

**SAMEN
RECHT
VINDEN**



PROJECT RAPPORTAGE 2021

JAAR VERSLAG 2021

MEI 2022



**“IK SLUIT NIET UIT DAT WAT HIER NU IN ZEELAND
GEBEURT, DAT WE DAT OVER EEN PAAR JAAR
TERUGZIEN OP HEEL VEEL PLEKKEN IN NEDERLAND.”**

**MINISTER VOOR RECHTSBESCHERMING
SANDER DEKKER**

- 1** Dit is Samen Recht Vinden
p2
- 2** De mensen van
Samen Recht Vinden
p3
- 3** Samen Recht Vinden
methodiek; de zoektocht
p4
- 4** Zaken in cijfers
p6
- 5** Overige activiteiten
in 2021
p12
- 6** Samen Recht Vinden
in de media
p13
- 7** Twee voorbeelden
in de praktijk
p14
- 8** Quotes
p16

1.

DIT IS SAMEN RECHT VINDEN

Voor u ligt het eerste jaarverslag van Stichting Samen Recht Vinden Zeeland - kortweg SRV. De Stichting heeft tot doel nieuwe wegen te ontwikkelen om mensen te helpen die in juridische problemen verstrikt (dreigen te) raken.

Dit is uiterst urgent. Volgens onze metingen hebben alleen in Zeeland elk jaar meer dan 10.000 mensen te maken met serieuze conflicten die ze vaak niet goed opgelost krijgen¹. Het klassieke juridische instrumentarium helpt steeds vaker niet. Omdat problemen complex zijn, omdat de juridische invalshoek het eigenlijke probleem niet oplost, omdat partijen meer tegenover elkaar komen te staan dan nodig, omdat mensen de weg niet weten of om nog weer andere redenen.

De naam ‘Samen Recht Vinden’ vat heel precies samen waar we de nieuwe wegen naar oplossingen zoeken: we proberen alle betrokken partijen en de juiste disciplines *samen* te brengen om te zorgen dat ze een oplossing of uitweg *vinden* uit hun conflict, een uitweg die *recht* doet aan hun belangen, die ze als *rechtvaardig* ervaren en die vanzelf ook binnen het geldende *recht* past. Opdat betrokkenen weer verder kunnen met hun leven – het conflict hun levens niet overneemt.

Dit doen we al experimenterend, onderzoekend en ontwikkelend. Met een subsidie van de Raad voor de Rechtsbijstand voor de ontwikkeling van Rechtshulppakketten. En met een subsidie van de Regiodeal Zeeuws Vlaanderen voor het verbeteren van de leefbaarheid.

Ons eerste jaar was enerverend. We werkten hard aan onze methode van werken. We werkten hard aan onze naamsbekendheid in de regio. We werkten hard om mensen daadwerkelijk naar een oplossing te leiden. We werkten hard aan een backoffice die dit raak en precies kan ondersteunen. We werkten hard om al doende te leren en we deden ons best om waar mogelijk de lessen die we leerden zichtbaar te maken en te delen.

In dit document zetten we uiteen wat Samen Recht Vinden heeft bereikt in 2021. Het jaar waarin we van start zijn gegaan met onze opdracht: het recht dichterbij de burger brengen in Zeeland.

EEN KLEINE GESCHIEDENIS VAN SAMEN RECHT VINDEN

De idee van Samen Recht Vinden ontstond in oktober 2019. In een bijeenkomst met de ontwerp-opdracht: “als we in Zeeland mensen echt willen helpen die in juridische problemen verstrikt (dreigen te) raken, wat zouden we dan doen?”

Op basis van een vooronderzoek (subsidie van het ministerie van Justitie en Veiligheid) werd in juli 2020 de Stichting opgericht. Aan het eind van 2020 werden twee subsidies toegekend. Op 1 januari 2021 ging Samen Recht Vinden van start.

De Stichting werd opgericht door Pieter Ippel, Nienke Slump en Krijn van Beek. Zij fungeerden aanvankelijk als bestuur. Sinds 1 januari 2022 is Nienke Slump directeur van Samen Recht Vinden. Na de instelling van een onafhankelijke raad van toezicht is zij enig bestuurder. De andere oprichters blijven in verschillende rollen werkzaam voor de Stichting.

1. Zie: Verhoeven, N. Samen Recht Vinden in Zeeland, Deelrapportage enquêteresultaten vooronderzoek, 11 sep 2020. En ook: KCZS, Leven in Zeeland 2021 (specifieke bijlage over rechtsproblemen wordt nog gepubliceerd).

2.

DE MENSEN VAN SAMEN RECHT VINDEN

Al snel na de start, meldden zich mensen bij ons met grote en gevarieerde deskundigheid die wel wilden helpen om conflicten op te lossen. Vrijwilligers, met expertise en ervaring in buurtbemiddeling, rechtsspraak, psychiatrie of anderszins. We noemen ze gidsen: ze doen geen uitspraken als een rechter, ze zijn geen eenzijdige belangenbehartiger zoals een advocaat of sociaal raadslid, ze zijn activistischer dan een mediator, ze zijn geen adviseur zoals de medewerkers van het Juridisch Loket. Dat zijn ze allemaal soms een beetje maar toch net niet. Wat ze doen: ze gidsen de betrokken partijen naar een oplossing.

Die gidsen kwamen er niet zomaar. Op 1 januari startte Nienke Slump als directeur. Ondanks corona heeft zij in korte tijd veel kunnen doen voor de organisatie: administratie, werven van medewerkers, bijpraten van stakeholders, team vormen van gidsen, etc. In mei 2021 konden de eerste zaken in behandeling worden genomen. Aan het eind van het jaar bestaat het team aan gidsen en medewerkers uit 23 mensen die enthousiast en gedreven de uitvoering van Samen Recht Vinden realiseren.



Simone Kroes zorgt als busmanager voor alle planning en logistiek – een serieuze uitdaging in tijden van corona – bovendien was zij in 2021 onze campagne- en communicatieleider. Femke van der Lee zorgt als waarnemer/onderzoeker voor voortdurende feedback in onze leerlussen – en bracht de data bij elkaar voor dit jaarverslag. Tot de komst van Desirée Huffman werkten Femke, Nienke en Simone bovendien structureel mee aan het oplossen van zaken. Desirée zorgt als casemanager/ behandelaar dat zaken ook daadwerkelijk voortgang boeken – zij geeft precies het juiste zetje op het juiste moment. Krijn van Beek begeleidt met zijn ‘policy design’ methode onze voortdurende zoektocht naar verbetering. Pieter Ippel zorgt voor een continue impuls om goed onderzoek te doen – en dat ook te etaleren.

3.

SAMEN RECHT VINDEN METHODIEK; DE ZOEKTOCHT

Samen Recht Vinden wil betere wegen naar oplossingen voor mensen met een conflict. Om die wegen te ontwikkelen, doen we aan een voortdurende cyclus van gericht experimenteren en leren en verbeteren. Hiermee heeft de proeftuin als geheel het karakter van action research.



In 2021 doorliepen we vier van deze cycli, waarin we steeds 6 weken namen van actief gesprekken voeren en het oplossen van zaken en aansluitend 2 of 3 weken namen om te reflecteren en verbeteringen in stelling te brengen:

10 mei – 4 juli

5 juli – 5 september

6 september – 6 november

7 november – 7 januari 2022

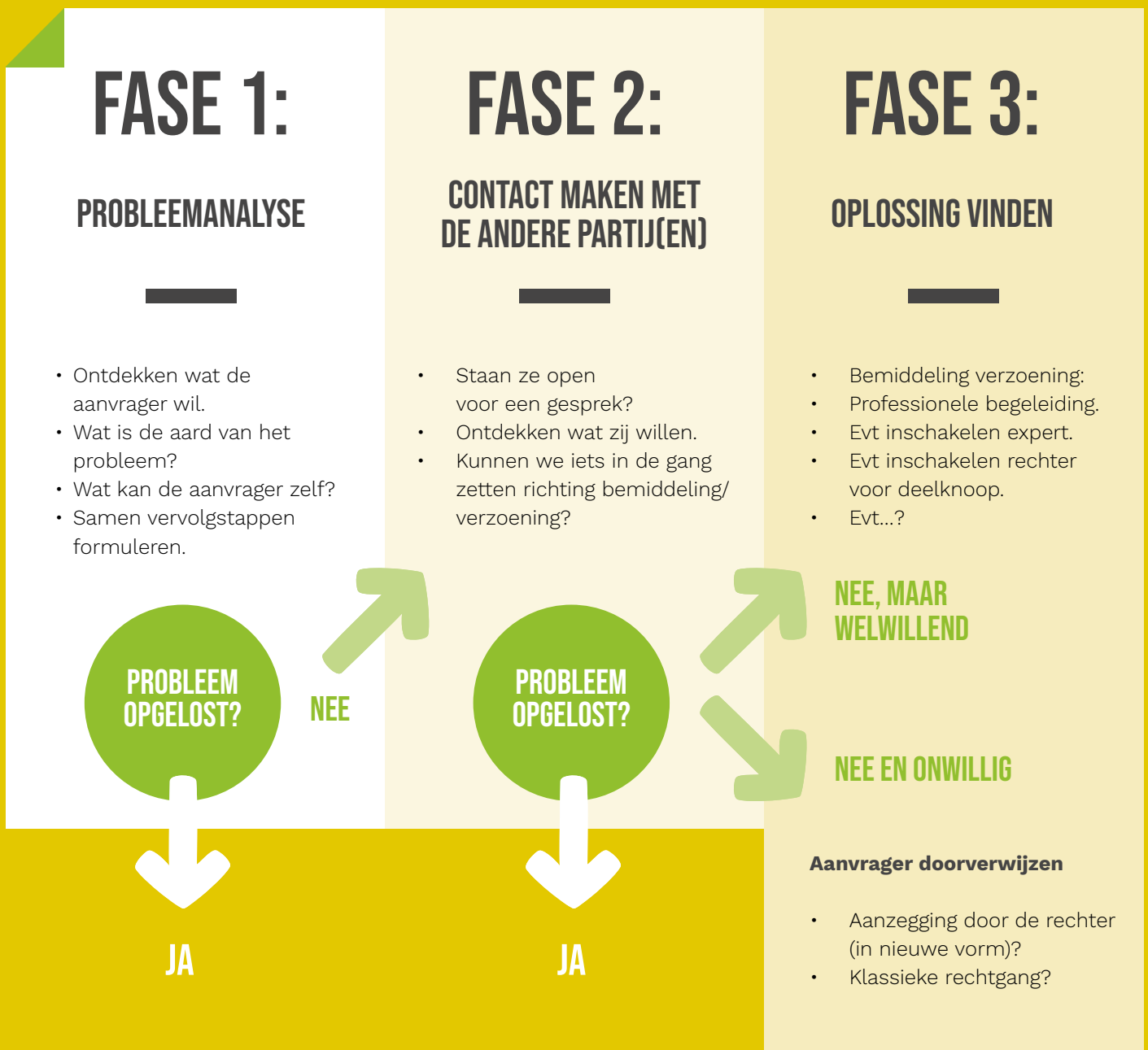
Voor het leren en verbeteren, bevragen we zowel onze gidsen als onze klanten. En van onze klanten dan weer zowel de aanvrager als de andere partij(en) betrokken bij het conflict.

Onze onderzoek- en ontwikkeltocht heeft naast een aantal opgeloste problemen, inmiddels twee tastbare producten opgeleverd: een leidraad en een training voor gidsen.

De training ontwikkelt een gesprekstechniek en bemiddelingsvaardigheden. De gesprekstechniek is erop gericht de emoties een plek te geven en te ontdekken waarmee mensen echt geholpen zouden zijn. De bemiddelingsvaardigheden zijn er vooral op gericht als neutrale derde de meest constructieve rol te spelen om mensen naar een voor allen aanvaardbare uitkomst te leiden. De training is in samenspraak met de gidsen en externe deskundigen (in het bijzonder Erik Feekes) ontwikkeld en heeft geresulteerd in een basistraining specifiek voor Samen Recht Vinden.

METHODIEK

In de leidraad hebben we de kernelementen vastgelegd van de **Samen Recht Vinden** methodiek. Het is de gezamenlijke basis waarop we allemaal steeds kunnen terugvallen om te zorgen dat we zaken zo effectief mogelijk naar een oplossing helpen. De leidraad geeft een uitleg over de drie fases die ons werk structureren:

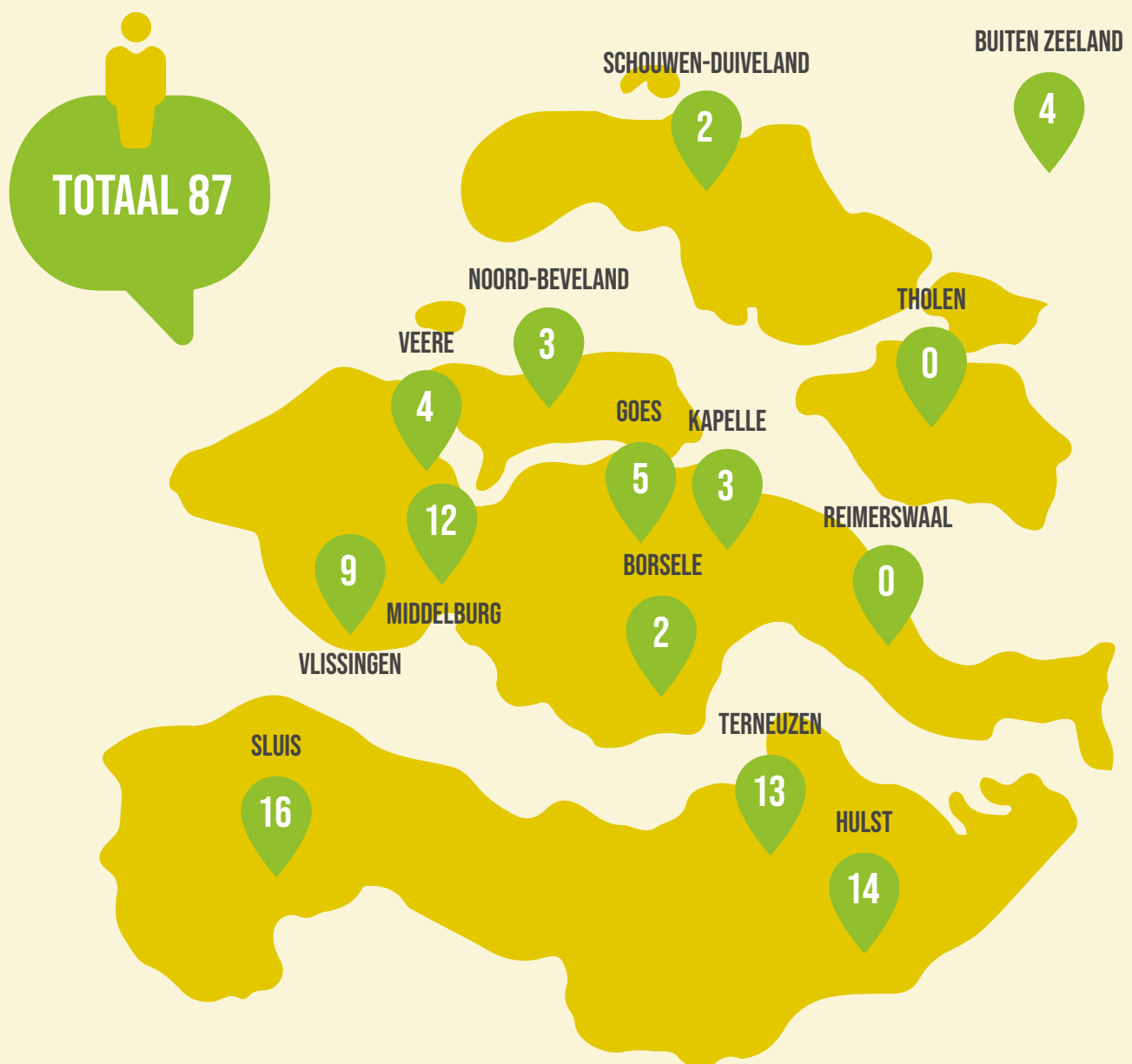


4.

ZAKEN IN CIJFERS

In de vier cycli die we in 2021 doorliepen, hebben we 87 zaken aangenomen, waarvan de helft in Zeeuws-Vlaanderen (gemeenten Sluis, Hulst en Terneuzen). Tabel 1 geeft een overzicht van de herkomst van onze aanvragers.

TABEL 1.
IN WELKE GEMEENTEN WONEN DE AANVRAGERS

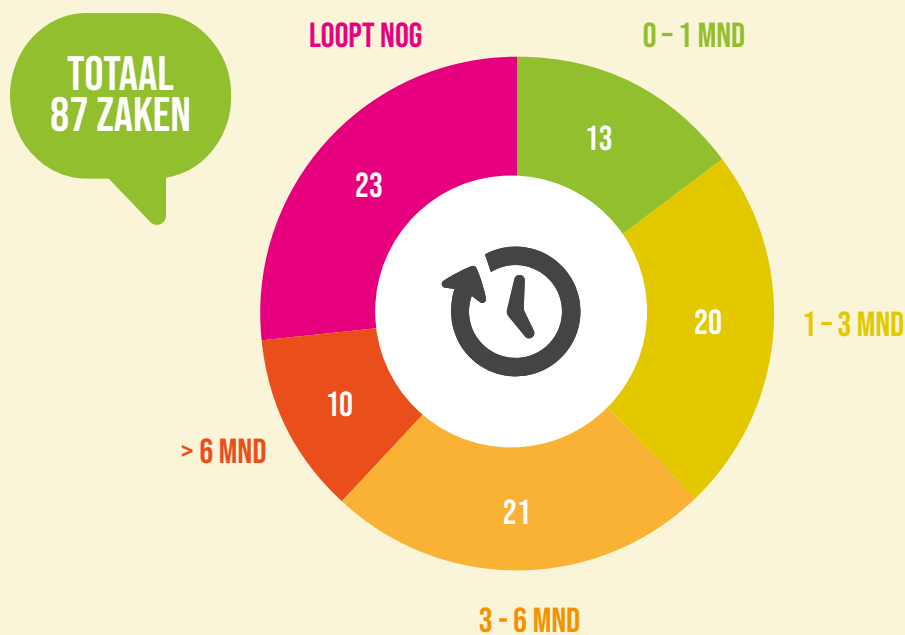


SNELHEID

Zaken bleken vaak complexer dan we vooraf hadden gedacht. Of we waren nog niet zo handig om de snelheid te halen die we nastreven. Ze duren langer dan we wensen (zie Tabel 2).

Het lijkt er ook op dat we relatief veel zaken krijgen die zich al in een soort vastgelopen escalatie bevinden – soms al jaren slepend. Zoals een van onze gidsen het verwoordde: ‘we krijgen relatief veel zaken waarin we last resort zijn, terwijl we veel effectiever zijn als we first resort zijn.’ Ook sommige van onze klanten gaven aan dat het prettig zou zijn geweest als we eerder betrokken hadden kunnen worden bij het oplossen van een zaak.

TABEL 2.
HOE LANG DUURDE HET OM EEN ZAAK OP TE LOSSEN?



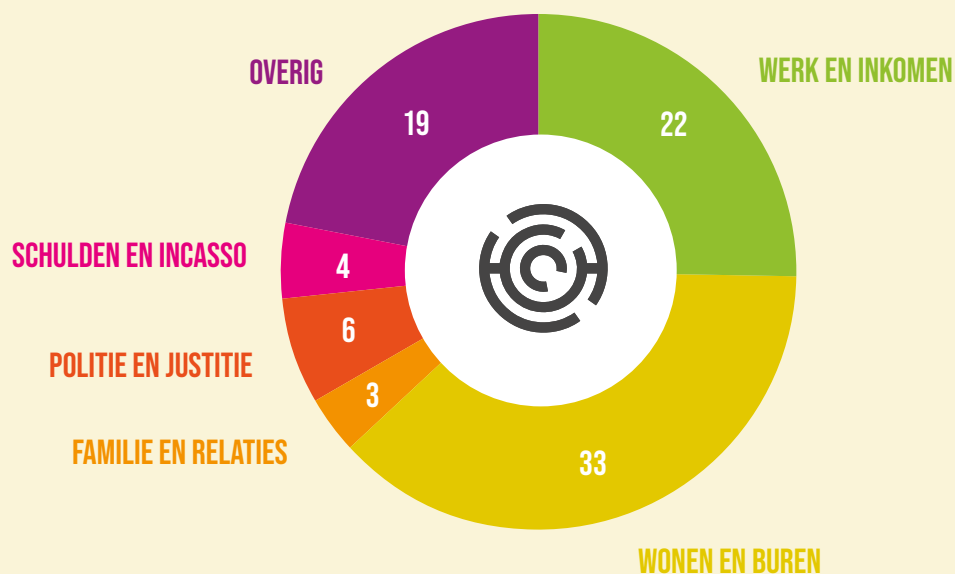
Tijd vergt het ook om bij instanties de goede ingangen te vinden en vertrouwen te bouwen in dat wat we doen ook voor hen gaat werken. Aan het eind van 2021 hebben we bij de meest betrokken instanties al veel kortere lijnen dan aan het begin. Omdat we vooral in Zeeuws-Vlaanderen begonnen zijn, merken we daar het duidelijkst dat de bereidheid om mee te werken is gegroeid, dankzij eerdere (positieve) samenwerking.

Feit is tenslotte dat er altijd zaken zullen zijn die veel (kalender)tijd vragen om alle spelers om tafel te krijgen. Maar we willen sneller en dat kan ook echt. 2022 zal dat moeten bewijzen.

SOORTEN ZAKEN

De zaken die we krijgen vertonen een grote verscheidenheid. Hoewel we onze marketing in 2021 vooral richtten op ‘conflicten met instanties’ geeft Tabel 3 een indeling in de categorieën die het Juridisch Loket hanteert. Vaak hebben mensen meerdere problemen tegelijk of met meerdere partijen, dan is gekozen voor het meest prangende vraagstuk dat door Samen Recht Vinden behandeld is.

TABEL 3.
SOORT PROBLEMATIEK (BEZIEN VANUIT AANVRAGER)



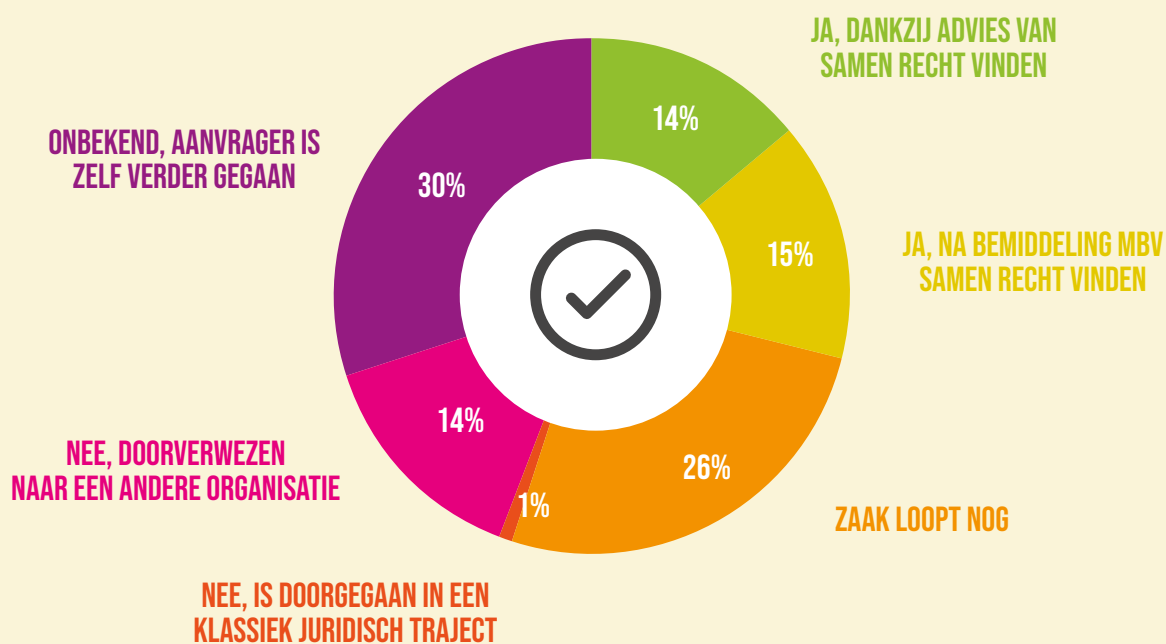
In de categorie “overig” zaten onder andere zaken waarbij er conflicten waren met bijvoorbeeld de gemeente, een GGZ instelling of een verzekeraar. Tevens viel het ons op dat er relatief veel zaken waren die betrekking hadden op een issue tussen huurder en verhuurder. Dit betrof 10 zaken. We hebben hier geen aparte categorie voor gemaakt. Ze vallen nu in de categorieën werk en inkomen en wonen en burenen; voor de verhuurder betreft het vaak het inkomen, en voor de huurder de woonomstandigheden. Regelmatig vallen zaken overigens ook in meerdere categorieën (multiproblematiek).

OPGELOST

Centraal in onze aanpak staat een oplossing voor de betrokken partijen.

Tabel 4 geeft een overzicht van wat er bereikt is in de zaken die in 2021 zijn aangenomen.

TABEL 4.
IS HET PROBLEEM OPGELOST?

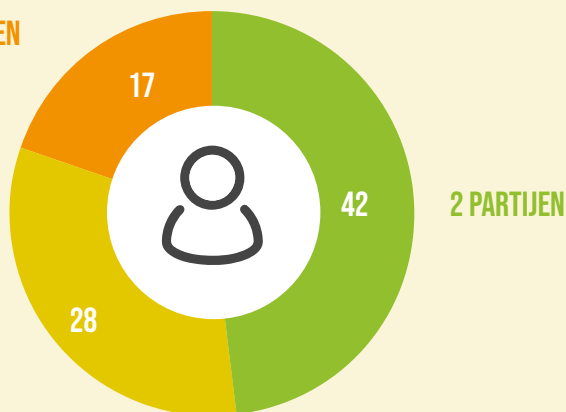


DE ANDERE PARTIJ(EN)

Veel mensen die zich bij ons melden blijken een probleem te hebben waar meerdere andere partijen bij betrokken zijn. Neem het voorbeeld van de bewoner die zich bij ons meldt vanwege overlast van de buurman. Buurman is een bedrijf dat een vergunningsregel overtreedt (of lijkt te overtreden). Dan zijn naast deze twee al snel ook betrokken: gemeente, Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Zeeland en wellicht ook de politie. Tabel 5 geeft een indeling van onze zaken naar aantal betrokken partijen.

TABEL 5.
AANTAL BETROKKEN PARTIJEN PER ZAAK

4 OF MEER PARTIJEN



3 PARTIJEN

2 PARTIJEN

Bij twee partijen betreft het dus de aanvrager zelf en een andere partij. Bij net iets meer dan de helft van onze zaken waren 3 of meer partijen betrokken. Het maximaal aantal betrokken partijen in één conflict, was 6. Dit kwam voor bij 4 zaken.

SRV noemt de andere partij bewust niet wederpartij. Dat is in het juridisch domein gebruikelijk, maar neigt naar ons idee te veel naar tegenstelling, daar waar we juist samen op zoek willen naar een goede oplossing.

Verward gedrag

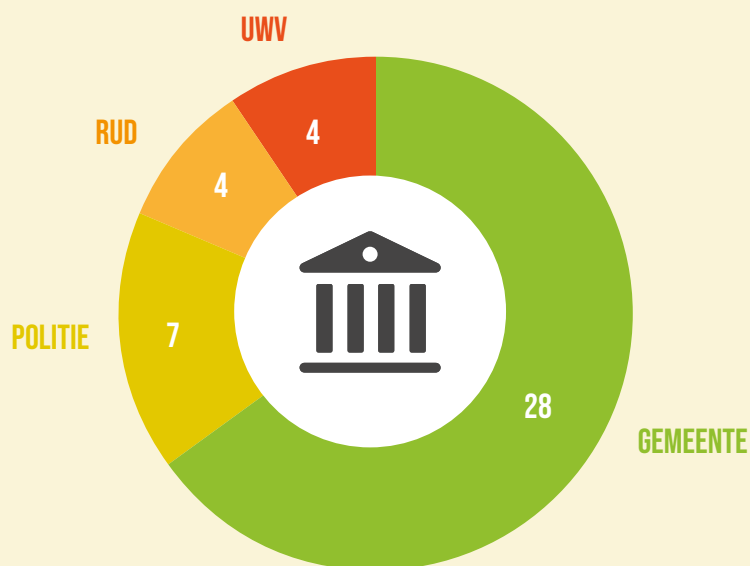
Een aantal aanvragers vertonen een zekere mate van verward gedrag. Deze mensen hebben ook vaak verschillende problemen en met een verscheidenheid aan partijen. Van de 84 mensen (met 84 mensen hadden we 87 zaken) die zich in 2021 bij ons meldde, vertoonden 10 mensen verward gedrag, dat is 12%. De drie mensen die bij ons twee zaken hadden lopen, vertoonden alle drie verward gedrag.

We hebben vaak veel tijd besteed aan deze mensen en bij de meerderheid hebben we ze helaas niet echt op weg kunnen helpen. Wat niet wil zeggen dat ze geen punt hadden. Onze voorlopige conclusie is dat we dit type aanvrager beter kunnen doorverwijzen naar een organisatie of instantie die hen beter kan helpen. Onze gidsen leren verward gedrag inmiddels beter herkennen, waardoor we deze mensen ook sneller door kunnen verwijzen.

INSTANTIES

In iets meer dan de helft van onze zaken zijn overheidsinstanties betrokken. Tabel 6 geeft een overzicht van de 5 voornaamste overheidsinstanties die bij de zaken van Samen Recht Vinden betrokken waren.

TABEL 6.
OVERHEIDSINSTANTIES IN SRV ZAKEN



In ons eerste jaar ging het in veel gevallen om een inwoner die zich bij ons meldt met een probleem met een van de genoemde instanties. Een aantal hebben aangegeven dat ze in voorkomende gevallen ook zelf aanvrager willen zijn, maar dit is nog geen praktijk. Vanzelfsprekend moedigen we dit aan.

5.

OVERIGE ACTIVITEITEN IN 2021

Het oplossen van conflicten is de kern van Samen Recht Vinden. In het kader van naamsbekendheid en promotie van onze aanpak heeft Samen Recht Vinden in 2021 ook een heel aantal activiteiten georganiseerd:



AVG WORKSHOP

Op 2 juli organiseerde Samen Recht Vinden voor instanties in Zeeland een AVG workshop in Terneuzen. De workshop was goed bezocht en heeft onder andere gezorgd voor een publicatie op Mr. Online (zie ook het stukje over publicaties).

Veel professionals bij overheid en andere instanties aarzelen om mee te doen aan conflictoplossing met een beroep op de privacywetgeving.

De workshop probeerde vooral te laten zien wanneer en op welke wijze je in het belang van inwoners nu juist wel samen mag (soms zelfs moet) werken.



UITWISSELING ANDERE PILOTS

Op 23 september ontvingen we (bijna) alle pilots die gefinancierd worden uit dezelfde subsidieregeling van de Raad voor de Rechtsbijstand als Samen Recht Vinden. Alleen maar dragen ze stukjes aan van wat straks een samenhangend systeem moet worden van rechtshulp pakketten. Onderlinge uitwisseling vindt geregeld plaats – maar deze middag in Middelburg was speciaal omdat iedereen de (lange) reis had gemaakt en er veel tijd was voor vruchtbare wederzijdse nieuwsgierigheid.



ONDERZOEK

Hoewel veel onderzoekswerk binnen Samen Recht Vinden erop gericht is de eigen processen te verbeteren, proberen we ook naar buiten te treden. Zichtbaar resultaat:

- Beek, van, K. & P. Ippel, (2021), “Begaanbare routes naar het recht en de professionals die daarbij passen”, *Waardenwerk*, winternummer 2021, blz. 38-58.
- Goorhuis, M., (2021), “Het recht komt naar u toe - Het verklaren van de ontwikkeling van een nieuwe vorm van toegankelijke rechtshulp met behulp van collaborative innovation”, *Masterscriptie Universiteit Utrecht*.



RONDE DOOR ZEEUWS- VLAANDEREN

We wilden ook symbolisch het recht dichterbij de mensen brengen. Hiertoe trokken we een stralende zaterdag 25 september met de bus en flyers en muziek langs de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten.



BEZOEK MINISTER

Op 27 oktober 2021 bracht minister van rechtsbescherming Sander Dekker een werkbezoek aan Samen Recht Vinden. In Middelburg (bibliotheek) en in Terneuzen (bus) sprak hij met klanten van Samen Recht Vinden.

6.

SAMEN RECHT VINDEN IN DE MEDIA



5 07 2021

Een online artikel naar aanleiding van het AVG evenement op 2 juli op mr-online.



14 07 2021

Een artikel in de PZC met een bijbehorend filmpje op de website.



Het zelfde artikel en filmpje is gepubliceerd via het Algemeen Dagblad:



25 09 2021

Een artikel van Omroep Zeeland naar aanleiding de feestelijke ronde door Zeeuws Vlaanderen:



27 10 2021

HET BEZOEK VAN DE MINISTER VOOR RECHTSBESCHERMING SANDER DEKKER HEEFT GEZORGD VOOR 4 PUBLICATIES:

1. Een artikel online op Go-RTV
2. Een Twitter bericht van Sander Dekker
3. Een artikel in het AD
4. Een artikel in de PZC



11 11 2021

Op 11 november worden we genoemd in een artikel van Omroep Zeeland:



8 12 2021

Omroep Zeeland heeft op 8 december een artikel en een filmpje geplaatst op de website



20 12 2021

Uitzending op radio 1 in het programma van Toine en Blok.



7.

TWEE VOORBEELDEN VAN SAMEN RECHT VINDEN ZAKEN

Wat doet Samen Recht Vinden nu precies? Hieronder beschrijven we twee voorbeelden van zaken die Samen Recht Vinden in 2021 heeft behandeld.

STADSPAND ALS VERGADERLOCATIE

VOORBEELD 1

Meneer K. wil kijken of hij van zijn mooi opgeknapte historische stadspand een vergaderlocatie kan maken, die (door bedrijven) per uur gehuurd kan worden. Meneer K. zoekt contact met zijn gemeente om nadere informatie te vragen over de mogelijkheden. Er wordt wat heen en weer gemaild en gebeld. Meneer K. ontvangt vervolgens stukken over een aanvraag van iemand anders. Meneer K. krijgt slecht contact met de gemeente, belt en mailt, maar hij ontvangt geen antwoord.

Vervolgens krijgt Meneer K. wel een afwijzing van een vergunningsaanvraag en een factuur voor legeskosten van € 400,-. Meneer K. was niet blij.

Welke juridische wegen had Meneer K. kunnen bewandelen?

1. Bezwaar en beroep tegen afwijzing vergunning,
2. Bezwaar en beroep tegen leges-oplegging (factuur),
3. Klacht tegen (slechte) afhandeling door ambtenaar (intern/ombudsman)
4. Melding autoriteit persoonsgegevens (AVG/datalek).

En hoe het ging bij Samen Recht Vinden

Meneer K. is op gesprek geweest bij Samen Recht Vinden en heeft zijn verhaal gedaan. Naar aanleiding daarvan heeft Samen Recht Vinden contact gezocht met de betrokken gemeente.

Samen Recht Vinden had een gesprek gearrangeerd met Meneer K. en de betrokken gemeente. Er is toen ingezien dat het mailverkeer wederzijds voor meerderlei uitleg vatbaar was. De gemeente maakte haar excuses voor enkele (privacy) slordigheden. Ook gaf de gemeente uitleg voor de afwijzing van de aanvraag, wat nu op meer begrip kon rekenen aan de kant van meneer K. De gemeente begreep nu ook dat er kennelijk geen bedoeling was om een vergunning aan te vragen en had de leges kwijtgescholden.

AFHAALRESTAURANT VEROORZAAKT OVERLAST

Partij 1 - twee gepensioneerde mannen - wonen in een appartementengebouw van woning coöperatie. Onder hun appartementen zat een kantoor. De eigenaar van de ruimte zit met de woning coöperatie in de vereniging van eigenaren van het gehele complex. Het kantoor stopt. De eigenaar verhuurt de ruimte vervolgens aan Partij 2, die er een afhaalrestaurant van maakt. Partij 1 ervaart veel geluidsoverlast maar ook stankoverlast.

Welke juridische wegen waren mogelijk voor partij 1?

- 1 Gemeente vragen wat de bestemming is en – indien niet volgens bestemming – handhaving vragen;
- 2 Milieudienst benaderen (geluids- en geuroverlast kan in strijd zijn met het Activiteitenbesluit);
- 3 De woning coöperatie aanspreken wegens verminderd huurgenot, lagere huurprijs vragen;
- 4 De woning coöperatie (als mede lid VVE) kan de eigenaar van het pand aanspreken;
- 5 Als Partij 2 niet kan exploiteren (bestemmingsplan) kan hij de verhuurder aanspreken (dwaling, toerekenbare tekortkoming, het gehuurde voldoet niet aan wat Partij 2 (mocht) verwachte(n)? of Partij 2 had juist beter kunnen/moeten weten, onderzoek doen);

Wat er gebeurde bij Samen Recht Vinden

Er zijn meerdere gesprekken geweest onder leiding van Samen Recht Vinden met diverse tussenpozen en in diverse samenstellingen om tussentijds 'uitzoekwerk' te kunnen doen. Zo heeft de milieudienst onder andere metingen uit laten voeren, de gemeente heeft onder andere uitgezocht welke bestemming het pand had. De verhuurder en de woningcoöperatie werden ook betrokken om mee te denken aan een oplossing. Na 6 gesprekken is uiteindelijk besloten dat Partij 2 een ander pand gaat zoeken. De verhuurder gaat op zoek naar een nieuwe huurder voor de bedrijfsruimte, bijvoorbeeld een fietsenzaak (geen geur en geluidsoverlast, en zo heeft Partij 1 een adresje dichtbij waar ze hun elektrische fiets naartoe kunnen brengen). De betrokken gemeenteamttenaren hebben zich ingespannen zodat Partij 2 geen dwangsom opgelegd zou krijgen.

8.

QUOTES

”

“BIJ SAMEN RECHT VINDEN WORDT ER NAAR MIJ GELUISTERD EN MET ME MEEGEDACHT, ZE NEMEN ECHT DE TIJD VOOR JE VERHAAL.”

”

“EÉN TELEFOONTJE VAN SAMEN RECHT VINDEN EN WE HADDEN DE JUISTE MENSEN AAN TAFEL. SAMEN STA JE STERKER, DAT BLIJKT MAAR WEER”

”

“MIJN VASTE CONTACTPERSOON BIJ SAMEN RECHT VINDEN KAN MIJ DUIDELIJK UITLEGGEN HOE WE HET PROBLEEM HET BESTE KUNNEN AANPAKKEN, DIT GEEFT VERTROUWEN.”

”

“HAD IK SAMEN RECHT VINDEN MAAR EERDER INGESCHAKELD, HET WERKT ZOVEEL BETER OM MET EEN ONAFHANKELIJKE PARTIJ ERBIJ HET GESPREK AAN TE GAAN.”

”

“SAMEN RECHT VINDEN BRACHT MIJ IN CONTACT MET EEN DESKUNDIGE WAAR IK AL MIJN VRAGEN AAN KON STELLEN. HIERDOOR HAD IK GEEN KENNISACHTERSTAND MEER EN KON IK EEN BETERE BRIEF SCHRIJVEN”



Onderweg naar een oplossing!

Stichting Samen Recht Vinden Zeeland
Kousteensedijk 7, 4331 JE Middelburg
info@samenrechtvinden.nl – T: 06 3420 8414

www.samenrechtvinden.nl