ook MEE zelf is één van die vindplaatsen, want de gewone consulenten zijn al bekend met de functie van de consulent SJD.

Door veel samen te werken met externe organisaties, vergroot je de bekendheid van de dienstverlening van de consulent SJD en creëer je vertrouwen. Er is daarom ook onderzocht wie de belangrijkste samenwerkingspartners zijn van de consulent SJD van MEE Veluwe. Een aantal belangrijke voorbeelden zijn: sociaal raadslieden van Stimenz / Solidez / Mens & Welzijn, het Juridisch Loket, het sociale wijkteam, inkomens-/Wmo-consulenten en overkoepelende organisaties binnen een gemeente. Door interviews te houden met mensen die werkzaam zijn bij de samenwerkingspartners, is naar voren gekomen dat ook zij toch niet helemaal op de hoogte zijn van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE. Een aantal reageren zelfs afwijzend naar het idee van een samenwerking, omdat zij het idee hebben dat de dienstverlening van de consulent SJD overlapt met hun functie. Om deze onbekendheid weg te nemen, zal er meer reclame gemaakt moeten worden voor de functie van de consulent SJD. De drie belangrijkste manieren van reclame zijn: (1) extern meer informeren over de specialistische dienstverlening, (2) meer bekendheid op sociale media / folders verspreiden en (3) meer bekendheid bij de gemeenten.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	5
Inleiding	6
Lijst met afkortingen	7
Hoofdstuk 1: Probleemanalyse	8
1.1 Context van het probleem	8
1.2 Doelstelling	9
1.3 Probleemstelling	9
1.3.1 Deelvragen	10
1.3.2 Begripsafbakening	10
1.3.3 Betrokkenen en belanghebbenden	11
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	12
2.1 Afbakening van de regio	12
2.2 Juridische dienstverleners	13
2.2.1 Samenwerkingspartners	16
2.2.2 Expertise doelgroep	18
2.3 Ondersteuning bij toegang tot zorg	18
2.3.1 Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg	20
Hoofdstuk 3: Methodologie	22
3.1 Onderzoeksmethode	22
3.2 Dataverzamelingsmethoden	23
3.2.1 Interviews	23
3.2.2 Enquêtes	24
3.3 Kwaliteitsborging van het onderzoek	25
3.3.1 Betrouwbaarheid	25
3.3.2 Validiteit	25
Hoofdstuk 4: Resultaten en analyse	26
4.1 Deelvraag 1	26
4.2 Deelvraag 2	28
4.3 Deelvraag 3	35
4.4 Deelvraag 4	37
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	41
5.1 Eindconclusie	41

5.1.1 Antwoord op de probleemstelling	42
5.2 Aanbevelingen.....	42
Literatuurlijst	45
Bijlagen.....	47
Bijlage I – Figuren en tabellen bij uitwerking van enquêtes	48
Bijlage II – Topiclijsten van beide interviews.....	60
Bijlage III – Transcripten alle interviews.....	62

Voorwoord

Met het schrijven van deze scriptie eindigt een periode van vier jaar Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Saxion in Deventer waar ik veel heb mogen leren. Dit onderzoek heb ik uitgevoerd in opdracht van MEE Veluwe. Het afgelopen half jaar heb ik hier dan ook met veel plezier aan mogen werken en ik ben tevreden met het resultaat.

Allereerst wil ik graag Claudia Brand bedanken voor haar fijne begeleiding tijdens dit onderzoek en haar nauwe betrokkenheid. Daarnaast wil ik graag Ria Brands en Heleen Frijlink bedanken voor de gesprekken en praktische tips tijdens de afgelopen periode.

Tot slot wil ik mijn woord van dank uitspreken naar mevrouw Parent voor haar begeleiding tijdens het onderzoek.

Kampen, 22 juni 2020

Inleiding

Puck (14) heeft een licht verstandelijke beperking. Op school gaat het niet zo goed: ze haalt onvoldoendes en maakt veel ruzie. Thuis is ze erg opstandig en drijft ze haar ouders regelmatig tot wanhoop. De ouders van Puck vragen hulp aan de gemeente bij de problemen in de thuissituatie. De gemeente geeft, op grond van de Jeugdwet, aan geen ondersteuning te kunnen bieden; zij denkt dat de problemen van Puck horen bij een puber en prima te sturen zijn door enkele maatregelen van ouders. De ouders van Puck hebben sterk het vermoeden dat er meer aan de hand is met Puck en willen bezwaar maken tegen het besluit. Na een verkennend gesprek bespreekt de consulent sociaal juridisch dienstverlening van MEE met hen de mogelijkheden die niet direct hoeven te leiden tot een formele bezwaarprocedure. De consulent helpt hen bij het verzamelen van informatie van deskundigen die een ander licht werpen op de situatie van Puck en gaat, op verzoek, met de ouders mee naar een gesprek met de gemeente. De ouders van Puck voelen zich gehoord en ervaren dat zij er niet alleen voor staan, nu zij kunnen rekenen op hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Na een goed gesprek bij de gemeente krijgen zij alsnog de gewenste en noodzakelijke zorg voor Puck. Een bezwaarprocedure is voorkomen.

Bovenstaande casus schetst één van de diensten die wordt aangeboden door een consulent sociaal juridisch dienstverlening (SJD) van MEE. De juridische specialisatie van de consulent SJD van MEE op het gebied van de zorgwetten heeft er toe geleid dat de ouders van Puck geen formele bezwaarprocedure hoefden te doorlopen. De consulent SJD van MEE begeleidt cliënten gedurende de hele procedure. De dienstverlening van de consulent SJD reikt van jongeren zoals Puck, naar gepensioneerde ouderen.

Om beter in beeld te komen bij alle potentiële zorgvragers, bevat dit rapport een afstudeeronderzoek naar de mogelijkheden om de consulenten SJD van MEE beter in beeld te brengen bij de vindplaatsen. Dit zijn de plekken waar de cliënt in aanraking komt met de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE. Er is weinig tot geen kennis van het feit dat de consulenten SJD van MEE gespecialiseerd zijn op het gebied van de zorgwetten. Daarom wordt er ook weinig doorverwezen vanuit deze vindplaatsen. Onderzocht is waarin de consulenten SJD zich onderscheiden van andere juridische dienstverleners en of MEE een erkende en bekende organisatie is bij de vindplaatsen.

Lijst met afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
HLZ	Hervorming Langdurige Zorg
OTS	Ondertoezichtstelling
PW	Participatiewet
RvR	Raad voor Rechtsbijstand
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SJD	Sociaal juridisch dienstverlener
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
Wwb	Wet werk en bijstand
Zvw	Zorgverzekeringswet

Hoofdstuk 1: Probleemanalyse

In dit afstudeeronderzoek wordt getracht antwoord te geven op een onderzoeksvraag die in samenwerking met MEE Veluwe is opgesteld. In dit hoofdstuk worden de aanleiding, de doelstelling, de probleemstelling en alle betrokkenen en belanghebbenden toegelicht. De hoofdvraag en deelvragen zullen ook in dit hoofdstuk beschreven worden.

1.1 Context van het probleem

Hervorming zorgwetten

Per 1 januari 2015 is er veel veranderd binnen de wetgeving omtrent de zorg. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is hervormd en omgedoopt tot de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Deze wetswijziging raakte ongeveer 800.000 Nederlanders! Al deze mensen hadden per 1 januari 2015 van doen met een andere of nieuwe wet, aangezien naast de Wlz ook de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de nieuwe Jeugdwet kwamen. Voor velen werd het een ingewikkeld verhaal, zeker voor de personen die aanspraak kunnen maken op een aantal van deze wetten naast elkaar. Er kan een discussie ontstaan over wie waar verantwoordelijk voor is, namelijk: het zorgkantoor voor de uitvoering van de Wlz, de gemeente voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet en de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de Zvw. De verzekeringen gelden voor iedereen hetzelfde, terwijl de voorziening vanuit de gemeente ingevuld kan worden op de wijze welke nodig is. Uitgangspunt bij deze transitie in de langdurige zorg is dat niet de systemen centraal staan, maar de mensen die deze zorg nodig hebben. (Cremers & Westerlaak, 2015)

Aanbod sociaal juridische dienstverlening

Mensen die langdurige zorg nodig hebben uit bovengenoemde wetgeving, weten vaak niet waar ze moeten aankloppen om de juiste, gepaste zorg te ontvangen. Er is vaak sprake van een integraal probleem dat het vereist om verder te kijken dan één levensgebied. De toegang tot gratis juridische dienstverlening is dan ook de afgelopen jaren verbeterd. Vanuit de financiering van de overheid bestaat bijvoorbeeld het Juridisch Loket en door middel van gemeentelijke subsidies bestaan in ongeveer 140 gemeenten de sociaal raadslieden (Sociaal Werk Nederland, 2015). Toch komt het stelsel voor rechtsbijstand onder druk te staan. Uit rapporten van de commissie Onderzoek oorzaken kostenstijgingen stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand (2017), komt naar voren dat ondanks stijgende kosten voor rechtsbijstand, rechtzoekenden lang niet altijd goed worden geholpen. Eén op de vijf mensen die een juridische weg kiest, geeft aan dat hun problemen niet zijn opgelost. Vaak hangen verschillende problemen samen: juridisch, sociaal, financieel of medisch. Dit vraagt om een integrale aanpak, dicht bij de rechtzoekende. (Dekker, 2018)

Consulent sociaal juridische dienstverlening

Om tot de hulpvraag van de opdrachtgever te komen, moet er ingezoomd worden op de consulent sociaal juridische dienstverlening van MEE die als onderdeel van de gecontracteerde dienstverlening binnen de Wmo of Wlz te werk gaan. Uit interne documenten van MEE (z.d.) blijkt dat deze consultants SJD ingeschakeld kunnen worden voor laagdrempelige juridische ondersteuning en advies. Voor de burger is dit kosteloos advies, omdat MEE gecontracteerd is via de Wmo. Wat het juridische advies van de consultants SJD van MEE uniek maakt, is dat zij gespecialiseerd zijn op het gebied van wet- en regelgeving rondom handicap en ziekte. Te denken valt hierbij aan wetten zoals de Wlz, Wmo, Zvw, maar ook aan de eigen bijdrage zorg. Ook biedt de consulent SJD ondersteuning en advies bij bezwaarzaken omtrent arbeidswetten, zoals de Werkloosheidswet (WW), de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) en maatregelen rondom OTS (Ondertoezichtstelling). De Raad voor Rechtsbijstand (RvR) verleent immers geen toevoeging voor bezwaarzaken. Hierin biedt de consulent SJD van MEE een duurzaam alternatief.

Het contact tussen de consulent SJD en de cliënt is duurzaam, want de zaak wordt pas afgerond als de cliënt ook daadwerkelijk klaar is met een bepaalde procedure of hulpvraag. Dit in tegenstelling tot eerdergenoemde juridische dienstverleners die kortstondig advies geven. In eerste instantie is de insteek om juridische procedures te voorkomen door in gesprek te gaan met betrokken partijen, maar mocht een procedure toch nodig zijn, dan kan de consulent SJD hierin eveneens ondersteunen.

1.2 Doelstelling

De opdrachtgever heeft een doel opgesteld, waarbij het onderzoek in een duidelijke richting gestuurd wordt. Bijkomend is dat naderhand bekeken kan worden of aan de doelstelling is voldaan.

Afbakening

MEE NL heeft als ideaal: een inclusieve samenleving. Hiermee wordt bedoeld dat mensen met dezelfde kansen, rechten en plichten kunnen meedoen in de samenleving, ongeacht een beperking (MEE, z.d.). Vanuit MEE NL worden de stichtingen MEE Drenthe, MEE Veluwe, MEE IJsseloovers en MEE Oost bestuurd en ondersteund. Binnen deze vier werkmaatschappijen zijn de consulenten SJD van MEE ook werkzaam.

Om ervoor te zorgen dat het onderzoek haalbaar is, zal aandacht moeten worden besteed aan de afbakening van het onderzoek. Bij de totstandkoming van deze doelstelling is dan ook gekozen om af te bakenen tot de regio MEE Veluwe. In deze werkmaatschappij zijn de meeste consulenten SJD werkzaam. Onder deze regio vallen 17 gemeenten, maar in dit onderzoek ligt de focus op de gemeente Wageningen, Voorst, Apeldoorn en Epe. In deze gemeenten is de consulent SJD van MEE wel werkzaam, maar niet bekend bij de vindplaatsen. Vindplaatsen zijn de plekken waar de dienstverlening van de consulent SJD gevonden wordt door de cliënt of vanuit waar de cliënt wordt doorverwezen naar de sociaal juridisch consulent van MEE.

Praktijkdoelstelling

MEE wil graag dat haar SJD consulenten vaker worden ingeschakeld bij juridische kwesties rondom de zorgwetten. Vanuit het sociale domein en vanuit de vindplaatsen worden cliënten niet vaak doorverwezen naar de consulenten SJD. MEE wil graag dat de kennis van de aanwezigheid van deze gespecialiseerde consulenten SJD vergroot wordt, ook met het oog op meer doorverwijzingen. Onduidelijk is nu nog waar de vindplaatsen zich bevinden van de consulenten SJD van MEE.

Onderzoeksdoelstelling

Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken hoe de sociaal juridisch consulent van MEE beter in beeld komt bij organisaties en instanties binnen het sociale domein. Hierbij kan gedacht worden aan gemeentes, maatschappelijke organisaties, zorginstellingen en het bedrijfsleven. Door meer bekendheid te creëren is de kans op verwijzing van de cliënt naar de consulent SJD groter.

Na het in kaart brengen van de vindplaatsen, zal er een advies uitgebracht worden om de verbinding te maken tussen deze vindplaatsen en de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD. Hoe kan er daadwerkelijk doorverwezen worden vanuit deze vindplaatsen?

1.3 Probleemstelling

Aan de hand van de doelstelling is de volgende probleemstelling geformuleerd:

“Hoe kan de gespecialiseerde dienstverlening van de consulenten SJD van MEE beter in beeld komen bij de vindplaatsen waardoor er eerder een doorverwijzing plaatsvindt?”

1.3.1 Deelvragen

Nu de probleemstelling is verhelderd door de toelichting van de specifieke begrippen en de betrokkenen en belanghebbenden, vloeien hier deelvragen uit voort. Deze deelvragen zijn als volgt opgesteld:

1. *Waarin onderscheidt de consulent SJD van MEE zich van andere juridische dienstverleners die actief zijn binnen dezelfde regio?*
2. *Waar bevinden zich de vindplaatsen van cliënten en in hoeverre is MEE hier een erkende, bekende organisatie?*
3. *Wie zijn de belangrijkste netwerkpartners van de consulenten SJD van MEE Veluwe?*
4. *Hoe zien deze samenwerkingspartners de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE en hebben zij verbeterpunten?*

1.3.2 Begripsafbakening

Door toelichting te geven bij de begrippen voorkomt dit onduidelijkheid over de inhoud van deze begrippen binnen het onderzoek.

Gespecialiseerde dienstverlening

De sociaal juridische dienstverleners van MEE zijn gespecialiseerd in de wet- en regelgeving rondom de zorg. Als onderdeel van de gecontracteerde dienstverlening binnen de Wmo of Wlz kunnen zij ingeschakeld worden voor juridische ondersteuning en advies op het gebied van wet- en regelgeving rondom handicap en ziekte (ook tijdens arbeid). Voor de burger is dit kosteloos. Er zijn in Nederland meerdere organisaties die kosteloos juridische dienstverlening bieden, bijvoorbeeld de sociaal raadslieden, maar de consulenten SJD van MEE zijn dus gespecialiseerd in hun dienstverlening.

Sociaal domein

Hieronder worden alle inspanningen die de gemeente verricht rond werk, participatie en zelfredzaamheid, zorg en jeugd, op basis van de Wmo 2015, de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verstaan. Uitgangspunt is: wat hebben inwoners in hun situatie specifiek nodig en wat kunnen ze zelf (VNG, z.d.). In het onderzoek zal er focus liggen op het gehele sociale domein vanwege de doorverwijzing die kan plaatsvinden op basis van een hulpvraag omtrent de zorg.

Juridische dienstverleners

De consulent SJD van MEE is een juridisch dienstverlener met een specialisatie in de zorgwetten. In dit onderzoek zal gekeken worden naar het onderscheid tussen de SJD consulent van MEE als juridisch dienstverlener en andere juridische dienstverleners die actief zijn binnen de regio MEE Veluwe. Hieronder wordt verstaan: het Juridisch Loket en de sociaal raadslieden. Juridische dienstverleners adviseren mensen met een hulpvraag waarbij wet- en regelgeving komt kijken.

Samenwerkingspartners

Hieronder worden de belangrijkste samenwerkingspartners van de consulenten SJD van MEE verstaan. Voorbeelden van deze partners zijn de sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers en jeugdwerkers. Wat precies de belangrijkste samenwerkingspartners zijn van de consulent SJD van MEE in de gemeenten Apeldoorn, Epe en Voorst wordt nader onderzocht in de derde deelvraag. De samenwerkingspartners kunnen mensen doorverwijzen vanaf de vindplaatsen naar de consulent SJD van MEE. In het onderzoek wordt verder ingegaan op deze vindplaatsen en wordt bekeken welke hier nog aan toegevoegd kunnen worden.

Vindplaatsen

De cliënten van de consulenten SJD van MEE zijn op de een of andere manier in aanraking gekomen met de gespecialiseerde dienstverlening van de SJD consulent. De cliënt kan zelf actief zoeken, maar dit kan ook op doorverwijzing zijn geweest of per toeval gehoord hebben van de gespecialiseerde dienstverlening. Alle plekken waar de cliënt in contact komt met de dienstverlening van de consulent SJD

is een vindplaats. Hier wordt de consulent SJD van MEE gevonden door de (potentiele) cliënt.

1.3.3 Betrokkenen en belanghebbenden

In dit onderzoek zijn de volgende betrokkenen en belanghebbenden te onderscheiden:

MEE

Alle consulenten die werkzaam zijn bij MEE zullen belang hebben bij de uitkomst van dit onderzoek. Bij meer doorverwijzingen vanuit de vindplaatsen zal de gehele stichting MEE beter in beeld komen. Ook is het de taak van de consulenten van MEE om de cliënten met een juridische hulpvraag door te verwijzen naar de consulenten SJD van MEE.

Gemeente Voorst, Apeldoorn, Epe en Wageningen

Voor gemeenten is het efficiënt als er een sociaal juridische consulent gedurende een traject op kan treden als contactpersoon. Dit bevordert voor alle partijen een snelle gang van zaken. De taken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, jeugd en participatie zijn namelijk gedecentraliseerd naar de gemeente. Het is aan hun de taak om de juiste zorg toe te passen per persoon. Dit is lastig te realiseren als er weinig kennis is omtrent de zorgwetten. De gemeenten Voorst, Apeldoorn, Epe en Wageningen vallen onder de regio MEE Veluwe. In deze gemeenten houden de consulenten SJD wekelijkse spreekuren. Daarom wordt de focus gelegd op deze gemeenten. De gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD is echter niet goed in beeld in deze gemeenten. Het doel is om een advies uit te brengen naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek dat toegepast kan worden in al deze gemeenten.

Juridische dienstverleners

1. Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden zijn betrokkenen in dit onderzoek, omdat zij cliënten met een hulpvraag omtrent de zorgwetten kunnen doorverwijzen naar de consulent SJD van MEE voor gespecialiseerde ondersteuning gedurende het traject. De sociaal raadslieden ondersteunen cliënten voornamelijk op het gebied van vraagstukken rondom inkomen en schulden. Zij werken vanuit spreekuren en ondersteunen kortdurend.

2. Juridisch Loket

Ook het Juridisch Loket is een betrokkene in dit onderzoek. Zij kunnen cliënten met een hulpvraag dat een integrale aanpak vereist en waarbij meerdere zorgwetten betrokken zijn doorverwijzen naar de consulent SJD van MEE. Ook bij het indienen van bezwaar rondom een aanvraag Wajong of WIA kan de medewerker van het Juridisch Loket doorverwijzen naar de consulent SJD van MEE. Zij ondersteunen gedurende het hele traject en dit zal kosteloos zijn voor de cliënt. Bij een doorverwijzing naar een advocaat zal dit niet kosteloos zijn, want de RvR verleent hier geen toevoeging voor.

3. BBM Advocaten

De advocaten van BBM Advocaten werken nauw samen met de consulenten SJD van MEE Veluwe. De spreekuren die gehouden worden in Epe en Vaassen worden gezamenlijk gedaan. Er zullen dan ook advocaten geïnterviewd worden omtrent de bekendheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE. Als duidelijk wordt wat de dienstverlening zo speciaal maakt, dan kan dit gebruikt worden om de bekendheid van deze dienstverlening te vergroten. Hierdoor bestaat er een grotere kans op doorverwijzing naar de consulent SJD van MEE.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal eerst meer uitgelegd worden over de organisatie MEE NL. Ook word de afbakening naar MEE Veluwe besproken. Daarna wordt door middel van literatuuronderzoek uitgelegd wat de consulent SJD van MEE zo specialistisch maakt. De dienstverlening van de consulent SJD is gespecificeerd in haar dienstverlening in verhouding tot andere juridische dienstverleners. De belangrijkste, grootste juridische dienstverleners die actief zijn in de regio MEE Veluwe worden in dit hoofdstuk ook benoemd. Het literatuuronderzoek zal van beperkte omvang zijn, omdat de meest bruikbare informatie voor de beantwoording van de onderzoeksvragen uit de enquêtes en interviews gehaald zal worden.

2.1 Afbakening van de regio

Schets van MEE

MEE NL is een coöperatieve vereniging van 20 regionale MEE-organisaties verspreid over het hele land. Samen zetten ze zich in voor een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin iedereen ertoe doet en die mensen insluit in plaats van uitsluit. Meedoen is namelijk een mensenrecht. MEE NL streeft naar een samenleving waarin mensen met een beperking allereerst op hun mens-zijn worden gewaardeerd en niet op hun beperking. Zij willen ook meedoen in alle onderdelen van het leven en de een heeft hierbij meer behoefte aan ondersteuning dan de ander. De maatschappelijke opdracht van MEE NL luidt: *‘wij zetten graag onze specifieke kennis van beperkingen in om lokale voorzieningen en instanties te versterken in het aanbod voor en de omgang met mensen met een beperking’* (MEE NL, z.d.).



MEE locaties. Bron: MEE NL

Cliëntondersteuning

De consulenten SJD werken vanuit de cliëntondersteuning. Dit bestaat uit informatie, advies en ondersteuning op alle levensgebieden en richt zich op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. In de Wmo en Wlz staat dat deze ondersteuning onafhankelijk, kosteloos en laagdrempelig moet zijn. Iedere burger kan een beroep doen op deze kosteloze, onafhankelijke cliëntondersteuning. De specialistische dienstverlening van de consulent SJD van MEE bevindt zich echter alleen in de regio's MEE IJsseloovers, MEE Veluwe en MEE Drenthe. In MEE Oost zijn er ook consulenten SJD actief, maar hier geldt een afwijkende taakinfilling. Bovenstaande regio's zijn onderverdeeld in gemeenten. In onderstaande tabel wordt een kort overzicht geschetst van de gemeenten die hieronder vallen. Daarna zal er verder afgebakend worden naar de regio waar dit onderzoek zich op richt.

MEE IJsseloovers	MEE Veluwe	MEE Drenthe	MEE Oost
Almelo	Apeldoorn	Aa en Hunze	Aalten
Almere	Barneveld	Assen	Berkelland
Dalfsen	Brummen	Borger-Odoorn	Borne
Deventer	Ede	Coevorden	Bronckhorst
Dronten	Elburg	De Wolden	Dinkelland
Hardenberg	Epe	Emmen	Doesburg
Hellendoorn	Ermelo	Hoogeveen	Doetinchem
Kampen	Harderwijk	Meppel	Duiven
Lelystad	Hattem	Midden-Drenthe	Enschede
Noordoostpolder	Heerde	Noordenveld	Haaksbergen
Olst-Wijhe	Nijkerk		Hengelo

Ommen	Nunspeet	Tynaarlo	Hof van Twente
Raalte	Oldebroek	Westerveld	Lochem
Rijssen-Holten	Putten		Losser
Staphorst	Scherpenzeel		Montferland
Steenwijkerland	Voorst		Oldenzaal
Twenterand	Wageningen		Oost Gelre
Urk			Oude
Wierden			IJsselstreek
Zeewolde			Tubbergen
Zwartewaterland			Winterswijk
Zwolle			Zevenaar
			Zutphen

MEE Veluwe

Tijdens dit onderzoek ligt de focus geheel en alleen op regio MEE Veluwe. Samen met de opdrachtgever van dit onderzoek is dit besloten, omdat hier de meeste consulenten SJD werkzaam zijn. Ook is dit de regio waar het lastig is om via de gecontracteerde dienstverlening bij de gemeenten de gespecialiseerde dienstverlening aan te bieden. Cliënten bellen ook niet vaak zelf naar de consulent SJD, omdat ze niet bekend zijn met de dienstverlening.

In bovenstaande tabel is zichtbaar dat regio MEE Veluwe 17 gemeenten telt. In de gemeente Apeldoorn, Voorst, Epe en Wageningen valt de consulent SJD onder de onafhankelijke cliëntondersteuning van de gemeente. Daarnaast zijn er sociaal raadslieden actief in deze vier gemeenten. Het integraal werken van de consulent SJD van MEE wordt eigenlijk teniet gedaan.

Voorbeeld uit de praktijk: het sociale wijkteam van de gemeente Apeldoorn moet beslissen over een herziening van de WAO bij het UWV van een mevrouw. De gemeente verwijst haar door naar een advocaat. Waarom verwijst de gemeente deze mevrouw en haar juridische hulpvraag niet door naar de consulent SJD van MEE Veluwe? De consulent SJD kan deze mevrouw van het begin tot het eind begeleiden, bijvoorbeeld door mee te gaan naar de hoorzitting, het schrijven van een bezwaarbrieven of het aanleveren van bewijs.

2.2 Juridische dienstverleners

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van het onderscheid tussen de dienstverlening van de consulent SJD en andere juridische dienstverleners, zullen de functieomschrijvingen van de belangrijkste juridische dienstverleners binnen de gemeenten benoemd in paragraaf 2.1, in kaart gebracht worden. Het betreft alleen organisaties die relatief groot en bekend zijn in deze gemeenten en die een belangrijke rol (kunnen) spelen bij de bekendheid en vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD.

Functieomschrijving 1: De sociaal juridisch dienstverlener van MEE

Van oudsher is MEE een organisatie die zich specifiek richt op mensen met een beperking (MEE NL, z.d.). In 2003 is een keuze gemaakt dat de begeleidingskant afgestoten werd en dat MEE zich alleen zou richten op de rol van informant, adviseur en ondersteuner. Van daaruit is een productenboek geschreven waarin SJD al nadrukkelijk benoemd stond (Van Seters, 2020). Sinds januari 2015 heeft de consulent SJD een specialistische functie binnen MEE (MEE NL, z.d.). In een aantal gemeenten zijn afspraken gemaakt over de inzet en samenwerking met MEE en de positie van de consulent SJD. Deze invulling is vaak nog erg ruim en verschilt per gemeente.

Het doel van deze functie als consulent SJD is om bij situaties kosteloos op afroep ingeschakeld of geconsulteerd te worden voor juridische ondersteuning en advies. Voor de cliënt is dit gratis, omdat de consulent SJD onderdeel is van de gecontracteerde dienstverlening binnen de Wmo en Wlz. Voor gemeenten is het prettig als er een sociaal juridisch consulent op kan treden als contactpersoon

gedurende een traject. Het bevordert voor alle partijen een snelle gang van zaken, want de consulent SJD vanuit MEE is actief in het ondersteunen van cliënten op het gebied van wet- en regelgeving rondom handicap en ziekte. Vanuit de praktijk is gebleken dat veel cliënten integrale hulpverlening wensen, maar zelf de weg ernaar toe niet weten. De consulent SJD is juridisch geschoold, waardoor zij snel kan inspringen bij bijvoorbeeld een berekening van de beslagvrije voet, aanvragen van een uitkering of inkomensondersteunende voorziening. Bij dreigende conflictsituaties kan er ook ondersteuning geboden worden in het ophelderen van de situatie. De insteek is het voorkomen van juridische procedures door op basis van bemiddeling de betrokken partijen met elkaar in gesprek te brengen en te komen tot een oplossing. Bovendien is dit een duurzaam alternatief voor het inschakelen van de (sociale) advocatuur. Mocht een procedure toch nodig zijn, dan kan de consulent SJD hierin eveneens ondersteunen. De contacten die de consulenten SJD met de cliënten hebben zijn duurzaam; de zaak wordt pas afgerond als de cliënt ook daadwerkelijk klaar is met een bepaalde procedure of hulpvraag. (Kwaliteitshandboek cliëntondersteuning, 2020)

Dit brengt ons bij de gespecialiseerde dienstverlening die de consulent SJD van MEE biedt, namelijk: ondersteuning op het gebied van wet- en regelgeving rondom handicap en ziekte gedurende het hele traject. Te denken valt hierbij aan de Wlz, Wmo, Zvw, Participatiewet, Jeugdwet, Wajong en WIA. Daarnaast ondersteunt de consulent SJD ook op andere rechtsgebieden waar vraag naar is in een specifieke situatie, bijvoorbeeld de WW, OTS, de eigen bijdrage CAK of een schuldenregeling.

Een nadere uitwerking van de SJD-werkzaamheden staat in de zogeheten ‘bloemlezing’ die te vinden is op het intranet van MEE (2015). De onderwerpen waar de consulent SJD bekwaam in moet zijn staan in de volgende tabel.

Onderwerpen	Specificatie
Financiën	Schulden, gemeentelijke voorzieningen, toeslagen, belastingen, uitkeringen, kwijtscheldingen, eigen bijdrage CAK, fondsen.
Jeugd	Leerlingenvervoer, toelating bij een school, begeleiding op school, kindregelingen.
Regelgeving	Wlz, Wmo, Zvw, PGB, Wajong, WIA, ZW, PW, WW, AOW, arbeidsrecht, uitvoeringsinstanties en regelgeving.
Wonen	BRP, huurrecht, ontruiming, klacht over burens, samenwonen en de gevolgen.
Personen- en familierecht	Huwelijk, echtscheiding, alimentatie, ouderschapsplan, ouderlijk gezag.
Bezwaar en beroep	Meegaan naar zitting, informatie en advies.

Functieomschrijving 2: De sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden geven advies en hulp bij wet- en regelgeving over maatschappelijke voorzieningen en primaire bestaansvoorwaarden, zoals het betalen van belasting en ontvangen van toeslagen. Ook de voorzieningen en regelgevingen die bijdragen aan de zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid aan het maatschappelijk functioneren van de burger vallen binnen dit werkterrein. Het gaat met name om de relatie tussen (semi-)overheidsinstanties en burgers.

De functie van de sociaal raadsman/-vrouw richt zich in het (individuele) contact op vragen, tekorten en problemen van cliënten die samenhangen met sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken. De sociaal raadslieden bevorderen de zelfredzaamheid van de cliënt en het probleemoplossend vermogen in de omgang met uiteenlopende instanties en de door de instantie verstrekte informatie, zoals de Belastingdienst. De sociaal raadslieden signaleren knelpunten en eventuele onrechtvaardigheden inzake specifieke wet- en regelgeving en de uitvoering hiervan. Een voorbeeld hiervan is de kinderopvangtoeslag die voor hoge

schulden heeft gezorgd en waarvoor geen passende betalingsregeling getroffen kon worden. Er wordt veel samengewerkt met ketenpartners en maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers vragen vaak advies voor de cliënten, zodat zij de cliënten verder kunnen helpen. Daarnaast verwijzen de sociaal raadslieden door naar andere instanties in het kader van ketensamenwerking en integrale hulpverlening. De werkwijze van de sociaal raadslieden is actief gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt. In de participatiesamenleving moeten cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen. Op het moment dat een sociaal raadsman/-vrouw constateert dat de cliënt het niet zelf kan, dan zullen de sociaal raadslieden de taak op zich nemen. Echter blijft het contact wel van korte duur. Vaak komt het voor dat de sociaal raadslieden een cliënt advies geven, maar bieden geen verdere begeleiding. (Functieprofiel sociaal raadslieden, 2015)

Een overeenkomst met de consulent SJD van MEE is dat beide functies als doel hebben: het ondersteunen van de cliënt zodat deze zichzelf, op sociaal juridisch vlak, als zelfstandig persoon kan redden in zijn omgeving. In beide functies is er sprake van cliënten die behoefte hebben aan materiële hulp. Dit gaat om zowel kortdurende en eenmalige hulp (bijv. een formulier invullen) als langdurende hulp (bijv. schuldhulpverlening). (Witte, 2011)

Een belangrijk verschil is dat de sociaal raadslieden vooral de kortdurende en eenmalige hulp bieden, terwijl de consulent SJD van MEE echt het gehele proces doorloopt met de cliënt. Het duurzame karakter en het dienen als contactpersoon voor iemand is wat de consulent SJD onderscheidt van een sociaal raadsman/-vrouw.

Omdat er is afgebakend tot regio MEE Veluwe, worden kort de sociaal raadslieden die actief zijn binnen deze regio besproken.

Om te beginnen verlenen de sociaal raadslieden van Solidez diensten voor de gemeente Wageningen en haar inwoners. Ze geven advies en informatie, helpen bij financiële en sociaaljuridische problemen, helpen bij het invullen van formulieren, kunnen bemiddelen en verwijzen zo nodig naar andere instanties (Solidez, 2014).

De sociaal raadslieden van Stimenz geven juridisch advies aan de inwoners van de gemeente Apeldoorn en Epe. Ze bemiddelen bij het maken van afspraken, geven uitleg over wet- en regelgeving helpen bij het opstellen van een bezwaarschrift en het invullen van formulieren. Ook denken ze mee in het vinden van oplossingen voor problemen met een werkgever, overheid of andere instantie (Stimenz, z.d.).

Tot slot zet Mens & Welzijn in Voorst zich in voor mensen die hun toekomst (opnieuw) aan het opbouwen zijn en bieden zij veel diensten speciaal voor senioren. De sociaal raadslieden helpen en ondersteunen de burger met alle wet- en regelgeving die komt kijken bij overheidsinstellingen, instanties en organisaties. (Mens en Welzijn, 2019)

Functieomschrijving 3: De juridische dienstverleners van het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket is een eerstelijnsorganisatie die burgers gratis juridisch advies geeft over vrijwel alle rechtsgebieden. Dit betekent dat het advies rechtstreeks en toegankelijk is. De rechtsgebieden zijn onderverdeeld in zes categorieën, namelijk: wonen & burens, werk inkomen, familie & relatie, politie & justitie, aankopen & garantie en schulden & incasso. Op de website worden voorbeeldbrieven aangeboden, zoals een ingebrekestelling. Contact verloopt telefonisch, per mail of op één van de locaties tijdens een inloopsprekkuur. Gemiddeld wordt er anderhalf uur besteedt aan een persoon, maar de jurist kan bij aanvraag van de cliënt besluiten om een vervolgspraak te maken. Er wordt dan wel gekeken naar het inkomen en vermogen van de burger. Als één van deze twee te hoog blijkt te zijn, dan kan de jurist niet verder hulp bieden volgens de Wet op Rechtsbijstand. De juridisch medewerker zal de persoon in kwestie doorverwijzen naar een advocaat, mediator of gemeente. (Het Juridisch Loket, 2020)

De problematiek van de cliënten van het Juridisch Loket is juridisch van aard. Ze bieden geen sociale ondersteuning en onderhouden geen netwerk met contactpersonen van uitkeringsinstanties, zoals het UWV. Ook gaan juridisch medewerkers bijvoorbeeld niet mee naar zittingen. Ze willen zich kunnen richten op de grote groep mensen die eerstelijnsadvies nodig heeft. Hoogstens kunnen ze die eerstelijns hulp uitbreiden door contact op te nemen met de wederpartij om de zaak te verhelderen. (ABB, 2019) De taak van een juridisch medewerker bij het Juridisch Loket is van korte duur. Een voorbeeld hiervan is: niet het schrijven van brieven, maar mensen helpen de brief beter te formuleren. Als het nodig is worden mensen

doorverwezen naar een advocaat, de strafrechtswinkel, de belastingwinkel, de sociaal raadslieden of een mediator. Zelf maken de juridisch medewerkers geen dossier aan zoals een advocaat dit doet, maar de adviezen worden wel geregistreerd voor eventueel vervolgcontact. Mevrouw Van Kesteren, juridisch medewerker bij het Juridisch Loket, geeft aan het jammer te vinden dat ze na een doorverwijzing weinig hoort over hoe de zaak is verlopen. *“Soms vragen we een terugkoppeling van een advocaat, zeker als we twijfel hebben over een doorverwijzing, zodat we daar weer van kunnen leren.”* (Van Kesteren, 2019).

Tussen de sociaal raadslieden en de Juridische Loketten bestaan samenwerkingsovereenkomsten. Sociaal raadslieden die een cliënt doorverwijzen naar een Juridisch Loket en andersom is een onderdeel van de ketensamenwerking waar beide partijen aan deelnemen. Daarnaast werkt het Juridisch Loket nauw samen met andere partijen. Dit is essentieel, want door naar elkaar te verwijzen wordt kennis uitgewisseld en kunnen problemen gezamenlijk gesignaleerd worden. Wat gelijk opvalt is dat er veel rechtsgebieden worden gerepresenteerd door partners van het Juridisch Loket, echter geen organisatie specifiek gericht op de zorgwetten. De enige die in de lijst staat is Stimulansz. Dit is een kennis- en adviespartner van gemeenten waarbij de theorie van wet- en regelgeving vertaald wordt naar de praktijk. Het doel van Stimulansz is om de dienstverlening van gemeenten – en daarmee het leven van mensen die afhankelijk zijn van die dienstverlening – een stuk makkelijker te maken. (Stimulansz, 2020) Het doel van de consulenten SJD van MEE is in principe ook het leven van mensen die afhankelijk zijn van de dienstverlening gemakkelijker te maken. Als er voor de consulent SJD meer bekendheid bij de gemeente is, worden cliënten sneller verwezen. Deze bekendheid kan verkregen worden door kennis en trainingen die Stimulansz biedt aan gemeenten over de Wmo, werk en participatie, jeugd, schuldhulp en bezwaar & beroep binnen het sociale domein. Stimulansz brengt de dienstverlening van de consulent SJD onder de aandacht bij de gemeente, zodat zij sneller kunnen doorverwijzen naar de consulent SJD. Een stap in de richting van meer bekendheid van de consulent SJD van MEE zou zijn: een betere samenwerking met het Juridisch Loket en haar samenwerkingspartners.



2.2.1 Samenwerkingspartners

Om uiteindelijk antwoord te krijgen op de hoofdvraag van dit onderzoek, is het van belang om te bekijken wat de belangrijkste netwerkpartners van de consulent SJD van MEE zijn. Als de belangrijkste netwerk-/samenwerkingspartners op de hoogte zijn van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD, maakt dit doorverwijzen makkelijker. Ze weten dan beter wanneer ze een cliënt door kunnen verwijzen en hoe ze de dienstverlening van de consulent SJD kunnen vinden. Het functioneren met samenwerkingspartners is in het belang van zowel de cliënt als de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening.

In hoofdstuk 2.1 is al afgebakend naar regio MEE Veluwe; gemeenten Apeldoorn, Epe, Voorst en Wageningen. Alleen de partners van de consulenten SJD die werkzaam zijn in deze gemeenten, zullen in kaart gebracht worden.

Apeldoorn

Belangrijke samenwerkingspartners in de gemeente Apeldoorn:

- **Stimenz** Een organisatie waarin vragen over werk, financiën, wonen, relatie, opvoeding en zorg worden beantwoord. Een belangrijk onderdeel zijn de sociaal raadslieden.
- **De Kap** Biedt vrijwillige hulp en ondersteuning in de thuissituatie voor hulpvragers, vrijwilligers en mantelzorgers.
- **GIGANT** Poppodium, filmhuis en kunsteducatie.
- **'s Heeren Loo** Helpt mensen met een (verstandelijke) beperking hun leven in te vullen zoals zij dat zelf willen.

Wageningen

Belangrijke samenwerkingspartners in de gemeente Wageningen:

- **Solidez** Sociaal werk organisatie op het gebied van welzijn en welbevinden. Een belangrijk onderdeel zijn de sociaal raadslieden.
- **'s Heeren Loo** Helpt mensen met een (verstandelijke) beperking hun leven in te vullen zoals zij dat zelf willen.
- **Gemeente Wageningen** Samenwerking met inkomensconsulent en Wmo consulent.
- **Het Startpunt** Een centrale plek waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, werken, welzijn, ondersteuning, psychische hulpverlening, jongeren, ouderen, vluchtelingen, etc. Vanuit hier wordt er veelal doorverwezen naar de juiste instantie.

Epe

Belangrijke samenwerkingspartners in de gemeente Epe:

- **Kulturhus Epe** Een organisatie die onderdak biedt aan veel zorgorganisaties om te flexwerken. Ook is het een centraal punt (een wijkgebouw) waar veel activiteiten en evenementen plaatsvinden.
- **Koppel/SWOE** Een organisatie dat veel diensten aanbiedt op het gebied van welzijn, met name voor jeugd en ouderen. Ook zij bieden namens de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning. Het Formulierenteam (administratieve ondersteuning door vrijwilligers) en de mantelzorgondersteuning zijn diensten waar MEE veel gebruik van maakt.
- **Verian** Dit is een organisatie die maatschappelijk werk en net als MEE onafhankelijke cliëntondersteuning biedt.
- **CJG Epe** Dit is het Centrum voor Jeugd en Gezin.
- **Bloemfontein** Een belangrijk centraal wijksteunpunt in Vaassen waar verschillende spreekuren plaatsvinden, waaronder een juridisch spreekuur. De juridisch consulent van MEE is hier onderdeel van.
- **De Hezebrink** Een wijksteunpunt in Emst waar elke week een inloopsprekuren plaatsvindt voor de inwoners van Emst. Dit wordt gedraaid door professionals van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties.

Voorst

Belangrijke samenwerkingspartners in de gemeente Voorst:

- **MNVoorst** Een Maatschappelijk Netwerk dat als overkoepelende organisatie fungeert. MNV is er voor de mensen boven de 18 jaar, en het CJG is er voor mensen onder de 18 jaar. MEE Veluwe wordt hierbij ook betrokken.
- **Stimenz** Een organisatie waarin vragen over werk, financiën, wonen, relatie, opvoeding, zorg, etc. worden beantwoord. Een belangrijk onderdeel zijn de sociaal raadslieden.
- **CJG Voorst** Het Centrum voor Jeugd en Gezin.

- **Mens & Welzijn** Een welzijnsorganisatie die zich beweegt op de beleidsterreinen: wonen, zorg, welzijn, maatschappelijke dienstverlening, sport/bewegen, werk en inkomen. Een belangrijk onderdeel zijn de sociaal raadslieden.
- **Financieel adviesteam** Dit is onderdeel van de gemeente Voorst. Ze houden zich bezig met meldingen die gedaan worden vanuit de woningbouwverenigingen, energieleveranciers, etc. In een vroeg stadium wordt gekeken of er al hulpverlening is en waar de achterstanden vandaan komen. Bij sprake van een beperking wordt MEE ingeschakeld.

2.2.2 Expertise doelgroep

“Het ‘systeem’ – de verschillende zorgwetten, regels en geldpotjes – staat nog te vaak centraal in plaats van de burger. Er wordt te gefragmenteerd gewerkt en verantwoordelijkheden worden afgeschoven. Hoewel de overheid de zorg dichterbij de burger wilde brengen, is door systeemdenken in wet- en de regelgeving juist een versnippering ontstaan, met alle bureaucratische rompslomp van dien.” Dit stelt de Nationale Ombudsman in zijn rapport ‘Zorgen voor burgers’ (2018). Burgers weten vaak niet bij welk loket ze moeten zijn voor de juiste hulp. Mensen met complexe of multiproblematiek worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd met als uitkomst vaak niet de juiste zorg. Drempels zijn te hoog en regels zijn te complex. Hierdoor ontstaan knelpunten, die ervoor zorgen dat het nog steeds mis kan gaan bij de toegang tot de zorg. Deze knelpunten leiden ertoe dat mensen buiten de boot vallen.

In een rapport van de Raad voor het openbaar bestuur (2017) wordt ook aangetoond dat zorggebruikers aangeven dat er onvoldoende aansluiting is tussen de nieuwe wetten na de decentralisaties. Cliënten met een lager zorgwaartepakket die gebruik maken van beschermd wonen en begeleiding, komen niet langer in aanmerking voor de Wlz, terwijl er in de Wmo 2015 nog geen oplossingen bestaan voor deze cliënten. Wederom vallen deze cliënten, die in de meeste gevallen als sociaal zwak zijn aan te merken, tussen wal en schip.

MEE streeft naar een samenleving waarin mensen met een beperking mee kunnen doen in alle onderdelen van het leven. Hiervoor zet zij haar kennis in om lokale voorzieningen en instanties te versterken in hun omgang met en aanbod naar mensen met een beperking (MEE NL, z.d.). De expertise van de consultant SJD ligt dan ook op het gebied van beperkingen en chronische ziekten, bijvoorbeeld de Wmo en Wlz.

Omdat de sociaal juridische consultants van MEE juridisch geschoold zijn, kunnen zij snel inspringen op vragen. Bijvoorbeeld bij de beslagvrije voet en het zorgdragen voor een juiste berekening hiervan. Ook zijn zij gespecialiseerd in de combinatie van juridische zaken en de vertaling naar begrijpelijke taal voor laaggeletterden en mensen die moeilijk lerend zijn.

2.3 Ondersteuning bij toegang tot zorg

De toegang tot zorg en maatschappelijke ondersteuning is voor sommige zorgvragers lastig te vinden. Uit de uitkomsten van de landelijke evaluatie van de Hervorming Langdurige Zorg (HLZ) in 2017 gaf bijna één op de tien zelfstandig wonende mensen met een matige of ernstige lichamelijke beperking aan dat zij zorg of ondersteuning nodig hadden maar deze niet kregen. Het niet kunnen vinden van de weg naar de vaak lange aanvraagprocedure is een bekende reden om geen ondersteuning aan te vragen. Ook zijn mensen met een chronische ziekte of beperking lang niet voldoende bekend met de mogelijke zorg en ondersteuning. De consultant SJD van MEE treedt op in Wlz-zaken die met de zorgkantoren zijn overeengekomen. Om de positie van de cliënt te verstevigen, heeft de wetgever het recht op cliëntondersteuning in de wet vastgelegd:

Artikel 1.1.1 Wlz: *Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot geding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.*

De Wlz-uitvoerder heeft een zorgplicht. Dit houdt in dat hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde een beroep kan doen. Dit vaak met hulp van een vertegenwoordiger of mantelzorger. Dit is vastgelegd in:

Artikel 4.2.1 lid C Wlz: De Wlz-uitvoerder heeft een zorgplicht, die inhoudt dat: hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde (onafhankelijke) cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde een beroep kan doen.

De cliënt kan een beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner wanneer deze met zijn zorgaanbieder niet eens wordt over de invulling van zijn zorgvraag als de cliënt vindt dat de zorgaanbieder binnen de grenzen van het indicatiebesluit verkeerde, te weinig zorg of te weinig samenhangende zorg levert (MEE NL, z.d.).

Artikel 1.1.1 Wmo 2015: Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Ook gemeenten hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het opzetten van de lokale infrastructuur. Lokale teams zetten zich in om burgers te helpen bij hun behoefte aan zorg en ondersteuning. Zelfs na de decentralisatie van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet blijft het voor bepaalde groepen lastig om hun weg te vinden naar passende zorg en ondersteuning. In de Wmo staat de cliëntondersteuning ook gedefinieerd:

Medewerkers van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) (2016) constateerden dat de toegang tot de langdurige intensieve zorg complex is. Aanvragers misten informatie over de toelatingscriteria, de hoogte van de eigen bijdrage en hoe zorg aan te vragen.

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) (2018) bleek dat voor hulp vanuit de Wmo niet alleen cliënten moeite hadden met de juiste route vinden naar ondersteuning en zorg, ook professionals ondervonden dit. Huisartsen en praktijkondersteuners zeggen dat het veel tijd kost om de juiste instantie en de juiste persoon te vinden. Nu de gemeenten verplicht zijn om mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben kosteloos onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden, is de gespecialiseerde dienstverlening van de consultant SJD van MEE een perfecte oplossing. Zij kunnen helpen om de weg te vinden in het zorglandschap of bij het voeren van gesprekken met de gemeente of het zorgkantoor. Echter, zo blijkt uit het onderzoek van het SCP (2018), waren acht op de tien Wmo-melders niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Van deze mensen had bijna een vijfde hiervan gebruik willen maken als ze ervan geweten hadden.

Koplopergemeenten

In oktober 2017 ging het eerste Koploperproject cliëntondersteuning van start met veertien gemeenten. Deze veertien gemeenten gaan aan de slag met hun aanpak en ambities over de invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning in hun regio.

Het is niet verwonderlijk dat gemeenten op verschillende manieren vormgeven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Eerder in deze paragraaf werd de ruime definitie van cliëntondersteuning in de Wmo weergegeven. Gemeenten hebben ruimte om aan te sluiten op de lokale praktijk. Dit betekent echter wel dat het voor zowel inwoners als voor de gemeente niet altijd duidelijk is.

De mate waarin cliëntondersteuners onderling samenwerken bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van cliëntondersteuning. Bij het merendeel van de gemeenten zijn formele of informele cliëntondersteuners actief, gericht op bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld MEE: mensen met een beperking). Met welke informele en formele cliëntondersteuners vaak samengewerkt wordt, hangt af van de manier waarop de gemeente het sociaal domein heeft georganiseerd. Een aanbeveling aan de gemeente is dan ook om

ontmoetingen tussen partijen te faciliteren en afspraken te maken over de samenwerking. Een voorwaarde is vertrouwen in elkaars beweegredenen en expertise. (Movisie, 2019)

In 2020 worden opnieuw gemeenten gezocht die de cliëntondersteuning verder willen ontwikkelen. Hierbij wordt een plan gemaakt met daarin vier opgaven, namelijk:

1. meer inzicht in de behoefte aan en aanbod van cliëntondersteuning;
2. meer bekendheid bij burgers en verwijzers aangaande het recht op cliëntondersteuning;
3. de functie cliëntondersteuning beter vindbaar maken;
4. meer kwaliteit en deskundigheid van geboden cliëntondersteuning, in het bijzonder ten aanzien van specifieke doelgroepen (Sociaal Werk Nederland, 2019).

Eén van deze nieuwe gemeenten is Apeldoorn. Eerder in dit rapport is te zien dat MEE Veluwe hier actief is, inclusief de consulenten SJD. De verschillende organisaties cliëntondersteuning werken hier nauw samen; dit netwerk wordt Samen055 genoemd. Per stadsdeel wordt bekeken of er medewerkers met specifieke kennis en ervaring in het stadsdeel werken. Deze specifieke kennis gaat onder andere over sociaal juridische dienstverlening. De gemeente Apeldoorn streeft ernaar dat cliëntondersteuning zichtbaar en dichtbij is, waarbij het ontwikkelen van een duidelijke en uitgebreide sociale kaart ondersteunend zal zijn. (VNG, 2019)

2.3.1 Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg

Met de Hervorming Langdurige Zorg (HLZ) in 2015 is een belangrijk startschot gegeven om het zorg- en ondersteuningsstelsel voor de lange termijn passend en houdbaar te houden. De HLZ heeft tot verschillende omvangrijke en ingrijpende wetswijzigingen geleid. Een en ander maakt dat de ondersteuning en zorg nog niet overal en voor iedereen merkbaar beter is geworden. Een voorstel van minister De Jonge van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is dan ook het verbeteren van de integrale toegang tot ondersteuning en zorg. Mensen weten niet altijd waar zij met welke vraag terecht kunnen. Voor het verbeteren van de toegang is actieve samenwerking tussen betrokken actoren noodzakelijk. Door het huidige kabinet is er in totaal €55 miljoen extra beschikbaar gesteld voor de onafhankelijke cliëntondersteuning (Rijksoverheid, 2018). In de eerste beleidsreactie op de evaluatie van de HLZ (2018), blijkt dat een deel van de doelen van de HLZ is gehaald en een deel nog niet. In juni 2019 beschrijft minister De Jonge de voortgang over de aanpak van de cliëntondersteuning. Hier benoemt hij belangrijkste knelpunten waar cliënten en zorgprofessionals last van hebben. Drie knelpunten die belangrijk zijn voor dit onderzoek:

- onduidelijkheden of gebrek aan informatie over de toegang tot zorg en ondersteuning;
- onvoldoende kennis bij de professionals over bijvoorbeeld mensen met een (specifieke) beperking of chronische ziekte;
- het ontbreken van (bekendheid over) optimale onafhankelijke cliëntondersteuning (De Jonge, 2019).

Volgens minister De Jonge is de essentie van cliëntondersteuning: 'dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bijstaat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in het stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders'. Deze ondersteuning heeft extra waarde wanneer sprake is van grote kwetsbaarheid bij de cliënt. Wanneer de hulpvraag zich uitstrekt over meerdere levensdomeinen kan cliëntondersteuning een bijdrage leveren aan de realisatie van integrale dienstverlening. Het is dan ook van groot belang dat cliëntondersteuners, zoals de consulent SJD van MEE, bij de toegang bekend zijn en er onderdeel van uitmaken, zonder hun onafhankelijkheid te verliezen. "Toegang" is de plek waar mensen voor het eerst hun hulpvraag (proberen te) stellen. Voorbeelden hiervan zijn: loket van een instantie, sociaal wijkteam, huisarts, school, inlooppunt voor daklozen of een UWV-loket. (De Jonge, 2018)

Dijksma & Segers (2018) hebben een motie ingediend waarin zij stellen dat er nu verschillende loketten zijn waar mensen naartoe moeten met hun hulpvragen en dat mensen daardoor verdwalen en niet tijdig de juiste hulp krijgen. Ze verzoeken de regering om samen met de gemeenten de mogelijkheden te onderzoeken om tot één loket te komen waar cliënten terecht kunnen voor ondersteuning. Na gesprekken met verschillende partijen stelt minister De Jonge (2019) dat één fysiek loket voor alle typen

vragen en voor alle voorzieningen uit het sociale domein niet de oplossing is. Het dichtbij “de toegang” organiseren van cliëntondersteuning zorgt ervoor dat mensen sneller op de juiste plekken terechtkomen. In het kader van de deskundigheidsbevordering geven professionals aan het lastig te vinden bepaalde mensen te bereiken. Het vraagt nogal wat van een cliëntondersteuner om van alle mogelijke specifieke groepen in beeld te hebben wat er mogelijk is en wat de regels zijn. In hoofdstuk 2.2 wordt de functie van de consulent SJD van MEE uitvergroot en hier wordt nadrukkelijk benoemd dat MEE een organisatie is die zich specifiek richt op mensen met een beperking. De dienstverlening van de consulent SJD biedt dan ook juridische ondersteuning op het gebied van de wet- en regelgeving rondom de zorg die een beperking met zich mee brengt.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek en de verantwoording hiervan beschreven. Tevens wordt aandacht besteed aan de onderzoeksmethoden en de wijze van dataverzameling. Tot slot zal de kwaliteitsborging van het onderzoek aan de orde komen.

3.1 Onderzoeksmethode

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is er een combinatie van deskresearch en fieldresearch gedaan (Hoekman & Hornstra, 2019). De deskresearch bestond uit het raadplegen van interne documenten van MEE en de algemene literatuur. De fieldresearch bestond uit het verzamelen van gegevens door middel van een enquête en interviews. Ten tijde van het schrijven van het plan van aanpak is de fieldresearch gedaan door middel van face-to-face interviews en was het plan om mee te lopen met de gesprekken om daar de enquête af te nemen. Door de uitbraak van het coronavirus en alle bijkomende maatregelen door de overheid gesteld, kon deze vorm van fieldresearch niet doorgaan. Het kantoor van MEE ging ook dicht en alle afspraken die op de planning stonden, werden omgebogen tot virtuele afspraken via Teams. De interviews zijn gedeeltelijk telefonisch afgenomen en gedeeltelijk via Teams. De enquête voor de cliënten is verstuurd naar de consultants SJD binnen MEE met het idee dat zij deze door zouden sturen naar hun cliënten. Dit allemaal via de digitale weg. In paragraaf 3.3 is beschreven hoe de kwaliteitsborging van het onderzoek onder deze omstandigheden is bewaakt.

Kwalitatief onderzoek

Deze methode van onderzoeken is toegepast bij deelvraag 1 en 4. Alle verkregen informatie dat ook bruikbaar was bij de overige deelvragen, is meegenomen. Bij de kwalitatieve onderzoeksmethode gaat het om het verkennen en inzichtelijk maken van een thema of vraagstuk. De kwalitatieve gegevens hebben betrekking op de aard, de waarde en de eigenschappen van het onderzochte verschijnsel. Het onderzoek heeft bijgedragen aan de verbetering van de huidige situatie. (Reulink & Lindeman, 2005) Hiervoor zijn acht professionals geïnterviewd, waarvan vijf werkzaam zijn bij verschillende betrokken organisaties. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Hierbij is een topiclijst opgesteld waardoor er tijdens de interviews dieptevragen gesteld konden worden om een geheel beeld te krijgen. De uitleg van deze personen stond hier centraal, wat betekent dat er gebruik is gemaakt van een interpretatieve stroming (Verhoeven, 2018).

Kwantitatief onderzoek

Deze methode van onderzoeken is vooral toegepast bij deelvraag 2 en 3. Ook hier geldt dat alle verkregen informatie geanalyseerd is en eventueel gebruikt is bij de overige deelvragen. Bij de kwantitatieve onderzoeksmethode is cijfermatige informatie gebruikt, zoals kenmerken in cijfers over objecten, organisaties en personen. Hierdoor kon er een objectieve meting uitgevoerd worden en zijn er verwachtingen over resultaten getoetst. (Verhoeven, 2018). De methode is uitgevoerd door middel van het afnemen van enquêtes onder cliënten, betrokkenen en belanghebbenden.

Literatuuronderzoek

Naast bovenstaande onderzoeksmethoden is er ook gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Naast de verkregen informatie tijdens de interviews en enquêtes heeft dit geholpen om een breder inzicht te verwerven in de bestaande kennis over het probleem dat onderzocht is. Tijdens het verrichten van onderzoek, werd al gauw duidelijk dat de informatie uit de literatuur minder goed bruikbaar was om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Vanuit de interviews en enquêtes kwam veel meer relevante informatie. Er is dan ook besloten, in overleg met de begeleider vanuit school, om het literatuuronderzoek beperkt te houden.

3.2 Dataverzamelingmethoden

Omdat de probleemstelling vanuit meerdere perspectieven bekeken kan worden, zijn de verschillende methoden om gegevens te verzamelen, gecombineerd. Dit wordt triangulatie genoemd (Verhoeven, 2018). De vorm van triangulatie die is gebruikt tijdens dit onderzoek, is de Mixed Method-benadering (De Boer, 2016). De combinatie van kwalitatief en kwantitatieve dataverzamelingmethoden wordt nadrukkelijk gebruikt om de vraag te beantwoorden. Dit verhoogt de geldigheid van de onderzoeksresultaten (Verhoeven, 2018).

3.2.1 Interviews

Tijdens het onderzoek zijn er acht personen geïnterviewd. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Hier is enigszins vastgehouden aan de vooropgestelde topics, maar is ook aan de geïnterviewde de vrijheid gegeven om tijdens de interviews hier vanaf te wijken. Er is voorafgaande aan het interview een topiclijst opgesteld, met daarin topics en subtopics. Hierdoor kwamen bij alle geïnterviewden dezelfde topics aan de orde. Om de interviews in te leiden, is er een zelfgeschreven introductie gebruikt (zie bijlage II). Om de privacy te waarborgen is er aan elke respondent gevraagd of zijn/haar gegevens genoteerd mocht worden. De gegevens zijn dan ook met zorg en aandacht verwerkt. Ook zijn alle interviews, met toestemming van de geïnterviewde, opgenomen met een voicerecorder. Daarnaast zijn alle interviews gecodeerd naar een transcript. Hierdoor was het overzichtelijker en gemakkelijker om de gegevens te analyseren. Alle transcripten zijn gelabeld om zo de juiste informatie bij de juiste vraag te krijgen. De transcripten zijn bijgevoegd (zie bijlage II).

Zoals net al even benoemd, zijn er in totaal acht mensen geïnterviewd. Hierbij is geprobeerd een evenredig onderscheid te maken in de functies die zij bekleden. Zo is er gekozen om twee personen te interviewen die werkzaam zijn bij de organisatie MEE. Zij hebben allebei een bestuurlijke functie en hebben veel met de sociaal juridische dienstverlening van MEE te maken. Het doel was om van hen informatie te krijgen over de gespecialiseerde dienstverlening en de functieomschrijving van de consulent SJD. Om deze informatie te vergelijken, zijn er vier mensen geïnterviewd die ook een functie als juridische dienstverlener hebben. Er is gekozen voor twee sociaal raadslieden, één advocaat en een medewerker van het Juridisch Loket. Tot slot is er iemand geïnterviewd die in de Raad van Toezicht van MEE Samen zit en bestuurslid was bij een huisartsenorganisatie. Hij heeft kennis van de financiën binnen MEE en is bekend met (doorverwijzing door) huisartsen en praktijkondersteuners. (Voor de gehele verslaglegging van de interviews: zie bijlage III.) Er volgt nu eerst een korte introductie van alle acht geïnterviewden.

Astrid van Delden

Functie: contractmanager van de Wlz bij MEE Samen. Ze doet alle aanbesteding van de Wlz van alle werkmaatschappijen bij de zorgkantoren. Ze zorgt er eigenlijk voor de MEE Samen het geld binnenkrijgt vanuit de Wlz. Daarnaast maakt ze vier keer per jaar een rapportage op voor alle zorgkantoren over de cijfers. Dit houdt in: hoeveel cliënten heeft MEE bediend, hoeveel uur is de consulent hier mee bezig geweest, etc.

Geert van Seters

Functie: regiomanager van MEE West IJsseloevers. Hieronder valt heel Flevoland en de gemeenten Barneveld, Ede, Wageningen, Nijkerk en Scherpenzeel. Dit is de helft van de gemeenten waar het onderzoek op gericht is. Ook is de heer Van Seters portefeuillehouder van SJD binnen MEE. Hij is de eindverantwoordelijke voor de consulent SJD en bespreekt dit op beleidsmatig niveau.

Corine van der Knaap

Functie: sociaal raadvrouw bij Mens & Welzijn. Ze staat burgers juridisch bij met vragen omtrent uitkeringen, recht op het Nederlanderschap, vluchtelingen, arbeidsrecht, ouderschap, etc. Het is kortdurend contact en als er een juridische procedure gestart moet worden, stopt de hulp van de sociaal raadslieden. Mevrouw Van der Knaap zit samen met een consulent SJD in een financieel adviesteam in de gemeente Voorst.

Lex Maussart

Functie: lid van de Raad van Toezicht MEE Samen, lid van een aantal Raden van Toezicht in de zorg en was bestuurslid bij Huisartsen Organisatie Oost-Gelderland (HOOG). De Raad van Toezicht MEE Samen geeft adviezen aan de bestuurder en houdt toezicht op het geld en de kwaliteit. Dit is niet direct op de SJD'ers van MEE. De heer Maussart werkt inmiddels niet meer bij een huisartsenpraktijk, maar als ZZP'er.

Carmen Mulder

Functie: advocaat bij BBM Advocaten in Putten sinds 2014. Ze is gespecialiseerd in Personen- en familierecht en Strafrecht. Ook draait mevrouw Mulder spreekuren samen met een consulent SJD van MEE sinds 2016. Zij heeft dit samen met de consulent SJD van MEE opgezet en kan veel informatie bieden over de gespecialiseerde dienstverlening ten opzichte van andere juridische dienstverleners.

Annelies Baams-Lange

Functie: senior juridisch medewerker bij het Juridisch Loket. Hier verleent mevrouw Baams-Lange zelfstandig juridische hulp aan klanten van het Juridisch Loket door middel van het verhelderen en beantwoorden van uiteenlopende hulpvragen op alle rechtsgebieden. Ze is enigszins bekend met de consulent SJD van MEE door het contact met een oud collega die nu werkzaam is als consulent SJD bij MEE.

Peter Daems

Functie: sociaal raadsman bij de sociaal raadslieden van Solidez in Wageningen. Dit is een welzijnsorganisatie en de sociaal raadslieden richten zich op het overzicht van alle wetgeving die te maken hebben met mensen met een laag inkomen. De heer Daems was verder niet echt bekend met de functie van de consulent SJD van MEE, waardoor er ander soort informatie verkregen kon worden als bij mevrouw Van der Knaap (sociaal raadvrouw).

Stephan Reusken

Functie: regiomanager van MEE Veluwe en MEE Oost. In zijn functie stuurt de heer Reusken de consulenten aan en beheert hij de contracten. Daarmee beheert hij ook wat de inhoud is binnen de contracten van de consulenten SJD.

3.2.2 Enquêtes

Voor het afnemen van de enquêtes moest er een nieuw plan gemaakt worden. Vanwege het coronavirus was het helaas niet mogelijk om face-to-face enquêtes af te nemen, waardoor alles digitaal gedaan moest worden. Dit is een goede manier om professionals en ketenpartners te bereiken, maar niet om cliënten te bereiken. Dit is dan ook te zien aan het aantal respondenten van beide enquêtes. De algemene enquête (bijlage I) is door 149 mensen ingevuld, terwijl de cliëntenenquête (bijlage I) door vier mensen is ingevuld. Cliënten zijn erg lastig te bereiken, omdat veel niet digitaal vaardig zijn. In paragraaf 3.3 is te lezen wat het gevolg is voor de kwaliteitsborging van het onderzoek.

Een voordeel van deze online enquêtes is dat de gegevens makkelijk geanalyseerd konden worden. Het is makkelijker om afstand te nemen van de resultaten en te kijken wat er opvalt. De enquête is via de website www.survio.com gemaakt. Hier werden de resultaten per categorie weergegeven en was het mogelijk om per vraag de resultaten te analyseren.

Er zijn twee enquêtes opgesteld, waarvan er één online is verspreid voor een periode van ongeveer twee maanden. Deze enquête is verspreid op de LinkedIn, Facebook en website van MEE Samen en MEE Veluwe. Daarnaast is deze enquête verstuurd naar zorgverleners, sociaal raadslieden, loketten van gemeentes, sociale wijkteams en intern bij de consulenten van MEE. Deze enquête heeft een respondentenaantal van 149, waarvan er 65 woonachtig zijn in regio Veluwe. De andere enquête is verspreid onder de (oud) cliënten van de consulenten SJD van MEE Veluwe. Het respondentenaantal is hier 4.

3.3 Kwaliteitsborging van het onderzoek

Volgens Verhoeven (2018) is de betrouwbaarheid van het onderzoek de mate waarin het onderzoek vrij is van 'toevallig fouten'. Afwijkingen in een onderzoek worden voornamelijk veroorzaakt door onbekende factoren. Deze afwijkingen zijn dus niet controleerbaar. Elke andere onderzoeker die op dezelfde manier het onderzoek uitvoert zou tot dezelfde resultaten moeten komen. De validiteit is de mate waarin het onderzoek vrij is van systematische fouten. Heeft het onderzoeksinstrument gemeten wat het moet meten? In de volgende alinea's zal de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek toegelicht worden.

3.3.1 Betrouwbaarheid

De interne betrouwbaarheid gaat over de eventuele oneigenlijke invloeden die van het individuele onderzoek afkomstig zijn (Plochg & Van Zwieten, 2007). De interviews die zijn afgelegd, zijn zo ondubbelzinnig en transparant mogelijk gehouden. Hierdoor werd er voldoende vrijheid geboden om naar eigen waarheid te antwoorden. Er is een topiclijst samengesteld zodat de belangrijke onderwerpen niet vergeten werden en waardoor er bij elke respondent dezelfde onderwerpen aan bod kwamen. Tijdens het interview is er ingespeeld op de antwoorden die de respondenten gaven, hierdoor ontstond diepte in het interview. Bij het opstellen van de enquête zijn er wel specifieke vragen opgesteld, waardoor de respondent haast niet de mogelijkheid heeft om zijn of haar waarheid uit te brengen. Een voorbeeld hiervan is de vraag: 'Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de sociaal juridisch consulent van MEE?'. De antwoordmogelijkheden waren beperkt naar: 'zeer gemakkelijk, prima, lastig of zeer moeilijk'. De externe betrouwbaarheid heeft te maken met de mogelijke vertekening door de manier van uitvoeren van het onderzoek in het geheel (Plochg & Van Zwieten, 2007). Door het coronavirus moesten de interviews digitaal of per telefoon afgenomen worden. Dit is echter niet van invloed geweest op de betrouwbaarheid van het onderzoek, want alle interviews zijn opgenomen met een recorder en gecodeerd naar een transcript. Zo kunnen ze op elk desgewenst moment beluisterd worden. Een exacte herhaling van het interview is echter niet haalbaar, omdat er is gewerkt met een semigestructureerd interview.

Bij het afnemen van de enquêtes is de betrouwbaarheid gewaarborgd, omdat elke geënquêteerde exact dezelfde vragen heeft gekregen. De neutraliteit van de vraagstelling is gewaarborgd, zodat de vraag door iedereen hetzelfde geïnterpreteerd werd.

3.3.2 Validiteit

Het aantal respondenten van de cliëntenenquête is erg laag, waardoor er geen volledig beeld is weergegeven. Dit kan zeker van invloed zijn op de validiteit van het onderzoek, want de kans is groot dat de uitkomst van de enquête anders is bij tien keer zoveel respondenten. De antwoorden van deze enquête zijn wel meegenomen, maar er moet altijd rekening gehouden worden met het feit dat dit beeld onvolledig is. Dit in tegenstelling tot de algemene enquête. Hier is het aantal respons erg hoog en heel divers. De externe validiteit van de resultaten is generaliseerbaar, want de 149 respondenten zijn representatief voor een grotere groep en elk andere regio van MEE.

Het aantal interviews is een goede steekproef geweest om tot de gewenste resultaten te komen. De juridische dienstverleners, interne medewerkers bij MEE en een overige groep zijn aan bod gekomen. Het heeft ook geen toegevoegde waarde gehad als er meer mensen bevraagd zouden worden, want de verwachting op een soortgelijk antwoord was heel groot. Dit zou zorgen voor veel herhaling in het onderzoek en dat is wat met het onderzoek voorkomen dient te worden.

Hoofdstuk 4: Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de enquêtes, de interviews en het literatuuronderzoek besproken worden. Er is voor deze werkwijze gekozen, omdat er dan een totaal beeld van feiten, meningen en visies kan worden weergegeven. De verwevenheid van de resultaten levert een compleet, elkaar aanvullend en verhelderend beeld op de informatie op. Aan het eind van elke paragraaf volgt een antwoord op de (deel)onderzoeksvraag.

4.1 Deelvraag 1

In deze paragraaf zullen de resultaten voor deelvraag 1 geanalyseerd worden met als afsluiting een deelconclusie.

Waarin onderscheidt de consulent SJD van MEE zich van andere juridische dienstverleners die actief zijn binnen dezelfde regio?

Ter beantwoording van deze deelvraag is er literatuuronderzoek verricht naar de functie van de consulent SJD van MEE en andere juridische dienstverleners die actief zijn binnen MEE Veluwe. Ook zijn er drie mensen geïnterviewd die werkzaam zijn bij MEE en veel kennis hebben over de functie van de sociaal juridische consulent van MEE. Tot slot is er een juridisch medewerker van het Juridisch Loket geïnterviewd, een advocaat en twee mensen die werkzaam zijn als sociaal raadsman/-vrouw. Onderstaande informatie is gebaseerd op zowel de literatuur als op de antwoorden die verkregen zijn in de interviews.

De grootste juridische dienstverleners die actief zijn binnen regio MEE Veluwe:

1. de sociaal juridische dienstverleners van MEE;
2. Sociaal raadslieden van Stimenz, Solidez en Mens & Welzijn;
3. het Juridisch Loket.

Om de focus op de consulent SJD van MEE Veluwe te behouden, zal het onderscheid met de andere functies telkens vanuit de functie van de consulent SJD beschreven worden.

Sociaal raadslieden

Resultaten uit het literatuuronderzoek

De sociaal juridische consulent van MEE en de sociaal raadsman/-vrouw lijken qua functie redelijk veel op elkaar. Allebei leveren ze juridische dienstverlening via de gecontracteerde dienstverlening van de gemeente. Dit is geregeld in de Wmo. Voor de cliënt zijn beide soorten dienstverlening dus gratis. Allebei proberen ze een juridische procedure te voorkomen. Een belangrijk verschil tussen deze twee is de duur van het contact en ondersteuning. Vaak komt het voor dat de sociaal raadslieden een cliënt advies geven en ze niet meer terug zien. Als de problematiek te complex is, wordt de cliënt doorverwezen en ook niet meer terug gezien. (Functieprofiel sociaal raadslieden, 2015) Het contact is van korte duur bij de sociaal raadslieden. Dit in tegenstelling tot het contact tussen de cliënt en de consulent SJD; dit contact is van langere duur. De zaak wordt pas afgerond als de cliënt ook daadwerkelijk klaar is met de procedure of hulpvraag (MEE, 2015).

Een ander belangrijk verschil tussen deze twee functies is het werkterrein. MEE is een organisatie die zich specifiek richt op mensen met een beperking en de rol van de consulent SJD richt zich dan ook specifiek op de wetgeving rondom de zorg. (Van Seters, 2020) Het werkterrein van de sociaal raadslieden ligt voornamelijk bij de wetgeving met betrekking tot de zelfredzaamheid en primaire bestaansvoorwaarden van de burger. Dit gaat met name om de relatie tussen overheidsinstanties en burgers. (Functieprofiel sociaal raadslieden, 2015)

Resultaten uit de interviews

Bovengenoemde verschillen komen ook erg terug uit de interviews met twee sociaal raadslieden. De heer Daems – werkzaam bij Solidez – geeft aan dat een sociaal raadsman zich richt op alle wetgeving die te maken heeft met mensen met een laag inkomen. Mevrouw Van der Knaap – werkzaam bij Mens & Welzijn – geeft aan dat zij veelal burgers spreekt met een uitkering of aanvullende voorziening op het gebied van inkomen. Beiden geven ze aan zich te richten op een heel huishouden, dus alles wat hierop betrekking heeft. Als er een vraag komt welke betrekking heeft op zorg, proberen ze dit allebei wel zelf op te pakken. *“Zou het nou een jongere zijn met een LVB, dan zou ik diegene wel doorverwijzen naar de consulent SJD van MEE.”*, aldus mevrouw Van der Knaap. De heer Daems vertelde dat hij gebruik maakt van de consulent SJD als hij een cliënt heeft met een behoorlijke verstandelijke beperking. *“Het contact verloopt dan vaak erg moeizaam, dit vergt vaak extra tijd.”* Dit brengt ons gelijk bij het tweede verschil tussen beide functies, namelijk de tijd die iemand besteedt aan een cliënt. De heer Daems is hier heel duidelijk over: *“Wij doen geen begeleiding, maar wij lossen de problemen binnen het spreekuur of afspraak op. Dit kan een kwartier zijn of een uur. Als het langer nodig heeft dan werken we het later uit. We hebben als beleid dat we niet procederen.”* Ook mevrouw Van der Knaap geeft aan dat ze de cliënt gelijk doorverwijst naar een advocaat als er een procedure gestart moet worden.

Juridisch Loket

Resultaten uit het literatuuronderzoek

De juridische dienstverlening van het Juridisch Loket is gratis, echter wordt deze dienstverlening niet via de Wmo of Wlz vergoed, maar gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Ze geven eerstelijns juridisch advies en bekijken of doorverwijzing daarna noodzakelijk is. (ABDTOPConsult, 2017) Als er meer tijd nodig is voor een hulpvraag, kan de jurist een afspraak maken. Hier wordt wel gekeken naar het inkomen van de burger. Als dit (of het vermogen) te hoog is, mag er volgens de Wet op Rechtsbijstand geen verdere hulp geboden worden (Juridisch Loket, 2020). Er wordt dan meteen doorverwezen naar bijvoorbeeld een advocaat. Dit betekent dat het advies kortdurend is, ten opzichte van het duurzame contact van de consulent SJD van MEE. Een belangrijk verschil tussen deze twee juridische dienstverleners is het werkgebied. Het Juridisch Loket geeft advies op vrijwel alle rechtsgebieden, maar biedt geen sociale juridische ondersteuning.

Resultaten uit de interviews

Uit het interview met mevrouw Baams (juridisch medewerker bij het Juridisch Loket) komt ook heel duidelijk naar voren dat zij juridische hulp verleent aan burgers, maar zodra er sprake is van een complexe en urgente hulpvraag wordt de cliënt doorverwezen naar externe rechtshulpverleners. Dit betekent dat het Juridisch Loket nauw samenwerkt met andere partijen. Uit het literatuuronderzoek kwam naar voren (Juridisch Loket, 2020) dat veel rechtsgebieden worden gerepresenteerd door partners van het Juridisch Loket, maar een organisatie specifiek gericht op zorgwetten ontbreekt hier. *“Als er sprake is van een beperking bij klanten en waarbij de klant onvoldoende zelfredzaam is om met onze informatie of advies aan de slag te kunnen, kan ik doorverwijzen naar de consulent SJD van MEE.”*, aldus mevrouw Baams. De reikwijdte van de dienstverlening van het Juridisch Loket stopt waar de belangenbehartiging begint. De consulent SJD kan dit wel verlenen, bijvoorbeeld de bezwaarprocedure bij de gemeente ondersteunen inzake de Wmo of Participatiewet. Aan de andere kant wordt het Juridisch Loket ook met enige regelmaat benaderd door de consulent SJD met vragen op rechtsgebieden waar de consulent SJD onvoldoende kennis over heeft. Het advies van mevrouw Baams is dan ook om meer bekendheid te geven aan de functie van consulent SJD en meer de samenwerking op te zoeken met het Juridisch Loket. Dit is eveneens de conclusie die uit het literatuuronderzoek komt: een betere samenwerking met het Juridisch Loket en haar samenwerkingspartners.

Algemeen

Naast bovenstaande juridisch dienstverleners is er ook een advocaat geïnterviewd. Zij heeft het personen- & familierecht en strafrecht als specialisatie en geeft aan dat zij heel aanvullend werken. *“Als het niet binnen het bereik van de consulent SJD valt, dan kan ik het oppakken en andersom.”* Voorbeelden waarbij ze de cliënt doorverwijst naar de consulent SJD zijn: een UWV procedure, een aanvraag schuldhulpverlening en alles wat buiten een juridische procedure opgelost kan worden. Toch geeft zij wel

als opmerking mee om meer naamsbekendheid te creëren bij gemeentes. Als die meer inzichtelijk hebben wat de functie inhoudt en wat het voordeel is voor de bewoners van die gemeente dan wordt het vaker ingekocht. Ook naast de sociaal raadslieden vooral laten zien dat mensen met een beperking nog minder in staat zijn om zaken te regelen dan bijvoorbeeld de cliënten die bij de sociaal raadslieden komen.

Wat opviel tijdens de interviews met de drie internen bij MEE, is dat het voor de ‘gewone’ consultants niet altijd even duidelijk is wanneer er doorverwezen kan worden naar de SJD’ers. Informatie en advies kan iedereen zich wel wat bij voorstellen, maar de SJD’er biedt geen primaire informatie en advies. Het is ook ondersteunen in het proces waarin mensen verkeren zodat ze de juiste keuze maken. Beide functies spreken de taal van iemand met een autisme stoornis, maar de SJD’er beschikt over de dubbele specialiteit, namelijk: kennis op het gebied van beperking en kennis op het gebied van de wetgeving rondom. (Kwaliteitshandboek cliëntondersteuning, 2020)

Mevrouw Van Delden gaf aan dat de SJD’er een multitalent is. De ‘gewone’ consultants SJD hebben veel kennis van de zorg, maar geen kennis van de wet- en regelgeving rondom deze zorg. *“Als een consultant een vraag oppakt die Wlz gerelateerd is, kan het best zo zijn dat de SJD’er hier qua regelgeving dingen in ziet. Dit is echt een toevoeging van het team bij MEE.”*, aldus mevrouw Van Delden. De gewone consultant van MEE staat erg naast de cliënt, terwijl de wet- en regelgeving echt verheldering biedt.

Deelconclusie

Wat de functie van de consultant SJD van MEE onderscheidt van de andere benoemde functies, ligt vooral bij de dubbele deskundigheid van de sociaal juridische consultants. De kennis over langdurige zorg, beperkingen, voorzieningen vanuit de gemeente, etc. wordt vanuit de organisatie MEE vereist. Dat MEE hierin gespecialiseerd is, is vrij algemeen bekend bij het grote publiek. De SJD’ers van MEE hebben naast bovengenoemde specialiteit, ook kennis van de wet- en regelgeving die komt kijken bij de langdurige zorg. Deze kennis reikt van het aanvragen van de juiste indicatie, het ondersteunen van een bezwaar/beroep tot bijkomende zaken zoals schulden, arbeid en kindregelingen.

Wat een groot verschil is tussen de functie van de consultant SJD van MEE en de andere benoemde juridische dienstverleners, is de duurzame ondersteuning die de SJD’ers van MEE bieden. De cliënt wordt bijgestaan tot de hulpvraag volledig is afgerond. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de sociaal raadslieden die kort de vraag beantwoorden en vervolgens doorverwijzen.

4.2 Deelvraag 2

In deze paragraaf zullen de resultaten voor deelvraag 2 geanalyseerd worden met als afsluiting een deelconclusie.

Waar bevinden zich de vindplaatsen van de cliënten en in hoeverre is MEE hier een erkende, bekende organisatie?

Om te kunnen beoordelen hoe de gespecialiseerde dienstverlening van de consultants SJD van MEE beter in beeld komt bij de vindplaatsen, is het belangrijk om in kaart te brengen waar deze vindplaatsen zijn. Dit is onderzocht door middel van literatuuronderzoek en door twee verschillende enquêtes online te verspreiden. Tijdens de analyse zullen enkele vragen uit deze enquêtes toegelicht worden, maar de gehele enquêtes en de uitwerkingen hiervan zijn te vinden in bijlage I. Hier zal tijdens het analyseren van de resultaten naar verwezen worden.

De toegang tot zorg

Resultaten uit het literatuuronderzoek

Eén op de tien zelfstandig wonende mensen met een matige of ernstige beperking gaf aan dat zij zorg of ondersteuning nodig hadden, maar deze niet kregen. De reden om geen ondersteuning aan te vragen, was de lange aanvraagprocedure en het niet vinden van de weg naar deze aanvraag. (HLZ, 2017) Gemeenten hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het opzetten van de lokale infrastructuur.

Lokale teams zetten zich in om burgers te helpen bij hun behoefte aan zorg en ondersteuning. Medewerkers van het CIZ (2016) constateerden dat de toegang tot de langdurige, intensieve zorg complex is. Aanvragers misten informatie over de toelatingscriteria, de hoogte van de eigen bijdrage en hoe zorg aan te vragen.

Tijdens het literatuuronderzoek werd de complexiteit rondom de toegang tot de zorg bevonden. Sinds de hervorming van de AWBZ in 2015 hebben veel politici en professionals zich gebogen over deze kwestie. Vorig jaar schreef de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport dat het van groot belang is dat cliëntondersteuners bij de toegang bekend zijn er hier onderdeel van uit moeten maken. De “toegang” is de plek waar mensen voor het eerst hun hulpvraag stellen (De Jonge, 2018). Voorbeelden hiervan zijn: loket van een instantie, sociaal wijkteam, huisarts, school, inlooppunt voor daklozen of een UWV loket. Eén fysiek loket voor alle typen vragen en voor alle voorzieningen in het sociale domein is voor minister De Jonge (2019) geen optie. Het dichtbij “de toegang” organiseren van cliëntondersteuning zorgt ervoor dat mensen sneller op de juiste plek terecht komen.

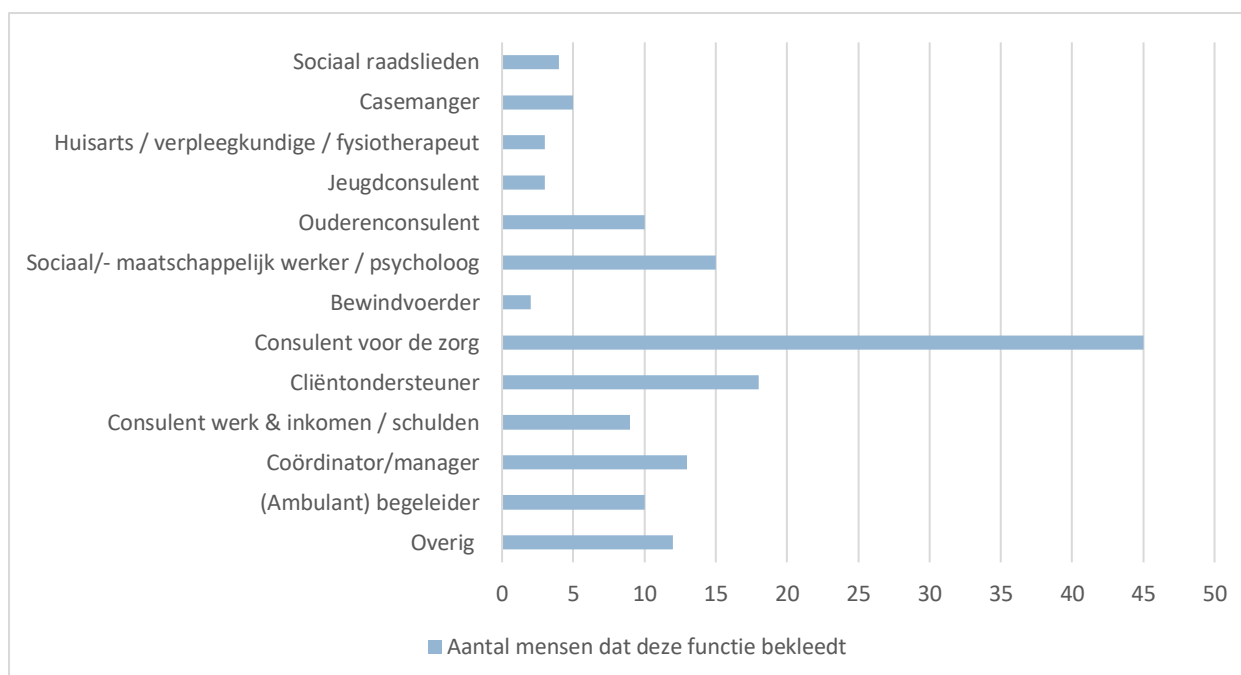
Enquêteresultaten

Ondanks de lage respons op de cliëntenenquête, is het goed om toch deze resultaten naast de literatuur leggen. Vier cliënten hebben de enquête ingevuld. Hiervan zijn er twee op doorverwijzing naar de consulent SJD van MEE gekomen en twee zelfstandig. De verwezen cliënten zijn allebei door een gewone consulent van MEE doorverwezen. Geconcludeerd kan worden dat MEE zelf in ieder geval ook tot één van de vindplaatsen behoort.

Het plan was om hier een rapportage te laten zien die betrekking heeft tot de verwijzing naar de SJD consulenten van MEE van intern en extern. De regiomanager van MEE Drenthe heeft uitgezocht of het mogelijk was om een rapport te krijgen waar de doorverwijzingen van de cliënten in worden weergegeven. Dit was echter niet mogelijk helaas. Het uitdraaien van een rapportage is maatwerk en dit kost de nodige tijd om uit te voeren. Ook is er geen uitdraai mogelijk waarin specifiek de verwijzingen van cliënten naar de SJD'ers in weergegeven wordt. Elk dossier zou dan individueel doorgenomen moeten worden en gezien het grote aantal vraagstukken is het niet haalbaar om dat binnen de tijd van de scriptie te realiseren.

De resultaten vanuit de algemene enquête zullen ook worden vergeleken met de literatuur. Deze enquête was bedoeld voor zorgverleners, gemeenten, consulenten, etc. De respons was bij deze enquête 149, daarom zal er bij deze resultaten wat uitgebreider stilgestaan worden. Van de 149 respondenten houden 55 mensen zich in hun functie bezig met de zorgwetten.

Op de vraag of ze de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD geraadpleegd hebben naar aanleiding van een doorverwijzing, reageren 91 mensen met ‘nee, op eigen initiatief’. Van de overige 58 respondenten hebben vijf mensen de consulent SJD geraadpleegd door een verwijzing. Dit is veelal door consulenten van MEE zelf of door de cliëntraad van de gemeente. Dit is een opvallende uitkomst, want dit betekent dat het merendeel van de respondenten zelf verwijst. Om erachter te komen waar de vindplaatsen zijn van de cliënten, is het dus van belang om te kijken welke functie deze respondenten zoal bekleden.



Te zien is dat de consulenten werkzaam in de zorg de grootste groep is met als tweede plaats de cliëntondersteuners. De consulent SJD valt ook onder de cliëntondersteuning dus doorverwijzing is hier een goede mogelijkheid. Ook de sociaal/-maatschappelijk werker scoort hoog. Wat opvalt is dat deze drie functies allemaal een enorme affiniteit hebben met zorg en het begeleiden van mensen. De kennis over (langdurige) zorg ontbreekt hier niet, maar toch verwijzen zij cliënten regelmatig door. Belangrijk is dus om hier te bekijken waar “de toegang” is, zoals minister De Jonge (2019) dat noemt.

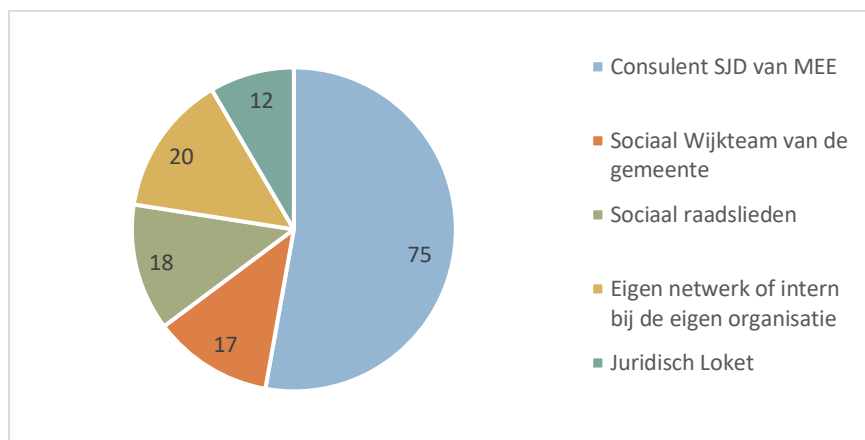
Samenwerken en verwijzen

Resultaten uit het literatuuronderzoek

Een aanbeveling aan gemeentes is om ontmoetingen te faciliteren tussen partijen binnen het sociaal domein en hier afspraken te maken over een samenwerking. De mate waarin cliëntondersteuners onderling samenwerken bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van cliëntondersteuning. (Movisie, 2019) Een voorbeeld hiervan werd gegeven tijdens een Koploperproject van een aantal gemeenten, waaronder Apeldoorn. De verschillende organisaties cliëntondersteuning werken hier nauw samen; het netwerk heet Samen055. De gemeente Apeldoorn streeft ernaar dat cliëntondersteuning zichtbaar en dichtbij is, waarbij het ontwikkelen van een duidelijke sociale kaart ondersteunend zal zijn. (VNG, 2019) Een voorwaarde van zo’n samenwerking is vertrouwen in elkaars beweegredenen en expertise (Movisie, 2019). Tijdens het interview met de heer Daems (sociaal raadsman, bijlage III) geeft hij aan dat hij nog nooit met de consulent SJD van MEE heeft samengewerkt, maar hij vraagt zich ook af of deze specialistische dienstverlening wel van toegevoegde waarde is. *“Ik kan mij voorstellen dat ik een keer van de consulent SJD gebruik kan maken als ik een cliënt heb met een behoorlijke verstandelijke beperking, maar ik zie het niet als toevoeging. Er is geen vraag naar, omdat de sociaal raadslieden (van Solidez) dit oppakken. Ik denk daarom dat de vragen niet bij de SJD’ers van MEE terechtkomen”* Dit kan gezien worden als een goed voorbeeld van het probleem waar de consulenten SJD van MEE tegen aan lopen. Geadviseerd wordt om de samenwerking juist wel op te zoeken en er is zelfs in een aantal gemeenten al sprake van samenwerkingsprojecten. De heer Daems kan als typerend gezien worden voor de professional die de samenwerking met de consulent SJD heel goed aan kan gaan, maar geen / te weinig kennis heeft over de gespecialiseerde dienstverlening die de consulent SJD van MEE biedt.

Enquêteresultaten

Onderstaande grafiek laat zien wat de top 5 is van juridische dienstverleners naar wie doorverwezen wordt bij een juridische hulpvraag rondom de zorg.



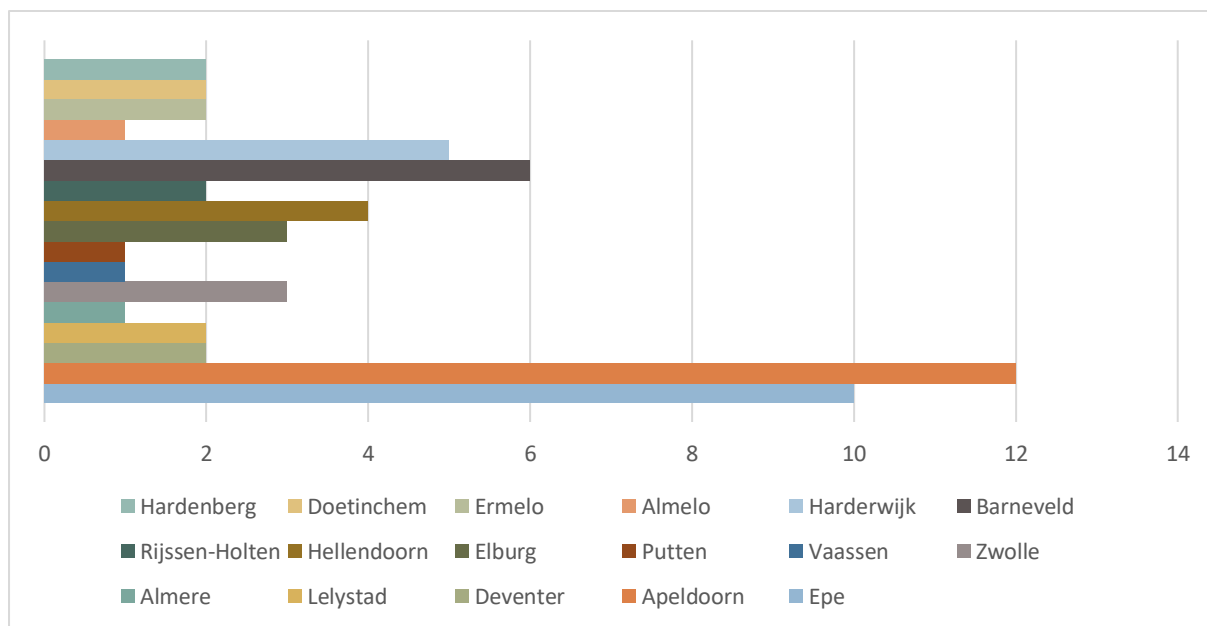
Zoals te zien is in de grafiek, verwijst de helft van de respondenten de cliënt door naar een sociaal juridisch consulent van MEE. Dit zijn vooral medewerkers van MEE en bekenden van de organisatie. Dit betekent ook dat de andere helft niet verwijst naar de consulent SJD. De sociaal raadslieden en het Juridisch loket zijn hierbij wederom populaire juridische dienstverleners, terwijl in deelvraag 1 toch een duidelijk onderscheid te zien is tussen de functies. Ook naar het sociaal wijkteam van de gemeente wordt veelal doorverwezen. Dit zou als opvallend gezien kunnen worden, want het zou kunnen lijken op belangenverstrengeling. Alles omtrent de Wmo alleen al, zoals een bezwaar tegen een indicatie, wordt uitgevoerd door de gemeente. De vraag die hierbij gesteld kan worden, is of er doorverwezen wordt naar de gemeente omdat het bestaan van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD niet bekend is?

Spreekuren

Nu bekend is dat mensen niet altijd weten waar zij met welke vraag terecht kunnen en er al eerder in dit rapport is gesproken over een samenwerking tussen meerdere partijen, lijkt het goed om over te gaan op de spreekuren die MEE draait. In MEE Veluwe zijn alleen spreekuren in Epe. De consulent SJD doet dit samen met mevrouw Mulder van BBM Advocaten (voor het interview: zie bijlage III). Tijdens elk interview zijn er vragen gesteld over de meerwaarde van het spreekuur. Mevrouw Mulder gaf aan dat de consulent SJD een aanvulling is om de laagdrempeligheid van de cliënt te waarborgen. Zij ziet haar functie als advocaat als vrij algemeen met als aanvulling de consulent SJD. *“Mensen met een beperking kunnen kwesties als bezwaar indienen tegen een uitkering niet zelf op lossen. Ze missen deze capaciteiten en dan is het fijn als er iemand is die daarbij behulpzaam kan zijn.”*

De internen van MEE die geïnterviewd zijn, hadden allemaal een andere, uitgesproken mening over de spreekuren. Mevrouw Van Delden (contractmanager Wlz) gaf aan dat een spreekuur niet verkeerd is, maar dat ze zich wel afvraagt wat het doel en de drive is hiervan. Als het doel van een spreekuur is om het aantal cliënten te verdubbelen binnen een jaar, is dit een goede meting. Maar als dit gedaan wordt omdat de sociaal raadslieden ook spreekuren draaien, dan keurt ze dit niet goed. De heer Van Seters is tegen spreekuren in het algemeen, want dit suggereert altijd dat er een soort oplossing komt terwijl de visie van MEE is om zoveel mogelijk de mensen te ondersteunen. Op de vraag of het spreekuur niet als een soort opstap gezien kan worden, reageerde hij betwijfelend. *“Het zou kunnen dat er ingewikkelde problematiek komt kijken en dat er dan verder geholpen wordt. Ik betwijfel of iemand (een LVB’er bijvoorbeeld) echt verder komt met een spreekuur..”* Dit wordt bevestigd met de resultaten uit de cliëntenenquête. Hier stond een vraag over de aanleiding van het contact met de SJD’er. Alle vier de respondenten geven aan dat zij zonder hulp van het spreekuur de consulent SJD gevonden hebben.

Van de 149 respondenten waren 91 mensen op de hoogte van één van de spreekuren die de consulent SJD van MEE doet. Waar bij stilgestaan kan worden, is dat van deze mensen maar 10 mensen wisten dat in Epe een spreekuur is. In onderstaande grafiek is zichtbaar welke gemeentes de respondenten hebben ingevuld.



Van al deze gemeentes zijn er maar drie gemeenten die ook daadwerkelijk een spreekuur hebben waarbij de consulent SJD van MEE aanwezig is. Er is hier dus sprake van verwarring tussen verschillende functies. Hier zou geconcludeerd kunnen worden dat lang niet iedereen goed op de hoogte is van de functieomschrijving van de sociaal juridische consulent van MEE.

Reclame

Resultaten uit het literatuuronderzoek

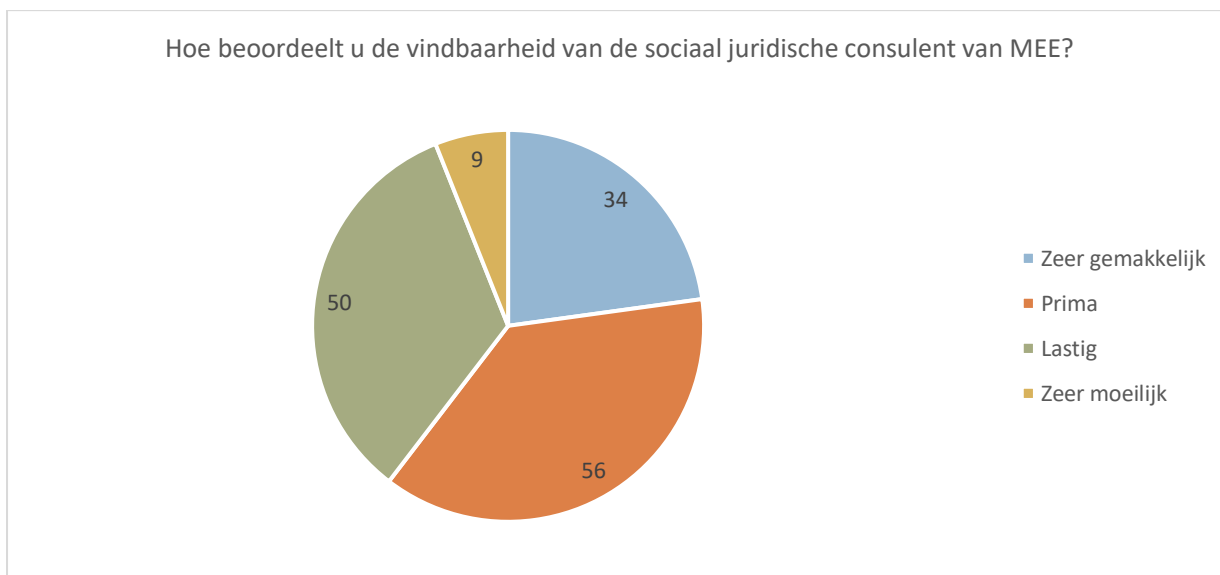
Uit een onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2018) bleek dat voor hulp vanuit de Wmo niet alleen cliënten moeite hadden met de juiste route vinden naar ondersteuning en zorg, maar ook professionals ondervonden dit. Huisartsenpraktijken en praktijkondersteuners zeggen dat het veel tijd kost om de juiste instantie en de juiste persoon te vinden. MEE en haar sociaal juridische consultants kunnen helpen om de weg te vinden in het zorglandschap of bij het voeren van gesprekken met de gemeente of het zorgkantoor. Echter, zo blijkt ook uit het onderzoek van het SCP (2018), acht van de tien Wmo-melders waren niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Van deze mensen had bijna een vijfde hiervan gebruik willen maken als ze er van geweten hadden.

Enquête-/interviewresultaten

Naar aanleiding van bovenstaand onderzoek van het SCP (2018) is de heer Maussart geïnterviewd in zijn functie als huisarts. Hij geeft aan dat de functie niet bekend is bij huisartsenpraktijken, maar dat dit wel een hele goede verwijzer zou kunnen zijn. Hij benoemt nadrukkelijk de POH/GGZ. Dit is een functionaris in de huisartsenpraktijk die patiënten meerder malen behandelt en waarvan de problemen betrekking kunnen hebben op de dienstverlening van de consulent SJD. De heer Maussart: *“Ze verwijzen veel door naar andere instanties, zowel geestelijke als somatische klachten. Denk hierbij aan de Wmo of Wlz.”* Een advies dat de heer Maussart gaf tijdens het interview was: *“Ik zou beginnen met het verspreiden van folders onder huisartsenpraktijken. Leg de folders neer in wachtkamers en breng het onder de aandacht bij de praktijkondersteuners. Via de scholing van huisartsen kan je ook een goede ingang vinden.”* Om uiteindelijk de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE beter in beeld te brengen bij de vindplaatsen, zal er meer aandacht besteedt moeten worden aan het creëren van bekendheid van de functie. Van de vier cliënten die de enquête hebben ingevuld, hadden drie niets

gehoord of gezien over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD. Ook geven zij als advies om meer reclame te maken en meer folders te verspreiden bij zorginstellingen.

In de algemene enquête stonden meerdere vragen over de bekendheid en zichtbaarheid van de functie. In de volgende grafiek en tabellen staan de resultaten weergegeven:



Heeft u in de afgelopen 6 maanden iets gezien of gehoord over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?	
Nee	81
Ja	68

Zo ja, waar heeft u in de afgelopen 6 maanden iets gezien of gehoord over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?	
Vrienden, familieleden of collega's	33
Sociale media	11
Tv of radio	0
Kranten/tijdschriften	1
Online	7
Reclame in de post	1
Onze website	17
Andere ...	24
- Kennisdag MEE	
- Via de mail	
- Intern binnen MEE	
- Vakliteratuur Sociale zaken en sociaal info	

Uit bovenstaande gegevens kan geconcludeerd worden dat de vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD zeker niet optimaal is. Het is 'prima' of 'lastig' te vinden en ruim de helft van de respondenten heeft de afgelopen 6 maanden niets gehoord of gezien over de dienstverlening. Van de 68 mensen die wel iets gehoord of gezien heeft, is dit vooral via vrienden, familie of collega's. Een ander deel heeft erover gehoord via een kennisdag van MEE, intern bij MEE of via de mail. Dit is alsnog geen bekendheid naar buiten toe over de gespecialiseerde dienstverlening. Via sociale media en de website van MEE wordt het meest gevonden over de dienstverlening van de consulent SJD.

In het plan van aanpak staat dat er een vergelijkend onderzoek gedaan zou worden tussen MEE Veluwe en andere bekende organisaties. Het doel was om te vergelijken hoe deze organisaties reclame maken en hoe de cliënten hen vinden. Dit is tot uiting gekomen in de interviews. Een aantal resultaten op een rij:

1. Mevr. Mulder – BBM Advocaten:
“We maken gebruik van Instagram en Facebook waarop we af en toe dingen posten wat speelt in het nieuws bijvoorbeeld. Maar of we daardoor meer cliënten trekken durf ik eigenlijk niet te zeggen. Dit zal vooral via Google gaan. Ik denk dat in deze tijd social media belangrijk is. Al denk ik niet dat LinkedIn voor jullie doelgroep gaat werken.”
2. Dhr. Daems – Sociaal Raadsman Solidez:
“We staan op de website van Solidez, maar dit vinden we niet echt belangrijk omdat de doelgroep vaak niet digitaal vaardig is. Ook maken we verder geen reclame, omdat we de werkdruk al amper aankunnen. Dit komt denk ik omdat wij problemen oplossen die gewoon nodig zijn in de samenleving.”
3. Mevr. Van der Knaap – Sociaal raadvrouw Mens & Welzijn:
“Af en toe zetten we wel eens in het plaatselijke nieuws een artikel, maar ik denk niet dat hierdoor veel mensen komen. Ik denk dat vooral vanuit de gemeente Werk & Inkomen veel mensen komen. Als ze bijvoorbeeld een uitkering aanvragen, dat ze worden doorverwezen. Vanuit Stimenz (maatschappelijk werk), vanuit de woningbouwvereniging, veel mond-tot-mondreclame, Vluchtelingenwerk, [.....] We hebben ook meetings om te laten weten wat de sociaal raadslieden doen.”
4. Mevr. Baams – Juridisch Loket:
“Eigen website, boogies (folders), social media (facebook live bijv.), voorlichtingsbijeenkomsten, presentaties/workshops op (hoge)scholen en universiteiten, en we worden op sites van netwerkpartners veel genoemd. Daarnaast zijn er meerdere samenwerkingsverbanden. Bijvoorbeeld met sociale wijkteams, Bureau Sociaal Raadslieden, gemeenten.”

Deelconclusie

De literatuur schrijft veel over de complexiteit van de zorg en de lange, vaak ingewikkelde aanvraagprocedures. Na de hervorming van de langdurige zorg hebben overheidsinstanties zich veel bezig gehouden met het toegankelijker maken van deze toegang tot de zorg. Dit is dan ook wat minister De Jonge (2018) voorstelde: cliëntondersteuning moet onderdeel zijn bij de “toegang”. Zoals eerder besproken in dit rapport reikt de gespecialiseerde dienstverlening verder dan de zorgwetten. Bij de “toegang” zou de consulent SJD ook bekend moeten zijn, denk hierbij aan een loket van een instantie (bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk), het sociale wijkteam van de gemeente, de huisartsenpraktijk, praktijkondersteuners op scholen, inlooppunten voor daklozen of een loket bij het UWV.

MEE zelf is ook een erg belangrijke vindplaats. Uit de enquête is gebleken dat er zeker wel wordt doorverwezen vanuit de consulenten bij MEE, maar uit interviews is gebleken dat velen nog niet goed weten wanneer ze de cliënt kunnen doorverwijzen. Belangrijk is dat juist intern bij MEE bekend is wat exact de functieomschrijving van de consulent SJD is, juist om externe bekendheid te creëren. Bij de belangrijkste juridische dienstverleners is MEE een bekende en erkende organisatie, echter is de functie van de consulent SJD dit nog niet. Professionals die bekend zijn met de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD zien het echt als aanvulling op de dienstverlening en zeker als meerwaarde voor mensen met een beperking. Zodra de dienstverlening van de consulent SJD (bijna) niet bekend is bij een professional, wordt het niet gezien als toevoeging. Het wordt gezien als een overlapping met het werk van de sociaal raadslieden en de dubbele deskundigheid van de consulent SJD is niet in beeld. Dit kan gezien worden als een gemiste kans, want de gemeentes willen meer samenwerking op het gebied van cliëntondersteuning. Hier kan de consulent SJD vruchten van plukken en meer bekendheid creëren bij de vindplaatsen zodat ook deze functie binnen MEE erkend en bekend wordt. Om die bekendheid bij de vindplaatsen te creëren zal er meer gedaan moeten worden aan reclame van de functie consulent SJD. Uit een onderzoek van het SCP (2018) blijkt dat acht op de tien Wmo-melders niet op de hoogte waren van cliëntondersteuning zoals de sociaal juridische consulent van MEE dat biedt. Ook de cliënten die de enquête hebben ingevuld hadden geen reclame van MEE gezien de afgelopen 6 maanden.

4.3 Deelvraag 3

In deze paragraaf zullen de resultaten voor deelvraag 3 geanalyseerd worden met als afsluiting een deelconclusie.

Wie zijn de belangrijkste netwerkpartners van de consulenten SJD van MEE Veluwe?

Om de sociaal juridisch consulent van MEE beter op de kaart te zetten, zal er meer bekendheid gecreëerd moeten worden binnen de gemeenten over de functie. Het samenwerken met partners binnen een gemeente is hier een belangrijk onderdeel van. Als deze samenwerkingspartners goed in beeld zijn kan hier de focus op gelegd worden. Door middel van bekendheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD bij deze samenwerkingspartners, zal verwijzen naar elkaar toegankelijker worden. Naar aanleiding van de literatuur zal het belang van samenwerken toegelicht worden en de samenwerkingspartners zullen benoemd worden naar aanleiding van gesprekken met medewerkers van MEE.

In hoofdstuk 2.1 staat de afbakening naar de regio MEE Veluwe beschreven. Onder deze regio vallen 17 gemeenten waarbij de focus ligt op slechts vier van deze gemeenten. Per gemeente is contact gezocht met een regiomanager of consulent die werkzaam is in de betreffende regio. Er is verzocht een lijst op te stellen met netwerkpartners of organisaties die zij als kans zien om mee samen te werken. Per regio zal genoteerd worden met wie hierover gesproken is om zo de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen.

De kracht van een samenwerkingsverband

Resultaten uit het literatuuronderzoek

Tussen de sociaal raadslieden en de Juridische Loketten bestaan samenwerkingsconvenanten. Doorverwijzing van cliënten door sociaal raadslieden naar het Juridisch Loket en vice versa is een onderdeel van de ketensamenwerking waar beide partijen aan deelnemen. Daarnaast werken zij ook nauw samen met andere partijen. (Sociaal Werk Nederland, 2018) Een voorbeeld hiervan is een samenwerkingsverband tussen de sociaal raadslieden van stichting De Kern, De Belastingdienst en de Koninklijke Bibliotheek om burgers te helpen met hun belastingaangifte (Belastingdienst, 2019). Deze samenwerkingsverbanden zijn essentieel, want door samen te werken en naar elkaar te verwijzen wordt kennis uitgewisseld en kunnen problemen gezamenlijk signaleerd worden. Een ander voorbeeld is het netwerk in Apeldoorn: Samen055. Per stadsdeel wordt bekeken of medewerkers met specifieke kennis en ervaring in het stadsdeel werken en de cliënt kunnen ondersteunen. (VNG, 2019) Door meer te participeren in zulke samenwerkingsverbanden, wordt de functie van de consulent SJD van MEE bekender. De gespecialiseerde dienstverlening komt beter in beeld bij andere organisaties binnen dit samenwerkingsverband. Vanzelfsprekend komen er meer verwijzingen vanuit deze organisaties naar MEE.

Samenwerkingspartners

Het functioneren met samenwerkingspartners is in het belang van zowel de cliënt als de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Er wordt bewust en strategisch gewerkt. Zoals eerder benoemd is er afgebakend naar regio MEE Veluwe, met als hoofdgemeenten: Apeldoorn, Epe, Voorst en Wageningen. Alleen voor deze gemeenten zullen de partners in kaart gebracht worden.

Apeldoorn

Dit is de grootste gemeente van de vier bovengenoemde onderzochte gemeentes. Er is contact geweest met mevrouw Brand, consulent SJD binnen de gemeente Apeldoorn. Wat een belangrijke samenwerkingspartner kan zijn is Stimenz. Zij zijn een organisatie over werk, financiën, wonen, relatie, opvoeding, zorg, etc. Een belangrijk onderdeel zijn de sociaal raadslieden. Andere belangrijke samenwerkingspartners zijn: het sociaal wijkteam, de Wmo-consulenten van de gemeente, interne collega's. Ook bij zorgaanbieders zoals 's Heeren Loo en JP van den Bent is MEE goed bekend, maar de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD niet.

Ook het Juridisch Loket is hier een belangrijke, want zij krijgen alle vragen binnen en zetten deze uit naar partners in het juridische werkveld. Deze samenwerking moet zeker meer opgezocht worden, want er worden veel rechtsgebieden gerepresenteerd door partners van het Juridisch Loket, echter geen organisatie specifiek gericht op de zorgwetten.

Tot slot is er een vrijwilligersorganisatie genaamd 'De Kap' in Apeldoorn. Zij doen veel op het gebied van financiën en administratie. Ze hebben ook sociaal raadslieden in hun systeem, maar allemaal op vrijwillige basis. Om de kwaliteit van de ondersteuning te blijven waarborgen, lijkt een samenwerking met De Kap een goede ingang tot meer verwijzingen.

Wageningen

Over de samenwerkingspartners in Wageningen is contact geweest met de heer Naus. Hij is consulent bij MEE Veluwe, team Wageningen. Hij benoemt hoofdzakelijk de sociaal raadslieden die actief zijn in Wageningen. De organisatie waarbinnen zij actief zijn is Solidez. Dit is een organisatie die sociaal werk verricht op het gebied van welzijn en welbevinden. Ook benoemt hij de inkomensconsulenten van de gemeente Wageningen. Hij benadert hen alleen bij gemeentelijke juridische vragen. Ook de Wmo-consulenten ziet hij als belangrijke partners. Daarnaast heeft Wageningen Het Startpunt. Dit is een centrale plek waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, werken, welzijn, ondersteuning, psychische hulpverlening, jongeren, ouderen, vluchtelingen, etc. Vanuit hier wordt veelal doorverwezen naar de juiste instantie.

Epe

Voor deze gemeente is er contact geweest met mevrouw Kolkman, consulent in de gemeente Epe. Twee erg belangrijke samenwerkingspartners zijn het Kulturhus en Koppel/SWOE. Het Kulturhus is een wijkgebouw waar veel activiteiten en evenementen plaatsvinden en het biedt aan veel organisaties onderdak. Koppel/SWOE biedt diensten op het gebied van welzijn, maar ook namens de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning. Een organisatie die ook deze onafhankelijke cliëntondersteuning biedt is Verian. Daarnaast is het CJG een samenwerkingspartner en zit er in Vaassen (Bloemfontein) en in Emst (de Hezebrink) een centraal wijksteunpunt waar (juridische) inloopsprekuren gedraaid worden. De SJD consulent doet hier ook aan mee.

Voorst

Over de samenwerkingspartners in Voorst is er contact geweest met mevrouw Jansen en mevrouw De Jong, beiden consulent in regio Oost-Veluwe, gemeente Voorst. Zij vertelden dat MEE Veluwe in Voorst onderdeel is van een maatschappelijk netwerk organisatie, genaamd MNVoorst. Deze overkoepelende organisatie is er voor mensen boven de 18 jaar. Iedereen onder de 18 jaar wordt ondersteund door het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), welke ook onderdeel is van MNVoorst. Andere organisaties die actief zijn in Voorst en onderdeel zijn van MNVoorst zijn Stimenz en de wijkverpleegkundigen. Stimenz houdt zich vooral bezig met financiën, zij hebben ook een team van sociaal raadslieden.

Ook is er binnen de gemeente Voorst een financieel adviesteam. Hier worden meldingen gedaan vanuit bijvoorbeeld de woningbouwvereniging of de energieleverancier als er achterstanden zijn bij burgers. Er wordt dan bekeken (in een vroeg stadium) of er hulpverlening nodig is. Als er sprake is van een beperking bij deze mensen, wordt MEE vaak ingeschakeld.

Deelconclusie

De literatuur leert ons dat door samen te werken en naar elkaar te verwijzen kennis wordt uitgewisseld en problemen gezamenlijk gesignaleerd worden (Movisie, 2019). Door als organisatie meer te participeren in zulke samenwerkingsverbanden, wordt jouw organisatie bekender. Dit geldt zeker voor organisatie die cliënt ondersteunende taken verrichten, zoals de consulent SJD van MEE. Ook wordt er door meer samen te werken meer bekendheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de sociaal juridische consulent gecreëerd. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn:

- Apeldoorn: sociaal raadslieden van Stimenz, sociaal wijkteam, Wmo-consulenten, interne collega's, plaatselijke zorgaanbieders, het Juridisch Loket en vrijwilligersorganisatie De Kap.
- Wageningen: sociaal raadslieden van Solidez, inkomensconsulenten, Wmo-consulenten en Het Startpunt.

- Epe: het Kulturhus, Koppel/SWOE, Verian, het CJG, de Bloemfontein en de Hezebrink.
- Voorst: MNVoorst, het CJG, de sociaal raadslieden van Stimenz, wijkverpleegkundigen en het financieel adviesteam van de gemeente.

4.4 Deelvraag 4

In deze paragraaf zullen de resultaten voor deelvraag 4 geanalyseerd worden met als afsluiting een deelconclusie.

Hoe zien deze samenwerkingspartners de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE en hebben zij verbeterpunten?

Zojuist is in paragraaf 4.4 beschreven welke samenwerkingspartners er in de regio MEE Veluwe zijn. Om de samenwerking met deze partners ook daadwerkelijk te gebruiken, zodat er meer wordt doorverwezen naar de consulent SJD, zal er in deze paragraaf dieper ingegaan worden op de kennis die de partners hebben over de gespecialiseerde dienstverlening. In hoeverre zijn ze op de hoogte van deze dienstverlening en wisten ze van het bestaan van de functie af? Deze deelvraag zal vooral beantwoord worden vanuit de gegevens die verkregen zijn uit de interviews. Ook in de online enquête zijn een paar vragen opgenomen die betrekking hebben op de bekendheid van de functie, reclame die ze maken, ervaring met de consulent SJD en eventueel verbeterpunten. De belangrijkste resultaten zullen hier besproken worden, maar voor de gehele interviews wordt verwezen naar naar bijlage III. Voor de uitwerking van de gehele enquête: zie bijlage I.

Tevredenheid over de dienstverlening van de sociaal juridisch consulent van MEE

Om te beginnen wordt het gemiddelde laten zien van de tevredenheid van de dienstverlening van de consulent SJD van MEE. In de algemene enquête (respons: 149) stond de vraag: 'Hoe groot is de kans dat u opnieuw met een hulpvraag bij de consulent SJD van MEE aanklopt?'. Onderstaand het gemiddelde van alle gegeven antwoorden:



Het gemiddelde van een 7.6 is een redelijke score, maar toch zijn er respondenten geweest die hun antwoord een 6 of lager gaven. Er zijn zelf zeven mensen geweest die 1/10 aan hebben gevinkt. Waar dit mee te maken heeft is helaas niet zichtbaar in de enquête. Om te voorkomen dat mensen niet weten met welk soort vraag ze terecht kunnen bij de consulent SJD, zal hier verder op in gegaan worden.

Onbekendheid over de functie

Reacties als *"Ik had nog nooit van de functie gehoord"* of *"Ik weet dat de functie bestaat, maar ik weet niet goed wat het nou precies inhoudt"* werden vaak gegeven als gevraagd werd naar de bekendheid van de functie van de sociaal juridische consulent van MEE. Mevrouw Van der Knaap is sociaal raadvrouw bij Mens & Welzijn in Voorst en werkt veel samen met MEE. Toen gevraagd werd wat de consulent SJD voor haar als sociaal raadvrouw betekent, reageerde ze als volgt: *"Het is best onduidelijk wat voor zaken een consulent SJD nou precies behandelt en wanneer ik een cliënt door kan verwijzen."* Dit kan als opmerkelijke informatie gezien worden, vooral omdat zij al ruim een jaar samenwerkt met een consulent SJD van MEE. Even later in het interview gaf ze aan dat de consulent SJD er vooral is om de cliënt handvaten te geven waarmee hij verder kan. In paragraaf 4.2 staat uitgebreid uitgelegd dat ze juist langdurend contact hebben met de cliënt door te ondersteunen tot het hele proces doorlopen is.

Ook de heer Daems, sociaal raadsman bij Solidez in Wageningen, reageerde afwijzend op een voorstel tot samenwerking met de consulent SJD. *“Ik begrijp wat ze doen, maar ik heb hier geen verwachting bij. Ik zie het ook niet als toevoeging. Pas als de algemene voorzieningen niet toereikend zijn is er een gespecialiseerde functie nodig. In Wageningen is hier geen vraag naar, omdat de raadslieden van Solidez dit zelf kunnen oppakken.”* Het is duidelijk dat de sociaal raadslieden de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE zien als dezelfde dienstverlening die zij bieden, met als doelgroep: mensen met een beperking. Over deze specificatie zijn de geïnterviewden wel enthousiast. Mevrouw Van der Knaap gaf aan dat de consulent SJD veel meer kennis heeft van indicaties en in het opmaken van een bezwaarschrift. Wat ze ook benoemde als groot verschil tussen beide functies, is het ‘soort’ cliënten. De SJD’er van MEE spreekt veelal mensen met een beperking, terwijl de sociaal raadvrouw ‘de gewone burger met een uitkering’ spreekt. Ook de heer Daems zei dat de sociaal juridisch consulent van MEE een meerwaarde kan bieden aan minder mobiele mensen of mensen met een behoorlijke verstandelijke beperking.

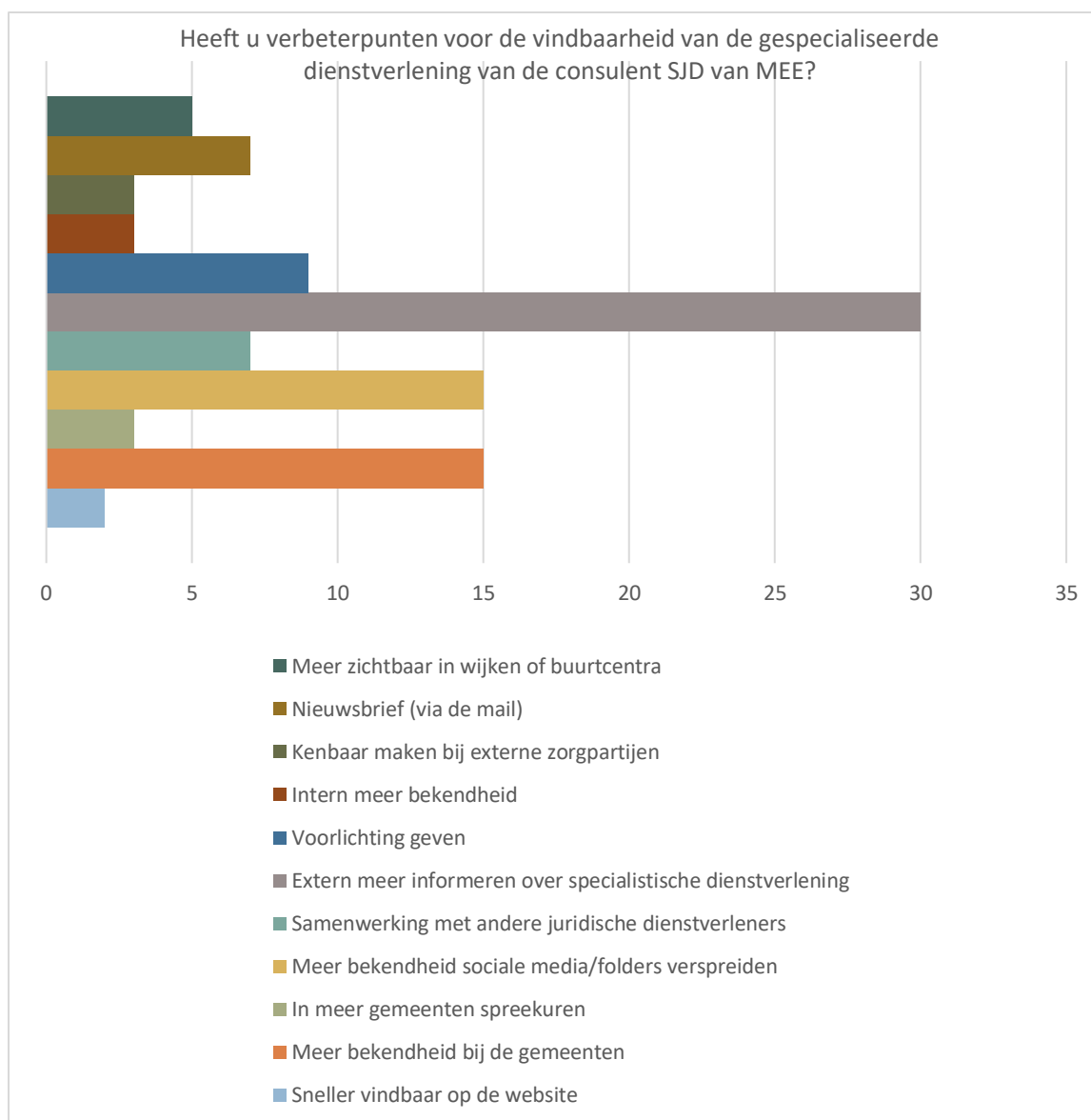
Overige juridische dienstverleners zien de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD wel echt als meerwaarde en zien een samenwerking juist wel zitten. Mevrouw Baams, juridisch medewerker bij het Juridisch Loket, geeft aan dat de consulenten SJD een brug slaan naar andere (netwerk)partners ten behoeve van de cliënt. *“De reikwijdte van onze dienstverlening stopt waar de belangenbehartiging van de consulent SJD van MEE begint. De consulent SJD kan dit wel verlenen, bijvoorbeeld een bezwaarprocedure bij de gemeente met betrekking tot de Wmo, PW of Wajong.”* Ze geeft als advies ook om meer bekendheid te geven aan de functie en om meer de samenwerking op te zoeken met het Juridisch Loket. Volgens haar kunnen sommige cliënten beter geholpen worden door MEE, maar aan de andere kant kan het Juridisch Loket ook veel bijdragen op het gebied van juridische inhoud.

Mevrouw Mulder, advocaat bij BBM Advocaten, is redelijk bekend met de functie van de consulent SJD van MEE. Ze geeft aan dat de consulenten SJD mensen met een beperking ondersteunen en helpen met juridische vraagstukken. Deze mensen missen de capaciteiten en dan is het fijn dat er iemand is die daarbij behulpzaam kan zijn, anders belanden ze vaak nog verder in de problemen. Zelf verwijst ze een cliënt door als de kwestie buiten een juridische procedure opgelost kan worden. Haar advies is: *“Zorg voor meer naamsbekendheid. Zorg dat de gemeente meer inzichtelijk heeft wat de functie inhoudt en wat het voordeel is voor de bewoners van de gemeente. Vooral laten zien dat dit soort mensen nog minder in staat zijn zaken te regelen dan de cliënten die bij de sociaal raadslieden komen. Dit komt natuurlijk door de specialisatie van MEE in beperkingen.”*

Uit de antwoorden die de heer Maussart gegeven heeft tijdens het interview, kwam ook bruikbare informatie voor dit onderzoek. Hij werkt als huisarts, is lid van HuisartsenOrganisatie Oost Gelderland (HOOG) en is lid van de Raad van Toezicht bij MEE. Hij gaf aan wel eens meegelopen te hebben met één van de spreekuren die de consulenten SJD draaien. *“Wat ik toen gezien heb zijn mensen met hele verschillende problemen, namelijk financiële problemen, problemen rondom de gemeente of andere instanties. Het is een heel breed pakket wat de consulenten SJD aanbieden, maar toch heel gespecialiseerd.”* Hij benoemde ook vrijwel gelijk dat ze meer bekendheid moeten geven aan de functie binnen de huisartsenpraktijken. Met name de POH/GGZ. Deze functionarissen behandelen mensen meerdere malen en verwijzen vaak door naar aanleiding van bijvoorbeeld een aanvraag indicatie Wmo/Wlz.

Reclame

Om de consulent SJD meer in beeld te brengen bij de vindplaatsen en om meer verwijzingen te creëren, is er meer bekendheid nodig over de functie. Er zal dus reclame gemaakt moeten worden over de gespecialiseerde dienstverlening. In de enquête is hier een vraag over opgenomen en dit zijn de resultaten:



Het antwoord dat eruit springt is 'extern meer informeren over specialistische dienstverlening', gevolgd door 'meer bekendheid op sociale media / folders verspreiden' en 'meer bekendheid bij de gemeenten'. Dit is ook de conclusie die gehaald kan worden uit de adviezen die gegeven zijn in de interviews. Mevrouw Mulder gaf als advies: *"Laat de gemeentes inzien dat het noodzakelijk is om ingekocht te worden."* Hiermee bedoelt ze het contract via de Wmo waaruit de uren voor de consulent SJD worden vergoed. Ook mevrouw Van der Knaap zei dat vooral bij de klantmanagers, Wmo-consulenten en de consulenten werk & inkomen van de gemeente reclame gemaakt moet worden. Ook zei ze dat mond-tot-mondreclame en veel netwerken de beste reclame is om meer bekendheid te creëren voor de functie. Er is misschien niet altijd tijd om te netwerken, maar zeker in grotere gemeenten is het goed om de samenwerking op te zoeken met andere juridische dienstverleners.

Als deze resultaten vergeleken worden met de resultaten uit de interviews met internen van MEE, komt dit redelijk overeen. Zowel mevrouw Van Delden (contractmanager Wlz) als de heer Van Seters (regiomanager en portefeuillehouder van SJD) zijn het er over eens dat er weinig aan reclame gedaan wordt vanuit MEE. Het advies is om per regio te bekijken wat gedaan moet worden om SJD meer op de kaart te zetten, want niet in elke gemeente is de consulent SJD van MEE voor evenveel uur ingekocht. De heer Van Seters zei: *"Als de productiviteit in een gemeente achterloopt, gaan we bedenken hoe we meer campagne kunnen voeren. Maar als de gemeente besluit om de consulent SJD van MEE niet meer te vergoeden vanuit de Wmo, dan gaan we natuurlijk geen campagne voeren. Ik wil het hiermee niet*

goedpraten, maar het is wel een keuze.” Mevrouw Van Delden gaf aan: “Je blijft regio gebonden. Kijk naar waar SJD van MEE goed wordt ingekocht en analyseer waarom dit hier wel goed loopt. Probeer dit ook in te zetten in de regio’s waar SJD minder wordt ingekocht. Wat zijn bijvoorbeeld de voorwaarden voor de inkoop geweest en hoe doet de SJD het hier?”

Deelconclusie

Geconcludeerd kan worden dat bijna iedereen bekend is met MEE in zijn algemeenheid, maar dat weinig mensen weten dat de functie sociaal juridisch consulent ook bestaat binnen MEE. Van de kleine groep mensen die bekend is met de functie, is een deel daarvan alsnog niet goed op de hoogte van de gespecialiseerde dienstverlening die de consulent SJD biedt. Sociaal raadslieden, als mevrouw Van der Knaap en de heer Daems, vragen zich af wanneer ze precies een cliënt kunnen doorverwijzen naar de consulent SJD. Andere juridische dienstverleners zien de dienstverlening die de consulent SJD biedt als meerwaarde voor hun functie en als meerwaarde voor burgers die een beperking of stoornis hebben. De verbeterpunten die gegeven worden raken elkaar telkens op hetzelfde vlak, namelijk: meer bekendheid creëren voor de gespecialiseerde dienstverlening die de consulent SJD van MEE biedt. Er kan ook zeker geconcludeerd worden dat er meer reclame gemaakt moet worden bij gemeenten, zorginstellingen, wijken en buurtcentra, sociale media en de website van MEE. Hoe bekender de gespecialiseerde dienstverlening bij gemeenten is, des te sneller zal er verwezen worden. Ook de gecontracteerde uren vanuit de Wmo zullen waarschijnlijk vermeerderen, want de meerwaarde van de functie is beter in beeld.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

Nadat in het vorige hoofdstuk de deelvragen zijn beantwoord, wordt in dit hoofdstuk de eindconclusie beschreven en wordt er antwoord gegeven op de centraal gestelde hoofdvraag van dit onderzoek. Ook de aanbevelingen voor MEE Veluwe worden in dit hoofdstuk besproken.

5.1 Eindconclusie

Aan het begin van dit rapport (hoofdstuk 1.3) is er een probleemstelling opgesteld. Om hier een antwoord op te krijgen, is deze opgesplitst in vier deelvragen. In hoofdstuk 4 is er per deelvraag al een korte conclusie weergegeven. Tot slot wordt hier de totale conclusie beschreven.

De sociaal juridisch consulent van MEE onderscheidt zich op meerdere aspecten van andere juridische dienstverleners die ook werkzaam zijn in de regio MEE Veluwe. Het voornaamste verschil zit in de deskundigheid van de consulent SJD. De kennis over langdurige zorg en beperkingen van mensen is een kennis waarover de MEE consulenten beschikken. De consulenten SJD hebben naast deze specialiteit ook kennis van wet- en regelgeving die komt kijken bij de langdurige zorg. Denk hierbij aan de Wlz, Wmo en de Zvw. De ondersteuning van de consulent SJD reikt van het aanvragen van de juiste indicatie, het ondersteunen van bezwaar/ beroep tot bijkomende zaken zoals schulden, arbeid en kindregelingen (MEE, 2019). Een ander verschil tussen de dienstverlening van de consulent SJD en andere juridische dienstverleners, is de tijd die beschikbaar is om de cliënt te ondersteunen en begeleiden. De consulent SJD staat de cliënt bij tot de hulpvraag volledig is afgerond. Dit in tegenstelling tot andere juridische dienstverleners, waarbij de ondersteuning stopt na korte tijd en de cliënt doorverwezen wordt (Functieprofiel sociaal raadslieden, 2015).

Het doorverwijzen van cliënten wordt veel gedaan, maar toch ervaart de consulent SJD van MEE hier weinig van. In een rapport van de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport (2018) wordt voorgesteld om de cliëntondersteuning dan ook onderdeel te maken bij de “toegang”. Hier bevinden zich de vindplaatsen van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD. Ook MEE zelf is een belangrijke vindplaats, want de gewone consulenten verwijzen nog lang niet altijd naar de consulent SJD terwijl deze mogelijkheid zich wel voordoet. Uit de interviews is ook gebleken dat niet alle medewerkers van MEE niet goed weten wat de functie precies inhoudt en wanneer ze een cliënt kunnen doorverwijzen. Door meer reclame in te zetten, bestaat de kans dat meer professionals de dienstverlening van de consulent SJD als meerwaarde gaan zien. Nu wordt de dienstverlening vaak niet gezien als een toevoeging, maar als overlapping met het werk van overige juridische dienstverleners. Daarnaast zal er bij de vindplaatsen, zoals de gemeente, wijkcentrum of huisartsenpraktijk, meer reclame gemaakt moeten worden. Veel zorgbehoevende mensen zijn namelijk niet op de hoogte van de dienstverlening, zo blijkt uit de enquêteresultaten, de interviews en het literatuuronderzoek (SCP, 2018).

Door meer de samenwerking op te zoeken met de partners uit de gemeenten Apeldoorn, Epe, Wageningen en Voorst, zal de bekendheid toenemen. Uit onderzoek is gebleken dat samenwerken en doorverwijzen naar elkaar de effectiviteit van de dienstverlening vergroot. Ook wordt er zo meer kennis uitgewisseld waardoor problemen eerder gesignaleerd worden (Movisie, 2019). De bekendheid van de specialistische dienstverlening van de consulent SJD wordt hierdoor ook vergroot. Een paar belangrijke samenwerkingspartners in de regio MEE Veluwe zijn de sociaal raadslieden, juridisch medewerkers van het Juridisch Loket, plaatselijke zorgaanbieders en wijkcentra. Een aantal van deze partners zijn op de hoogte van de functie van de consulent SJD, echter is uit de interviews gebleken dat vrijwel niemand exact kan vertellen wat de gespecialiseerde dienstverlening is. Het is voor veel juridische dienstverleners nog onduidelijk wanneer ze een cliënt kunnen verwijzen naar MEE.

5.1.1 Antwoord op de probleemstelling

De centrale vraag van dit onderzoek is:

“Hoe kan de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE beter in beeld komen bij de vindplaatsen waardoor er eerder een doorverwijzing plaatsvindt?”

De gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE kan beter in beeld komen door direct bij de toegang tot zorg bekendheid te creëren. De cliënt met zijn hulpvraag worden dan meteen verwezen naar de juiste dienstverlener. De hulpvraag strekt zich vaak uit over meerdere levensdomeinen, wat de cliënt kwetsbaar maakt. Als de consulent SJD onderdeel wordt van deze “toegang”, krijgt de functie ook meer bekendheid bij andere (potentiële) samenwerkingspartners. De kans op meer verwijzingen vanuit deze samenwerkingspartners wordt dan groter. Naast deze samenwerkingspartners zijn er meer vindplaatsen, zoals een POH/GGZ van de huisarts, plaatselijke zorgverleners de sociale media en de website van MEE. Als de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD ook hier beter in beeld zal komen, zal er niet alleen meer doorverwijzing plaatsvinden, maar bestaat de kans dan cliënten zelfstandig (met eventueel een maatschappelijk begeleider) de weg naar de sociaal juridisch consulent van MEE vinden.

5.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen zullen gedaan worden in volgorde van eerste aanbeveling tot laatste, waarbij de eerstgenoemde aanbeveling het belangrijkste is.

1. Samenwerking in de lokale context

De consulent SJD van MEE is een cliëntondersteuner voor een specifieke doelgroep. Andere juridische dienstverleners hebben een bredere doelgroep. Het werk van de consulent SJD wordt daardoor al snel als overlap gezien met het werk van bijvoorbeeld een sociaal raadsman/-vrouw. Door met verschillende professionals (en vrijwilligers) in het sociaal domein samen te werken, wordt de gespecialiseerde dienstverlening erkend en gezien als meerwaarde. De kans op doorverwijzing kan hiermee ook vergroot worden, omdat de professionals weten wat de functie inhoudt. De kwaliteit van deze samenwerking bepaalt de kwaliteit van de cliëntondersteuning. Indirect wordt hiermee ook de kwaliteit van de oplossing die de gemeente biedt voor ondersteuningsvragen voor haar inwoners verbeterd. Het aantal gecontracteerde uren vanuit de Wmo kan hiermee ook verhoogd worden. Wel is het goed om binnen MEE ook goed naar de financiering te kijken, zodat de consulenten SJD meer uur krijgen vanuit MEE om de taken uit te kunnen voeren binnen de functie.

- Samenwerken met toegangsfunctionarissen (zie hoofdstuk 2.3.1 voor uitleg hierover). Denk hierbij aan de Wmo-consulent, de inkomensconsulent, een lid van het sociale wijkteam, vrijwilligers binnen een wijkcentrum, CIZ-medewerkers, huisarts-/praktijkondersteuners.
- Samenwerken de hulp- en dienstverleners die daadwerkelijk zorg of ondersteuning bieden aan de cliënt. De lokale zorgverleners, bijvoorbeeld 's Heeren Loo en JP van den Bent, hebben de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de ondersteuning niet meer dan nodig overlapt en vloeiend in elkaar overloopt als er een nieuwe indicatie is afgegeven bijvoorbeeld. Hier kan de cliënt optimaal geholpen worden, omdat hij niet keer op keer zijn verhaal hoeft te vertellen.
- Samenwerken met andere cliëntondersteuners. Dit geldt niet alleen voor de kwaliteit van elkaars expertise, maar ook om meer door te verwijzen naar elkaar. Hier kan goed gebruik worden gemaakt van de specifieke doelgroep en de dubbele deskundigheid van de consulent SJD. Denk hierbij ook aan het Juridisch Loket, de sociaal raadslieden, juridisch adviseurs in de gemeente, lokale advocatenkantoren en andere aanbieders van juridisch advies.

2. Bekendheid en vindbaarheid vergroten

Als sinds de hervorming van de zorgwetten in 2015, wijzen onderzoeken uit dat het gebruik en de bekendheid van de verschillende vormen van cliëntondersteuning achterblijven. Burgers zijn niet goed op de hoogte van het aanbod cliëntondersteuning en weten daarom de consulent SJD niet te vinden.

Communicatie richting de inwoners van een gemeente zorgt ervoor dat ze weten dat ze een beroep kunnen doen op de consulent SJD. Daarbij zijn twee richtingen belangrijk: communicatie richting de inwoners van een gemeente en communicatie richting professionals die werkzaam zijn in zorg en het sociaal domein. Zij kunnen de inwoners immers op de cliëntondersteuning van de consulent SJD wijzen.

- Zorg ook hier weer dat de gespecialiseerde dienstverlening bekend is bij de toegangsprocedure van de langdurige zorg. De dienstverlening van de consulent SJD is inzetbaar als preventieve voorziening vóórdat de aanvraag gedaan is, maar ook als deze aanvraag al gedaan is en er bezwaar ingediend moet worden tegen het besluit van de gemeente/zorgkantoor. Richt dus niet alleen de communicatie op de toegangsfunctionarissen, maar ook zeker op de inwoner zelf.
- Kies voor een mix aan communicatiemiddelen. Niet alleen digitale maar ook schriftelijke communicatie. De doelgroep van de consulent SJD is niet altijd digitaal vaardig namelijk. Het advies is om de volgende communicatiemiddelen te verbeteren en meer inzetbaar te maken:
 - Het gedeelte over cliëntondersteuning op de website van MEE. De doelgroep begrijpt vaak niet wat het begrip 'cliëntondersteuning' inhoudt en wat hier allemaal onder valt. Er staat maar kort beschreven dat deze cliëntondersteuner ook kennis heeft van wet- en regelgeving. Het advies is dan ook om dit in eenvoudigere taal te benoemen, bijvoorbeeld als 'sociaal juridisch consulent van MEE'.
 - Als er op Google 'juridisch advies zorg Veluwe' ingetypt wordt, dan verschijnt de consulent SJD van MEE helemaal onderaan. Het Juridisch Loket staat meerdere malen bovenaan. Het advies is om de zoekwoorden op de website van de cliëntondersteuner dan ook aan te passen, zodat de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD eerder naar voren komt in de zoekresultaten. Professionals zoeken op cliëntondersteuning, maar de cliënt vaak niet.
 - Folders, flyers en informatiebrieven fysiek neerleggen bij de vindplaatsen. Denk hierbij aan wachtkamers bij de huisartsenpraktijk, fysiotherapeuten, praktijkondersteuners, gemeentelijke loketten, speciaal onderwijs, tijdens cursussen die gerelateerd zijn aan langdurige zorg, scholingsdagen van professionals werkzaam in de zorg, zorginstellingen, bejaardentehuizen, UWV-loketten, notariskantoren, maatschappelijk werkers, psychologen.
 - Interne nieuwsbrieven over de functie van de consulent SJD verspreiden. De meest snelle en effectieve manier is via de mail. Zo wordt elke werknemer van MEE op de hoogte gebracht en wordt er meer intern doorverwezen.
 - Meer gebruik maken van de sociale media van MEE. LinkedIn zou heel goed kunnen werken voor het creëren van bekendheid bij professionals. Elke regio van MEE heeft een pagina en kan ingezet worden. Om de cliënt te bereiken zou Instagram of Facebook een beter platform zijn om de bekendheid te vergroten. Leuke berichten met foto's, leuke feitjes of ervaringen delen van cliënten die tevreden zijn over de consulent SJD.
- Outreachend werken door de consulenten SJD of andere professionals binnen MEE. Zorg dat ze erop uitgaan om mensen in kwetsbare situaties op vindplaatsen te informeren. Mond-tot-mond reclame is de beste reclame. Wellicht eens in de zoveel tijd een laagdrempelig informatie- en adviespunt in kleine gemeenten. Als de mogelijkheid er is om één persoon hiervoor aan te wijzen, zou dit een heel goed communicatiemiddel zijn.
- Nieuwberichten, persberichten en advertenties in de plaatselijke kranten. Dit wordt gelezen door zowel de cliënt als de professional.
- Per gemeente bekijken of spreekuren een mogelijkheid kunnen zijn. Het advies is om dit in ieder geval samen met een andere juridische dienstverlener te doen. Het spreekuur moet wel van toegevoegde waarde zijn binnen een gemeente; soms is dit niet het geval.

3. Positionering van de cliëntondersteuning

Elke gemeente heeft vanuit de Wmo veel vrijheid gekregen om de cliëntondersteuning naar eigen inzicht in te richten. Dit betekent dat niet in elke gemeente de consulent SJD evenveel kansen heeft. Het inrichten van deze discretionaire ruimte met cliëntondersteuning is ten opzichte van andere hulp en ondersteuning in het sociaal domein.

- De gemeente moet zichtbaar hebben dat er vraag is naar de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE. Het onderscheid tussen de consulent SJD en andere juridische dienstverleners is heel duidelijk gemaakt in dit onderzoek, dus dit kan ingezet worden als communicatiestrategie bij de gemeente.
- Leid hiervan af wat de specifieke taken zijn van de consulent SJD en laat zien hoe dit aansluit op de taken en werkzaamheden die andere juridische dienstverleners in het sociaal domein uitvoeren.
- De consulent SJD kan als backoffice fungeren voor maatschappelijk werkers en andere samenwerkingspartners. Deze partners kunnen met hun vragen terecht bij de consulent SJD, zonder dat deze de cliënt zelf hoeft te zien.

Literatuurlijst

Hier volgen de bronnen die geraadpleegd zijn tijdens het onderzoek doen:

Internetpagina's

- ABD TOPConsult (2017). *Verkenning samenwerking Raad voor Rechtsbijstand en Juridisch Loket*. Geraadpleegd op 21 mei 2020, van: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-827316.pdf>
- Amsterdams Balie Bulletin (2019). *Juridisch Loket verwacht uitbreiding takenpakket*. Geraadpleegd op 30 april 2020, van: <https://www.baliebulletin.nl/juridisch-loket-verwacht-uitbreiding-takenpakket/>
- Belastingdienst (2019). *Belastingspreekuren zijn voor ons een feestje!* Geraadpleegd op 18 juni 2020, van: <https://over-ons.belastingdienst.nl/belastingspreekuren-zijn-voor-ons-een-feestje/>
- Dijksma, S.M. & Segers, G.J. (2018, 5 april). Zorg en maatschappelijke ondersteuning [Kamerbrief]. Geraadpleegd van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29538-254.html>
- Het Juridisch Loket (2020). *Hoe we werken*. Geraadpleegd op: 30 april 2020, van: <https://www.juridischloket.nl/hoe-we-werken/>
- Jonge, H.M. de (2018). Inzet extra middelen uit Regeerakkoord voor cliëntondersteuning [Kamerbrief]. Geraadpleegd van [file:///C:/Users/cora/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/kamerbrief-over-inzet-extra-middelen-uit-regeerakkoord-voor-clientondersteuning%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cora/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/kamerbrief-over-inzet-extra-middelen-uit-regeerakkoord-voor-clientondersteuning%20(1).pdf)
- Jonge, H.M. de (2019). Merkbaar beter thuis [Kamerbrief]. Geraadpleegd van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34104-R.html#ID-897370-d36e549>
- MEE NL (z.d.) *Ons ideaal. Een inclusieve samenleving*. Geraadpleegd op 23 april 2020, van: <https://www.mee.nl/ons-ideaal>
- MEE NL (z.d.) *Wet langdurige zorg*. Geraadpleegd op 4 juni 2020, van: <https://www.mee.nl/wlz>
- Mens en Welzijn (2019). *Sociaal raadslieden*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van: <https://www.mensenwelzijn.nl/ons-aanbod/sociaal-raadslieden/>
- Movisie (2019). *Het eerste jaar koplopers. Inzichten en aanbevelingen voor cliëntondersteuning*. Geraadpleegd op 6 mei 2020, van: <https://vng.nl/sites/default/files/2020-01/het-eerste-jaar-koplopers-inzichten-en-aanbevelingen-voor-clientondersteuning.pdf>
- Nationale Ombudsman (2018). *Zorgen voor burgers. Onderzoek naar knelpunten die burgers ervaren bij de toegang tot zorg*. Geraadpleegd op 7 mei 2020, van: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/Uploads/2018/5/Rapport-zorgwetten-2018-030.pdf>
- Raad voor het openbaar bestuur (2017). *Zorg voor samenhangende zorg. Over zorgwetten die door gemeenten worden uitgevoerd*. Geraadpleegd op 7 mei 2020, van: [file:///C:/Users/cora/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Zorg_voor_samenhangende_zorg_Adviesrapport_201706%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cora/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Zorg_voor_samenhangende_zorg_Adviesrapport_201706%20(1).pdf)
- Sociaal Werk Nederland (2015). *Functieprofiel sociaal raadslieden 2015*. Geraadpleegd op: 30 april 2020, van: https://www.registerplein.nl/wpcontent/uploads/2017/09/Functieprofiel_Sociaal_Raadslieden.pdf
- Sociaal Werk Nederland (2019). *Nog drie open plekken voor ontwikkeltraject: Onafhankelijke cliëntondersteuning 2020*. Geraadpleegd op 4 juni 2020, van: <https://www.sociaalwerknederland.nl/actueel/nieuws/7276-nog-drie-open-plekken-voor-ontwikkeltraject-onafhankelijke-client-ondersteuning-2020>
- Solidez (2014). *Sociaal raadslieden Wageningen*. Geraadpleegd op 30 april 2020, van: www.solidez.nl/shared/content/uploads/2016/06/Folder-Sociaal-Raadslieden.pdf
- Stimenz (z.d.). *Sociaal raadsliedenwerk*. Geraadpleegd op 30 april 2020, van: <https://stimenz.nl/wat-doen-we/informatie-advies/sociaal-raadslieden/>
- Stimulansz (2020). *Over Stimulansz*. Geraadpleegd op: 30 april 2020, van: <https://www.stimulansz.nl/over-stimulansz/>
- VNG (2019). *Nieuwe koplopergemeenten 2019-2020*. Geraadpleegd op 4 juni 2020, van: https://vng.nl/sites/default/files/2019-11/beschrijving_nieuwe_koplopers_2020-opgemaakt.pdf
- VNG (z.d.). *Sociaal domein*. Geraadpleegd op 19 februari 2020, van: <https://vng.nl/rubrieken/sociaal-domein>

Boeken

Cremers, N.J.E.G. & Westerlaak, M.J. van (2015). *PS-Special 1 – Wet langdurige zorg 2015*. Z.Pl.: Wolters Kluwer Nedrland B.V.

Plochg, T. & R.E. Juttman & N.S. Klazinga & J.P. Mackenbach (2007). *Handboek gezondheidszorgonderzoek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Witte, L. de (2011). *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Interne documenten

MEE (2020, 19 februari). Kwaliteitshandboek cliëntondersteuning (Kwaliteitshandboek). Geraadpleegd van intranet.mee.nl/kwaliteitshandboek/cliëntondersteuning/sociaaljuridischdienstverlening.pdf

MEE (2018, april). Cliëntondersteuning (Position Paper). Geraadpleegd van https://www.mee.nl/files/Publicaties/PP_Cli__ntondersteuning.pdf

MEE (z.d.). Bloemlezing van de SJD-werkzaamheden (Bloemlezing). Geraadpleegd van [file:///C:/Users/cora-/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/SO/1568/Attachments/Bloemlezing%20van%20de%20SJD%20taken%209-11-19\[3817\].pdf](file:///C:/Users/cora-/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/SO/1568/Attachments/Bloemlezing%20van%20de%20SJD%20taken%209-11-19[3817].pdf)

Bijlagen

- I **Figuren en tabellen bij de uitwerking van de enquêtes**
- II **Topiclijst beide interviews**
- III **Transcripten van alle interviews**

Bijlage I – Figuren en tabellen bij uitwerking van enquêtes

Eerst volgt de algemene enquête die verstuurd is naar samenwerkingspartners, ketenpartners, belanghebbende, betrokkenen en andere professionals werkzaam in de juridische dienstverlening (met of zonder zorgachtergrond). Vervolgens wordt de enquête weergegeven die is verstuurd naar de (oud)cliënten van de consulent SJD van MEE.

Algemene enquête (149 respondenten)

Vindbaarheid van de consulent SJD van MEE.

Om een beter beeld te krijgen van de vindplaatsen, vraag ik u om deze korte enquête (5 minuten) in te vullen. Alvast bedankt.

Deze enquête is ontwikkeld om een beter beeld te krijgen van de bekendheid van het werk van de sociaal juridische consulent van MEE. Wij merken dat veel mensen MEE wel kennen, maar geen kennis hebben van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent sociaal juridische dienstverlening (SJD). Zij bieden juridische dienstverlening omtrent problemen en vragen waar u tegenaan loopt vanwege een (chronische) ziekte of beperking. De specialisatie ligt bij de wetgeving rondom de zorg, denk bijvoorbeeld aan de Wlz, Wmo, Zvw, WIA, Wajong en bezwaar/beroep. Ook als uw probleem een integrale aanpak vereist, bijvoorbeeld in combinatie met het Arbeidsrecht, Woon- en huurrecht of schuldhulpverlening, biedt de consulent SJD van MEE ondersteuning gedurende het hele traject.

Enquêtevraag 1

Wat is uw functie?

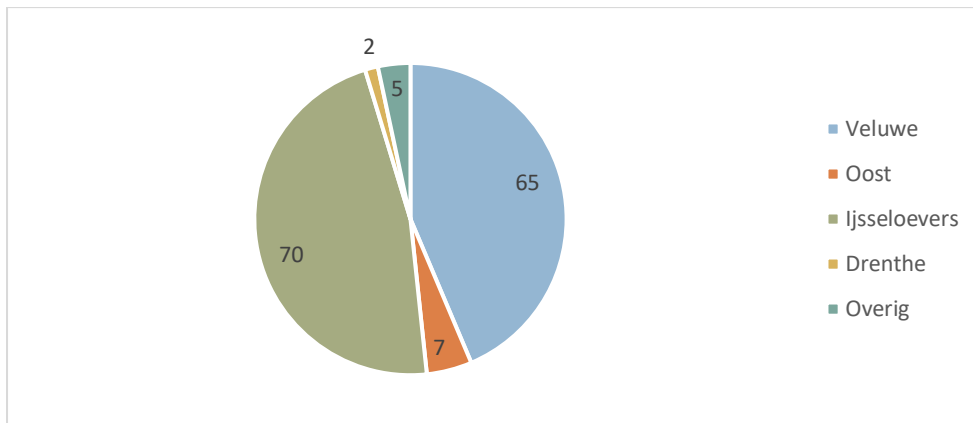
<i>Functie</i>	<i>Aantal mensen dat deze functie bekleedt</i>
Sociaal raadslieden	4
(Ambulant) begeleider	10
Coördinator / manager	13
Consulent werk & inkomen / schulden	9
Cliëntondersteuner	18
Consulent voor de zorg	45
Bewindvoerder	2
Sociaal-/maatschappelijk werk / psycholoog	15
Ouderenconsulent	10
Jeugdconsulent	3
Huisarts / verpleegkundige / fysiotherapeut	3
Casemanager	5
Overig	12

Enquêtevraag 2

In welke regio bent u woonachtig? (Indien uw woonplaats er niet bij staat, kies zo juist mogelijk.)

- Veluwe
(Apeldoorn, Barneveld, Brummen, Ede, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hattem, Heerde, Nijkerk, Nunspeet, Oldebroek, Putten, Scherpenzeel, Voorst, Wageningen)
- Oost
(Aalten, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Dinkelland, Doesburg, Doetinchem, Duiven, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Lochem, Losser, Montferland, Oldenzaal, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Tubbergen, Winterswijk, Zevenaar, Zutphen)

- IJsseloevers
(Almelo, Almere, Dalfsen, Deventer, Dronten, Hardenberg, Hellendoorn, Kampen, Lelystad, Noordoostpolder, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Steenwijkerland, Twenterand, Urk, Wierden, Zeewolde, Zwartewaterland, Zwolle)
- Drenthe
(Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Coevorden, De Wolden, Emmen, Hoogeveen, Meppel, Midden-Drenthe, Noordenveld, Tynaarlo, Westerveld)
- Overig
(Brabant, Limburg, Zeeland, Zuid-Holland, Noord-Holland, Friesland, Groningen, Utrecht)



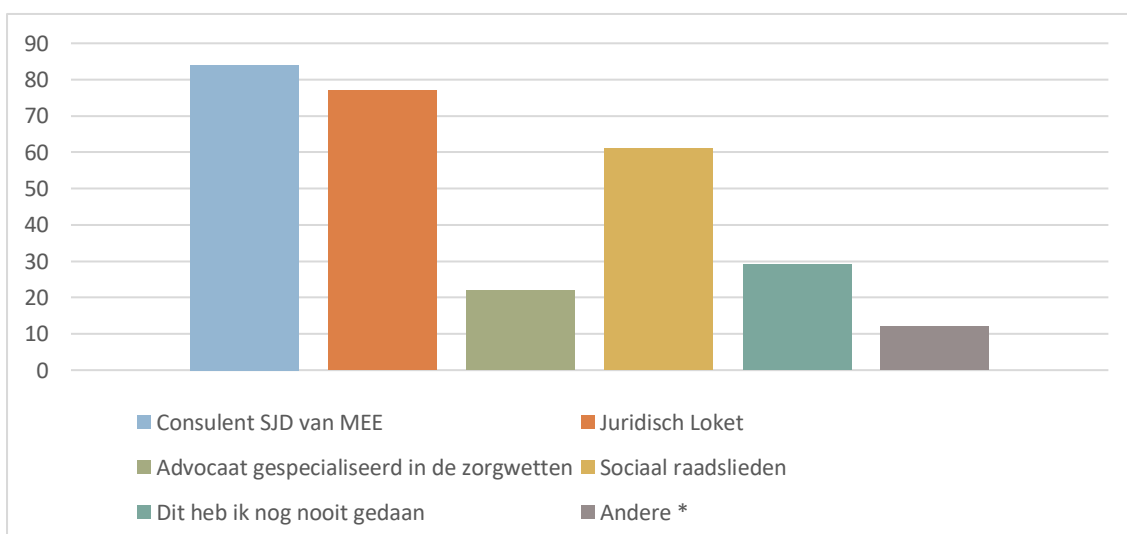
Enquêtevraag 3

Weet u wat de gespecialiseerde dienstverlening van de sociaal juridische consultant van MEE inhoudt?

Ja, ik weet dit	86
Ik weet dit een beetje	45
Nee, ik weet dit niet	18

Enquêtevraag 4

Welke van de volgende juridische dienstverleners heeft u in het verleden wel eens geraadpleegd?



* Andere, namelijk:

- Een jurist
- De Wetswinkel
- Via de (rechtsbijstand)verzekering

Enquêtevraag 5

Verwijst u zelf wel eens mensen door naar juridische dienstverleners?

Ja	123
Nee	26

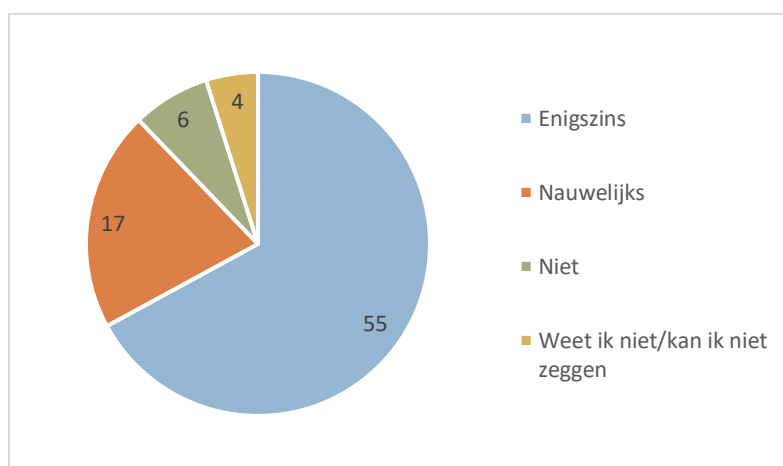
Enquêtevraag 6

Zo ja, naar wie verwijst u mensen met een juridische hulpvraag door?

<i>Juridische hulpverlener</i>	<i>Aantal doorverwijzingen</i>
Consulent SJD van MEE	58
Sociaal Wijkteam	4
Juridisch Loket	44
Sociaal raadslieden	39
Advocaat	22
De Wetswinkel	6
Afhankelijk van de vraag / problematiek	10
Diaconaal Netwerk Barneveld	1
Rechtsbijstandverzekering	1
Notaris	2
Mediator	1
Vakbond	1

Enquêtevraag 7

Hoeveel houdt u zich (werk gerelateerd) bezig met de zorgwetten?



Enquêtevraag 8

Als u een juridisch vraag heeft wat betrekking heeft op de zorg, wie zou u dan raadplegen?

<i>Juridische dienstverlener</i>	<i>Aantal doorverwijzingen</i>
Consulent SJD van MEE	75
Sociaal Wijkteam / De gemeente	17

Advocaat op gebied van zorgwetten	3
Sociaal raadslieden	18
Eigen netwerk/intern in eigen organisatie	20
Internet	6
Jurist van Schulinck	4
Juridisch Loket	12
Het Zorgkantoor	3
Adviespunt Zorgbelang	2
Vakbond	2
(Rechtsbijstand)verzekering	6

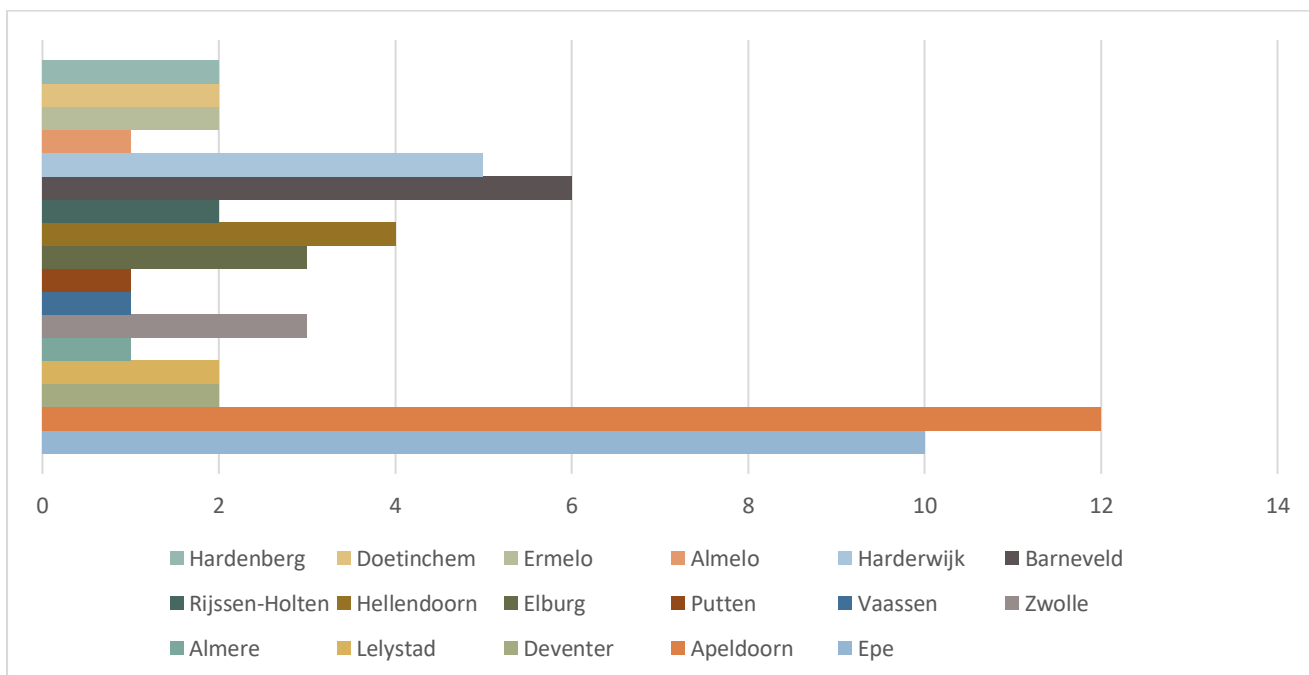
Enquêtevraag 9

Weet u dat de consultants SJD van MEE spreekuren draaien in meerdere gemeenten?

Ja, dit weet ik	50
Ja, maar ik weet dit maar van één gemeente	8
Nee, dit weet ik niet	91

Enquêtevraag 10

U geeft aan dat u kennis hebt van de spreekuren in één gemeente. Kunt u aangeven welke gemeente dit is?



Enquêtevraag 11

Heeft u / een cliënt van u wel eens een afspraak gehad met één van de consultants SJD van MEE?

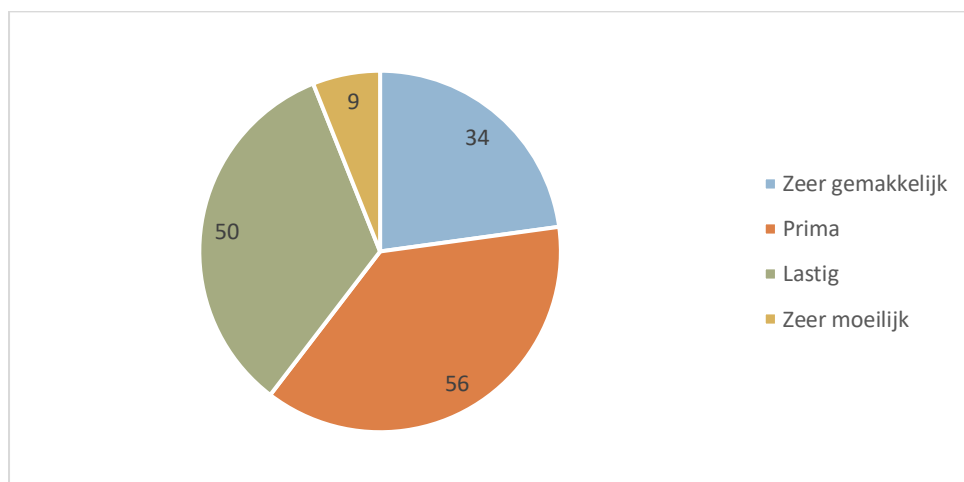
Ja, ik zelf	50
Ja, een cliënt van mij	77
Nee, nog nooit	59

Enquêtevraag 12**Waar had de hulpvraag betrekking op?**

Wet langdurige zorg (Wlz) (inclusief PGB)	52
Woon- en huurrecht	23
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	52
Zorgverzekeringswet (Zvw)	25
WIA/Wajong	37
Participatiewet	21
Jeugdwet	17
Bezwaar of beroep	56
Schuldhelpverlening	22
Arbeidsrecht	25
Andere... - Problemen rondom bewindvoerder/mentor/curatele - Financiële vraagstukken - Opzet voor notaris - Kinderbijslag - Weet ik niet meer	11

Enquêtevraag 13**Heeft u de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE geraadpleegd naar aanleiding van een doorverwijzing?**

Nee, op eigen initiatief	91
Ja, ik ben doorverwezen door... - Intern vanuit MEE - Wmo cliëntenraad gemeente	5

Enquêtevraag 14**Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de sociaal juridische consulent van MEE?**

Enquêtevraag 15

Heeft u in de afgelopen 6 maanden iets gezien of gehoord over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?

Nee	81
Ja	68

Enquêtevraag 16

Zo ja, waar heeft u in de afgelopen 6 maanden iets gezien of gehoord over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?

Vrienden, familieleden of collega's	33
Sociale media	11
Tv of radio	0
Kranten/tijdschriften	1
Online	7
Reclame in de post	1
Onze website	17
Andere ...	24
- Kennisdag MEE	
- Via de mail	
- Intern binnen MEE	
- Vakliteratuur Sociale zaken en sociaal info	

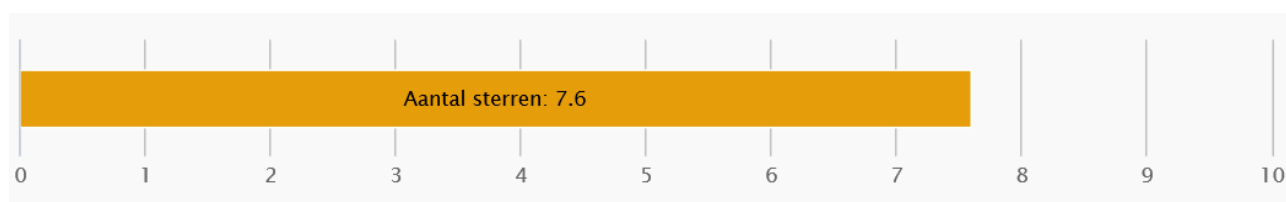
Enquêtevraag 17

Hoe groot is de kans dat u opnieuw met een hulpvraag bij de consulent SJD van MEE aanklopt?



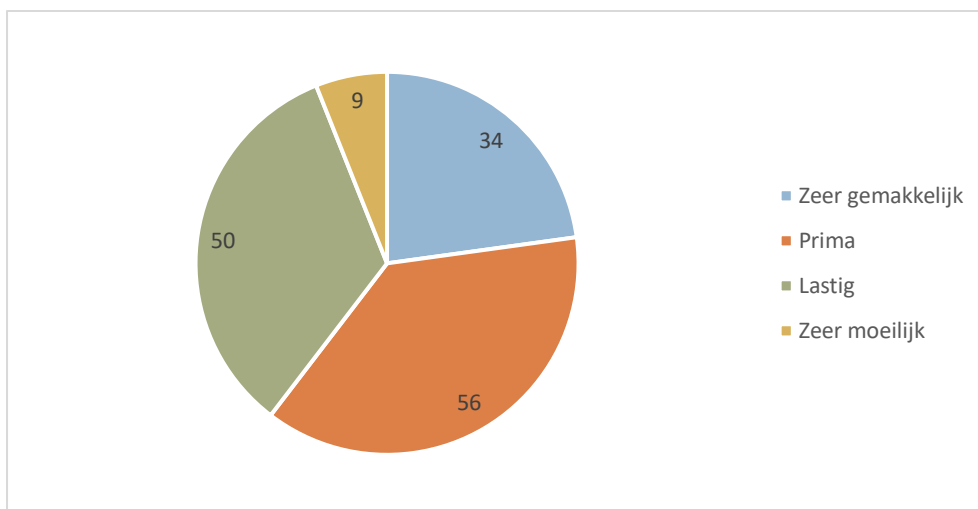
Hoeveel sterren	Aantal antwoorden
1 / 10	7
2 / 10	2
3 / 10	7
4 / 10	3
5 / 10	6
6 / 10	13
7 / 10	20
8 / 10	29
9 / 10	14
10 / 10	48

Het gemiddelde van alle antwoorden is:



Enquêtevraag 18

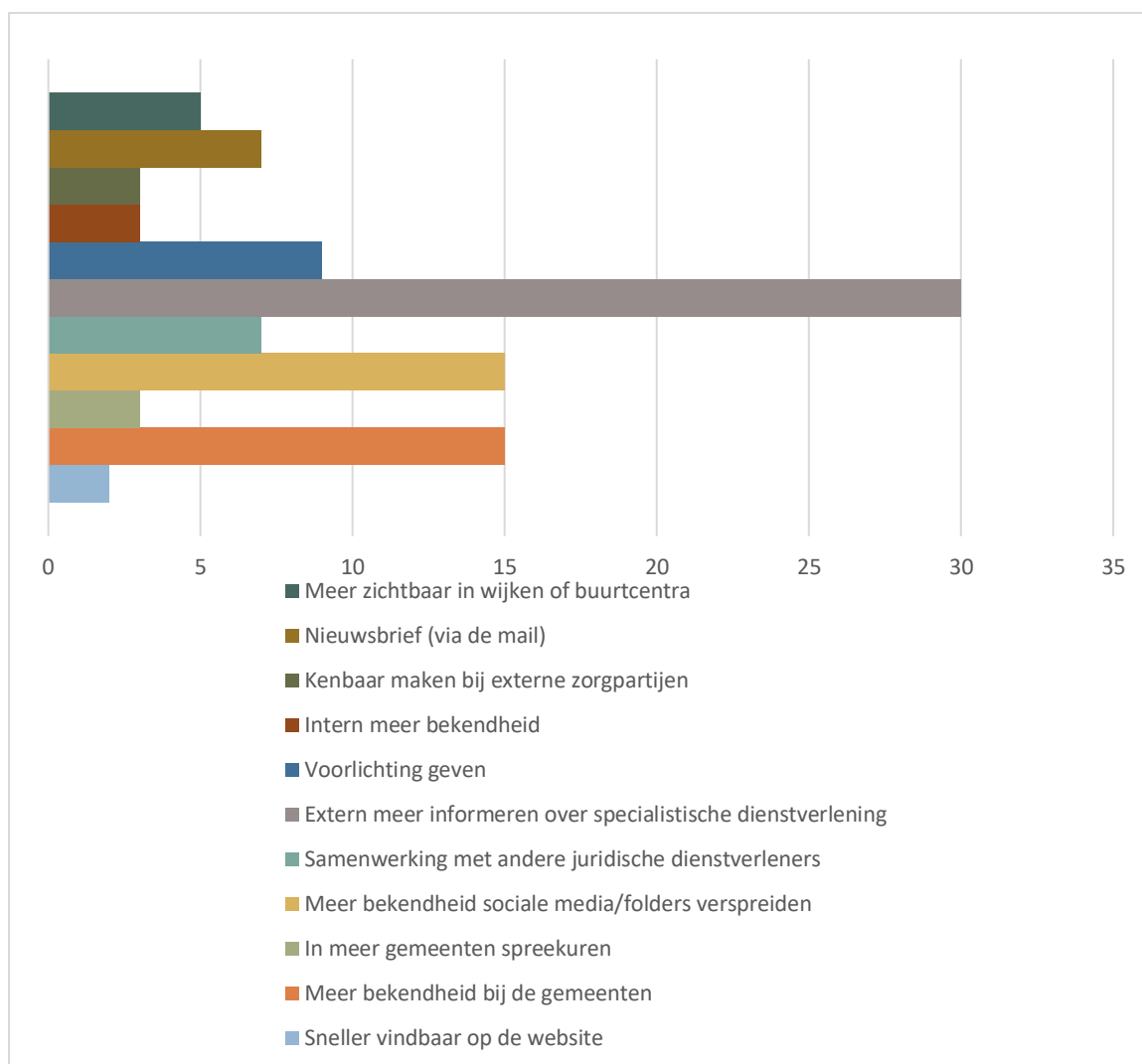
Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de sociaal juridische consulent van MEE?



Enquêtevraag 19

Heeft u nog verbeterpunten voor de vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?

- Sneller vindbaar op de website van MEE
- Meer bekendheid bij de gemeenten
- In meer gemeenten spreekuren draaien
- Meer bekendheid op sociale media / meer folders en flyers verspreiden
- Meer de samenwerking opzoeken met andere juridische dienstverleners
- Extern meer informeren over de gespecialiseerde dienstverlening
- Voorlichting geven
- Intern meer bekendheid over de functie consulent SJD
- De functie kenbaar maken bij externe zorgpartijen
- Zo nu en dan een nieuwsbrief verspreiden (informatie verspreiden per mail)
- Meer zichtbaar zijn in wijken en buurtcentra



Enquête (oud) cliënten (4 respondenten)

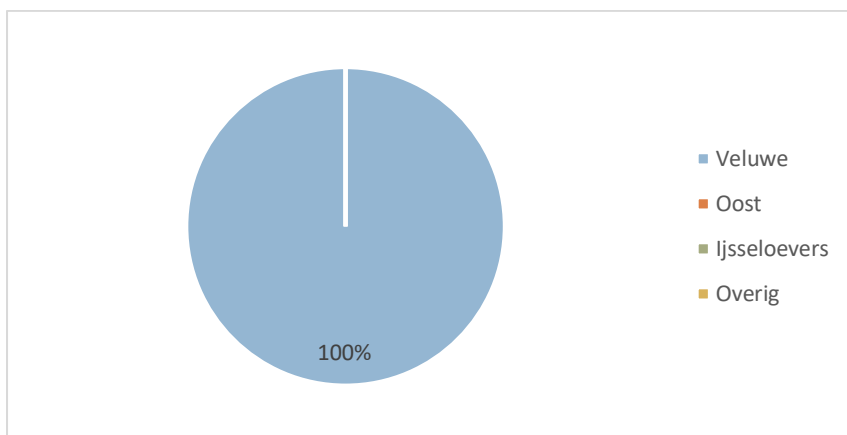
Vindbaarheid van de consulent SJD van MEE.

U heeft contact gehad met één van de consultants sociaal juridische dienstverlening (SJD) van MEE. Om in de toekomst de dienstverlening toegankelijker te maken voor anderen, vraag ik u om deze korte enquête (15 vragen) in te vullen. Alvast bedankt voor uw medewerking.

Enquêtevraag 1

In welke regio bent u woonachtig? (Indien uw woonplaats er niet bij staat, kies zo juist mogelijk.)

- Veluwe
(Apeldoorn, Barneveld, Brummen, Ede, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hattum, Heerde, Nijkerk, Nunspeet, Oldebroek, Putten, Scherpenzeel, Voorst, Wageningen)
- Oost
(Aalten, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Dinkelland, Doesburg, Doetinchem, Duiven, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Lochem, Losser, Montferland, Oldenzaal, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Tubbergen, Winterswijk, Zevenaar, Zutphen)
- IJsseloevers
(Almelo, Almere, Dalfsen, Deventer, Dronten, Hardenberg, Hellendoorn, Kampen, Lelystad, Noordoostpolder, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Steenwijkerland, Twenterand, Urk, Wierden, Zeewolde, Zwartewaterland, Zwolle)
- Drenthe
(Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Coevorden, De Wolden, Emmen, Hoogeveen, Meppel, Midden-Drenthe, Noordenveld, Tynaarlo, Westerveld)
- Brabant, Limburg, Zeeland, Zuid-Holland, Noord-Holland, Friesland, Groningen, Utrecht



Enquêtevraag 2

Wist u wat de gespecialiseerde dienstverlening van de sociaal juridische consulent van MEE inhield, voordat u contact zocht met de consulent SJD?

Nee, ik had nog nooit van de organisatie MEE gehoord	1
Ik was al wel bekend met de organisatie, maar nog niet met de consultants SJD	2
Ja, ik was al bekend met de dienstverlening van de consulent SJD van MEE	1

Enquêtevraag 3

Heeft u nog overwogen om andere juridische dienstverleners in te schakelen voordat u bij de gespecialiseerde dienstverlening van MEE kwam?

Ja	1
Nee	3

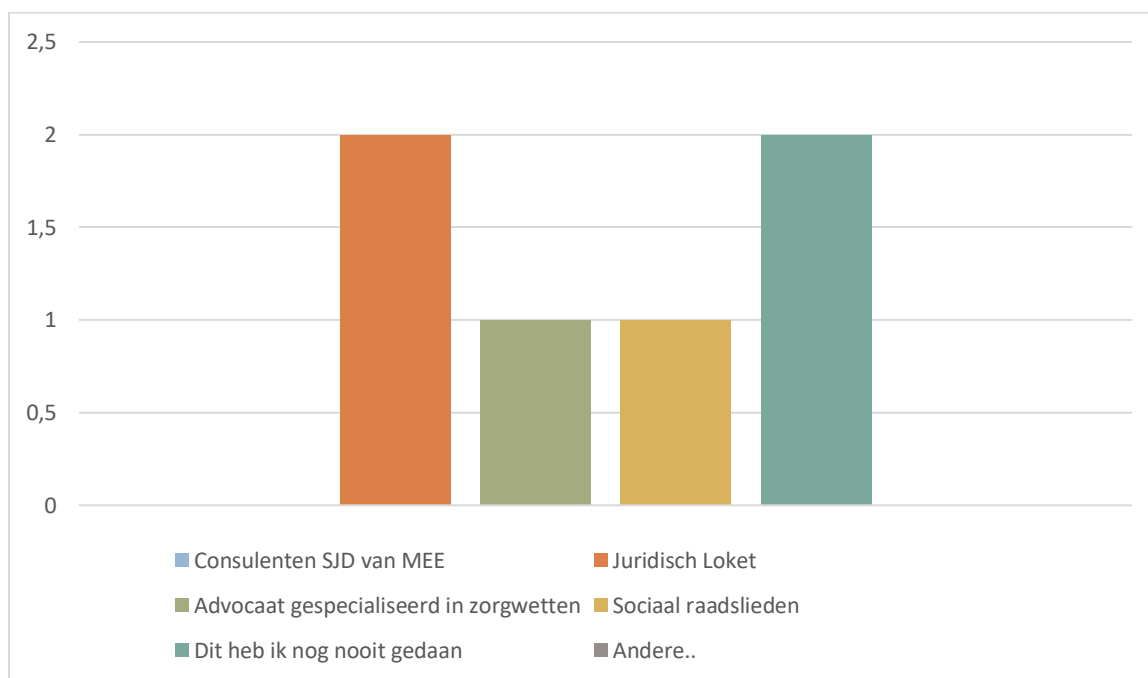
Enquêtevraag 4

Waarom heeft u besloten om uw vraag bij de sociaal juridische consultant van MEE neer te leggen?

- Gehoord van een kennis
- De hulpverlening op het gebied van autisme is niet altijd toereikend, maar de consultants SJD van MEE kijken met een andere blik en zien soms ook alternatieve mogelijkheden die anderen niet zien. Ze zijn betrokken en denken mee.
- Omdat ik zelf niet meer wist welke stappen ik moest zetten.
- Dit leek mij de juiste organisatie.

Enquêtevraag 5

Welke van de volgende juridische dienstverleners heeft u in het verleden wel eens geraadpleegd?



Enquêtevraag 6

Bent u doorverwezen naar de gespecialiseerde dienstverlening van de consultants SJD van MEE?

Ja	2
Nee	2

Enquêtevraag 7

Indien ja: door wie bent u doorverwezen?

Een consultant van MEE	2
De sociaal raadslieden	0
Het Juridisch Loket	0
Mijn advocaat	0
De huisarts	0

Mijn persoonlijk begeleider/maatschappelijk werker	0
Via een loket bij de gemeente	0
Iemand anders, namelijk - Een kennis	1

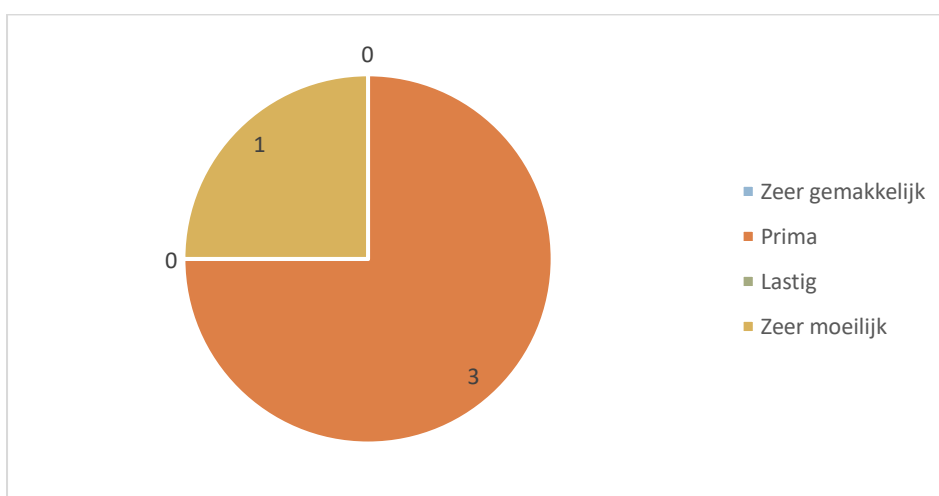
Enquêtevraag 8

Is het contact met de consulent SJD van MEE ontstaan naar aanleiding van een bezoek aan één van de spreekuren?

Ja, het spreekuur was in deze gemeente:	0
Nee	4

Enquêtevraag 9

Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de sociaal juridische consulent van MEE?



Enquêtevraag 10

Waar heeft u in de afgelopen 6 maanden iets gezien of gehoord over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?

Vrienden, familieleden of collega's	1
Sociale media	0
TV of radio	0
Kranten of tijdschriften	0
Online	0
Reclame in de post	0
Onze website	0
Ik kan mij niet herinneren dat ik iets gezien of gehoord heb over de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE	3
Andere	0

Enquêtevraag 11

Kunt u uitleggen wat het werk van de sociaal juridische consulent van MEE inhoudt?

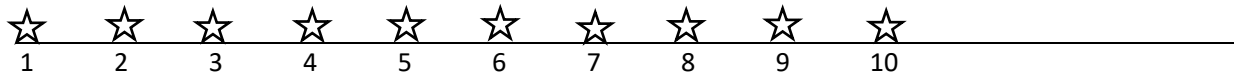
Ja, namelijk:

- Helpen bij juridische zaken waar ik zelf niet uitkom. Ze helpen heel uitgebreid, niet alleen met een voorbeeldbrief.

- Juridische vraagstukken op een sociale manier doen benaderen en daarbij aandacht hebben voor de situatie.
- Ondersteunen en adviseren met betrekking tot juridische kwesties.
- Hulp bieden in juridische zaken.

Enquêtevraag 12

Hoe groot is de kans dat u opnieuw met een hulpvraag bij de consulent SJD van MEE aanklopt?

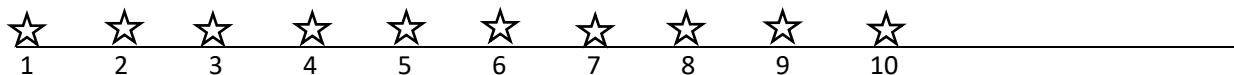


Hier hebben twee respondenten 7/10 aangevinkt, één persoon heeft 8/10 aangevinkt en één persoon heeft 9/10 aangevinkt. De overige sterretjes zijn niet aangevinkt. Het gemiddelde is:



Enquêtevraag 13

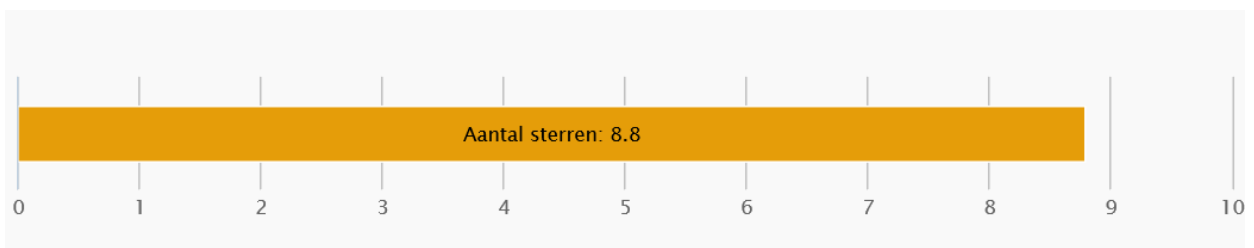
Hoe groot is de kans dat u de dienstverlening van de consulent SJD van MEE aanbeveelt bij anderen?



De antwoorden op deze vraag zijn:

- Eén respondent heeft 7/10 aangevinkt
- Eén respondent heeft 8/10 aangevinkt
- Twee respondenten hebben 10/10 aangevinkt

Het gemiddelde van deze antwoorden is:



Enquêtevraag 14

Welke onduidelijkheden/twijfels had u voordat u naar de consulent SJD van MEE toeging?

- Ik wist niet wat zij konden doen
- Je weet niet welke consulent vooraf om kan gaan met autisme.
- Geen (2x)

Enquêtevraag 15

Heeft u nog verbeterpunten voor de vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD van MEE?

- Meer reclame maken
- Misschien foldermateriaal verspreiden bij zorginstellingen
- Weet ik niet (2x)

Bijlage II – Topiclijsten van beide interviews

Hieronder volgt eerst de korte introductie die voorafgaande aan elk interview gepresenteerd is. Daarna volgt de topiclijst van het interview met afsluitend extra onderwerpen. Deze extra topics zijn toegevoegd om meer interne informatie te verkrijgen bij de interviews met twee medewerkers van MEE Samen.

Introductie

Mijn naam is Cora van Driel en ik ben vierdejaarsstudent sociaal juridische dienstverlening op het Saxion.

Momenteel ben ik een afstudeeronderzoek aan het doen bij MEE Veluwe. De vindbaarheid van de gespecialiseerde dienstverlening van de consulent SJD staat hierbij centraal. Middels dit interview zou ik graag van u te weten willen komen wat het onderscheidt maakt in de functie van consulent SJD bij MEE Veluwe en waar de vindplaatsen zijn. Met uw informatie als netwerk-/ samenwerkingspartner zal hier een conclusie uitkomen met daaropvolgend aanbevelingen en advies voor het management van MEE.

Het interview zal ongeveer een half uur duren en uw gegevens zullen geheel zorgvuldig verwerkt worden. Vanwege de corona-maatregelen zullen de interviews telefonisch afgenomen worden.

Topiclijst

Hieronder volgt de topiclijst die ik bij elk interview gebruikt heb:

Onderwerp	Vraag	Punten
Functieomschrijving	1. Organisatie en functie 2. Specifiek aan de functie 3. Cliëntcontact	Onderscheidt juridische beroepen
Gespecialiseerde dienstverlening	1. Taken 2. Rechtsgebieden 3. Bekend met gespecialiseerde dienstverlening 4. Ervaring met consulent SJD 5. Verwachtingen	Spreekuren Specialisatie doelgroep Noodzakelijkheid functie
Vindplaatsen	1. Vindbaarheid cliënten 2. Doorverwijzing/initiatief 3. Reclame 4. Aanbod van juridische dienstverlening	Vanuit waar doorverwezen Recensie/sociale media/website /artikelen krant/folders/overig
Verwijzen naar MEE	1. Doorverwijzing door u 2. Voorbeeld situatie doorverwijzing naar MEE	Bekendheid dienstverlening
Effecten	1. Effect van dienstverlening op de cliënt 2. Toevoeging voor uw functie	
Overige	1. Opmerkingen / tips	

Extra onderwerpen – internen MEE

Hieronder volgen een aantal extra onderwerpen die toegevoegd zijn tijdens het interviewen van een medewerker van MEE Samen:

Onderwerp	Vraag	Punten
Functieomschrijving	1. Relatie tot consulent SJD 2. Ontstaan functie consulent SJD	
Gespecialiseerde dienstverlening	1. Expertise doelgroep 2. Waarom specialisatie	Zorgvraag kastje naar de muur gestuurd Complexiteit zorg Uitgangspunt MEE: iedereen meedoen Expertise Wmo/Wlz Dubbele deskundigheid
Vindbaarheid	1. SJD ingekocht door gemeente 2. Aanvraagprocedure cliënt 3. Sociaal domein 4. Communicatie naar buiten	Interne geldstroom Urenverdeling intern Verantwoordelijke / hoeveel
Samenwerking	1. Samenwerkingspartners 2. Juridisch inlooppunt	

Bijlage III – Transcripten alle interviews

In verband met de privacy van de geïnterviewden zijn de transcripten weggelaten.