

**SAMEN
RECHT
VINDEN**



PROJECT RAPPORTAGE 2023

PROJECT RAPPORTAGE 2023

MAART 2024



ER IS VOLDAAN AAN MIJN VERWACHTINGEN
BETREFFENDE AANDACHT VOOR ONS PROBLEEM;
MEEDENKEN, CONTACTEN LEGGEN, BEGRIP VOOR
MIJN EMOTIES, MIJN VISIE EN MIJN IDEE.

1	Dit is Samen Recht Vinden	3
	Missie en visie	3
	Kernactiviteiten	4
	Verlengde proeftuin	4
2	De mensen van Samen Recht Vinden	5
3	Zaken in cijfers	6
	Aantal aangenomen en afgerond	6
	Duur van de zaken	8
	Uitkomst	6
	Herkomst per gemeente	8
	Wat voor soort probleem?	9
4	Publiciteit en activiteiten	12
5	Drie voorbeelden van Samen Recht Vinden	14
	Fase 1 Hoor;	14
	Fase 2 Wederhoor;	15
	Fase 3 Bemiddeling;	16
6	Ervaringen en quotes van aanvragers	17

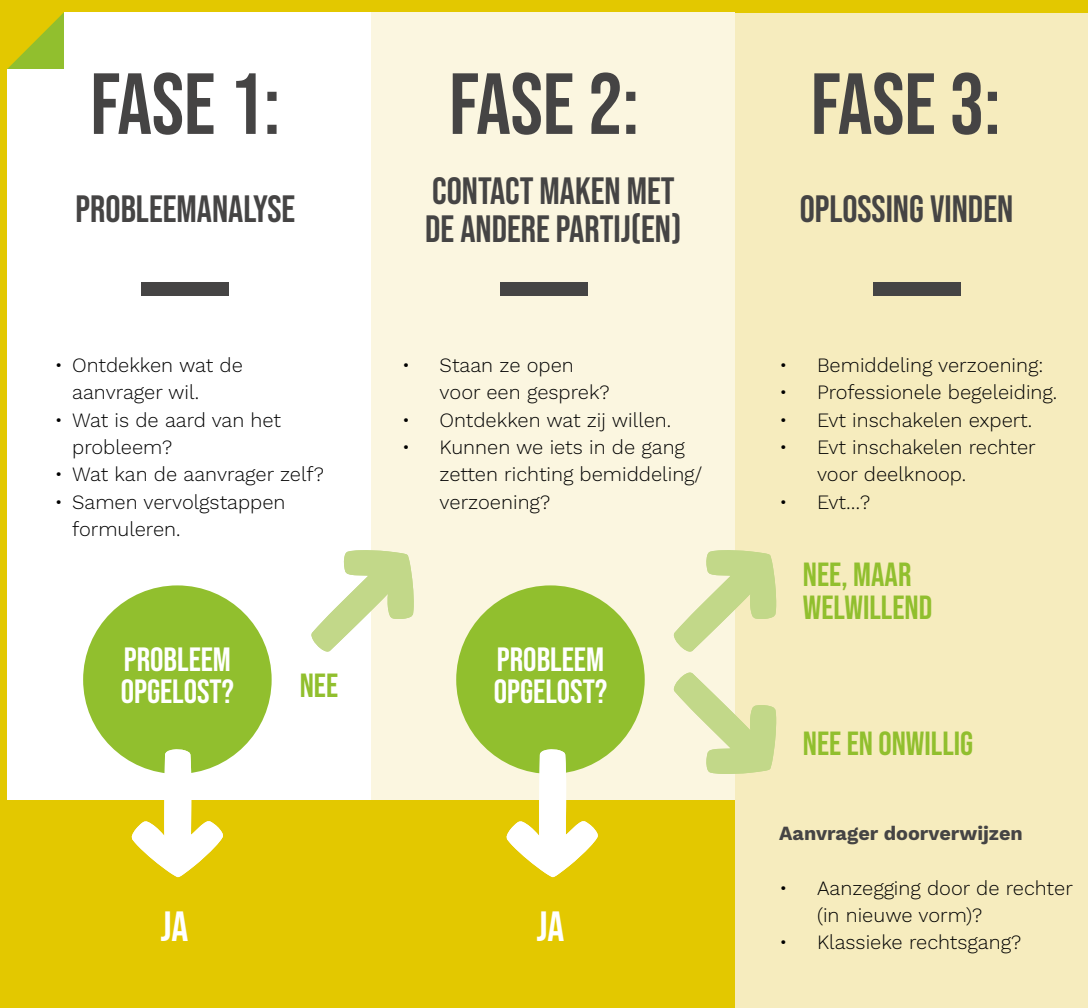
1.

DIT IS SAMEN RECHT VINDEN

Voor u ligt de projectrapportage van 2023 van Stichting Samen Recht Vinden (SRV) Zeeland. SRV is in 2021 gestart als proeftuin van het Ministerie van Justitie & Veiligheid en per 1 januari 2023 voortgezet als verlengde proeftuin met een looptijd van twee jaar. Het doel van SRV is om individuele burgers, maatschappelijke organisaties en kleine bedrijven in de provincie Zeeland een eigentijds, toegankelijk en oplossingsgericht stelsel van sociaal-juridische hulpverlening te bieden.

MISSIE EN VISIE

SRV maakt dat het recht weer dicht bij inwoners van Zeeland beschikbaar komt en dat deze mensen er op kunnen rekenen dat ze gehoord worden. Door te luisteren naar het verhaal van de aanvrager (Hoor) en waar gewenst het verhaal van andere betrokken partijen uit te vragen (Wederhoor) brengen we partijen met elkaar in verbinding en zoeken we samen naar een oplossing (Bemiddeling). We streven in elke zaak naar het vinden van een niet-juridische oplossing waar alle betrokkenen mee verder kunnen. Onze methodiek is vervat in de Leidraad, de gefaseerde aanpak.



KERNACTIVITEITEN

De stichting tracht haar missie te bereiken door:

- Het organiseren van (sociaal-juridische) ondersteuning in nabijheid van inwoners van Zeeland;
- (sprekuren, telefonische en online bereikbaarheid, bemiddelingsgesprekken en netwerkversterking)
- Monitoren van het uitvoeringsproces en het verrichten van onderzoek met de data uit die monitor;
- Het concept van SRV breed in Zeeland bekend, beschikbaar en bereikbaar te maken.

VERLENGDE PROEFTUIN

Vanaf 2023 is SRV na een aanvankelijke bezinningsperiode verder gegaan met een aangepaste opdracht. Het accent van SRV is verschoven van pionieren en ontwikkelen in de periode 2021-2022 (zie de projectrapportage 2022) naar structurele uitvoering van onze diensten en onderzoeken van borging van kennis en kunde in de Zeeuwse samenleving.

De financiering voor deze vervolgfase is tot stand gekomen door de Regiodeal Zeeuws Vlaanderen en cofinanciering door de provincie Zeeland, de 5 Zeeuwse gemeenten Terneuzen, Hulst, Sluis, Middelburg en Vlissingen, en het Ministerie van Justitie & Veiligheid. De insteek voor deze zogenaamde Verlengde Proeftuin, is hoe SRV bij kan dragen aan het verbeteren van de Leefbaarheid in Zeeland. Interessant is dat een initiatief dat is gestart in het kader van innovatie van de rechtsbescherming ook bijdraagt aan het verbeteren van leefbaarheid.

Van ontwikkeling van het concept in de Proeftuin 2021-2022 is de strategische koers met de Verlengde Proeftuin 2023-2024 verlegd naar de volgende drie speerpunten:

- de praktijkuitvoering robuuster maken,
- monitoring van het proces en optimaliseren van de outcome,
- scenario's voor de toekomst ontwikkelen

**Samen Recht Vinden opent deuren
om tot een oplossing te komen.**



2.

DE MENSEN VAN SAMEN RECHT VINDEN

Samen Recht Vinden heeft een besturingsmodel met een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht.

Samen Recht Vinden is in 2023 uitgevoerd door zes medewerkers en acht gidsen. Naast de directeur-bestuurder, zijn er drie medewerkers aan het werk als casemanager, 1 medewerker als office manager en 1 medewerker als onderzoeker. Per 31 december 2023 zorgde dit voor een bezetting van 4,3 FTE.

In de uitvoering van de zaken werken we samen met gidsen. Dit zijn mensen met een grote verscheidenheid aan deskundigheid die zich vrijwillig voor Samen Recht Vinden inzetten. Zij ondersteunen de casemanagers bij de uitvoering van de zaken, en vervullen met name een belangrijke rol bij het horen van de cliënten. In 2023 hebben we gewerkt met 8 gidsen. Naast deze gidsen zijn er drie experts gidsen die bij zaken betrokken kunnen worden als specifieke kennis vereist wordt.



3.

ZAKEN IN CIJFERS

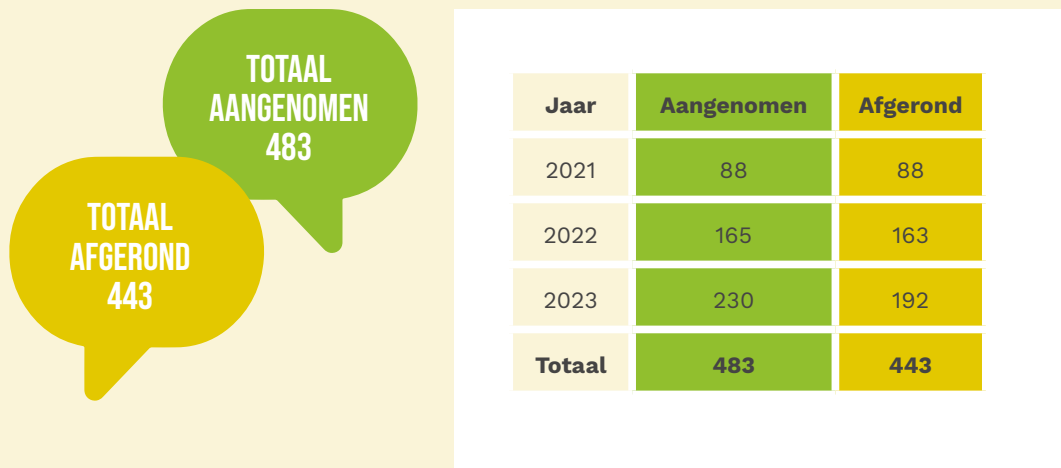
AANTAL AANGENOMEN EN AFGEROND

De eerste maanden van 2023 was er onzekerheid ten aanzien van de voortzetting van de dienstverlening. Het heeft tot eind mei geduurd dat er zekerheid was over de verlenging van de proeftuin. Die onzekere periode heeft geleid tot een zekere terugslag in de zomerperiode. Ondanks deze terugslag zijn we er met elkaar in geslaagd om in 2023 meer zaken aan te nemen dan in 2022. In 2023 zijn 230 zaken aangenomen. Dit zijn er 65 meer dan in 2022.

Wat ook een verschil maakt, is dat zaken die eerder wel gehoord werden, maar vervolgens verwezen werden, niet altijd geteld werden. De tijd die deze Hoor vraagt, rechtvaardigt echter wel dat dit als zaak geteld wordt. Dit maakt ook dat in 2023 de doorverwijzingen zijn toegenomen. Om te leren of doorverwijzingen ook tot de beoogde resultaten leiden is er eind 2023 gestart met intensivering van de nazorg. Er wordt met cliënten een afspraak gemaakt over het terugkoppelen. In eerste instantie worden cliënten gevraagd om terug te koppelen, in het geval dat dit niet gebeurt, neemt de casemanager het initiatief. In het voorjaar van 2024 verwachten we de eerste analyses ten aanzien van de resultaten van deze uitbreiding van de nazorg.

FIGUUR 1.

AANTAL AANGENOMEN EN AFGERONDE ZAKEN (CUMULATIEF)

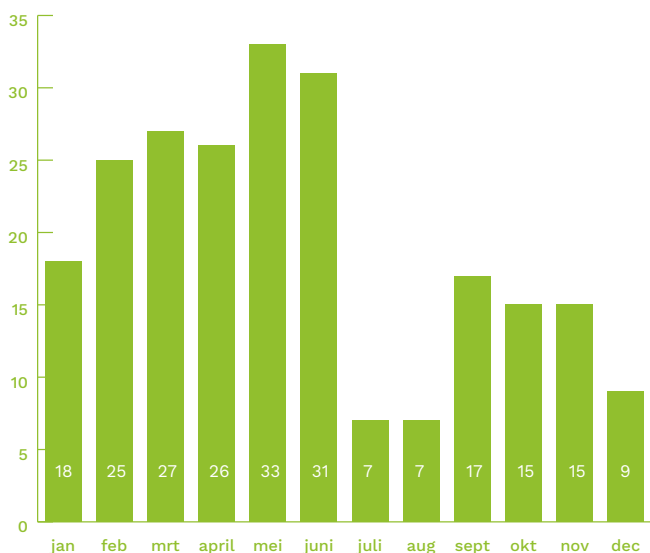


In 2023 zijn 230 zaken gestart. Aanvankelijk liepen de aanmeldingen goed door, maar doordat we in het eerste half jaar weinig tot geen promotie hebben kunnen uitvoeren viel het aantal aanmeldingen in de zomer terug. Inmiddels is de promotie weer gestart en zien we een gestage groei van het aantal zaken per maand.

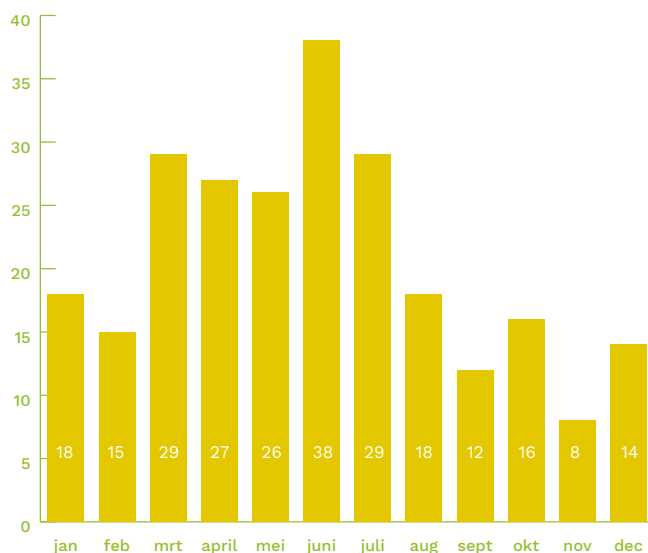
In de periode maart tot en met juli 2023 zijn veel oude zaken afgerond. Met de start van de verlengde proeftuin vond ook een professionaliseringsslag plaats. Daar hoort bij dat we moeten afronden als er geen perspectief meer is. Daar hebben we in die periode specifiek werk van gemaakt.

In 2023 hebben we 252 zaken afgerond. Alle zaken uit 2021 zijn afgerond en op twee na alle zaken uit 2022.

FIGUUR 2.
ZAKEN GESTART PER MAAND



FIGUUR 3.
ZAKEN AFGEROND PER MAAND

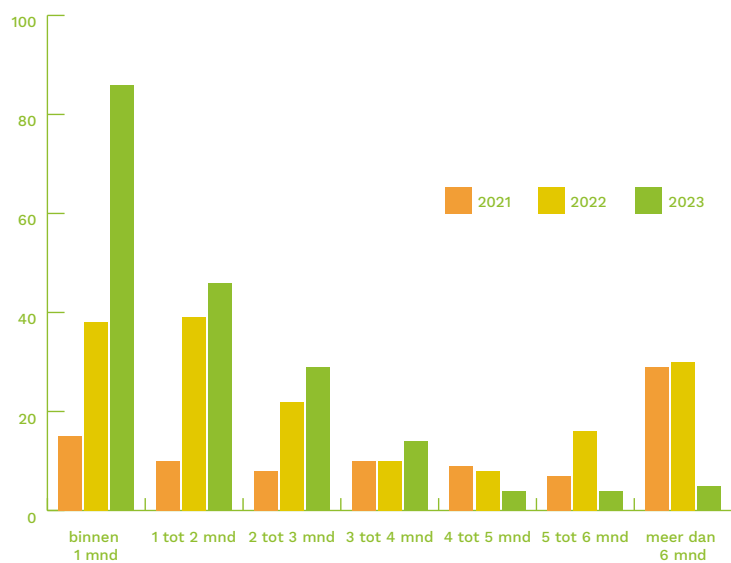


DUUR VAN DE ZAKEN

De trend dat we minder lang met zaken bezig zijn, zet ook in 2023 door. Dat heeft diverse oorzaken. We zijn breder bekend en krijgen daardoor meer vragen die verkennend zijn en waar we na een eerste (soms alleen telefonisch) gesprek de cliënt op weg hebben geholpen om er zelf mee verder te gaan of we verwijzen. In de eerste fase selecteren we steeds beter welke zaken eigenlijk geen juridisch conflict zijn en om andere inzet vragen.

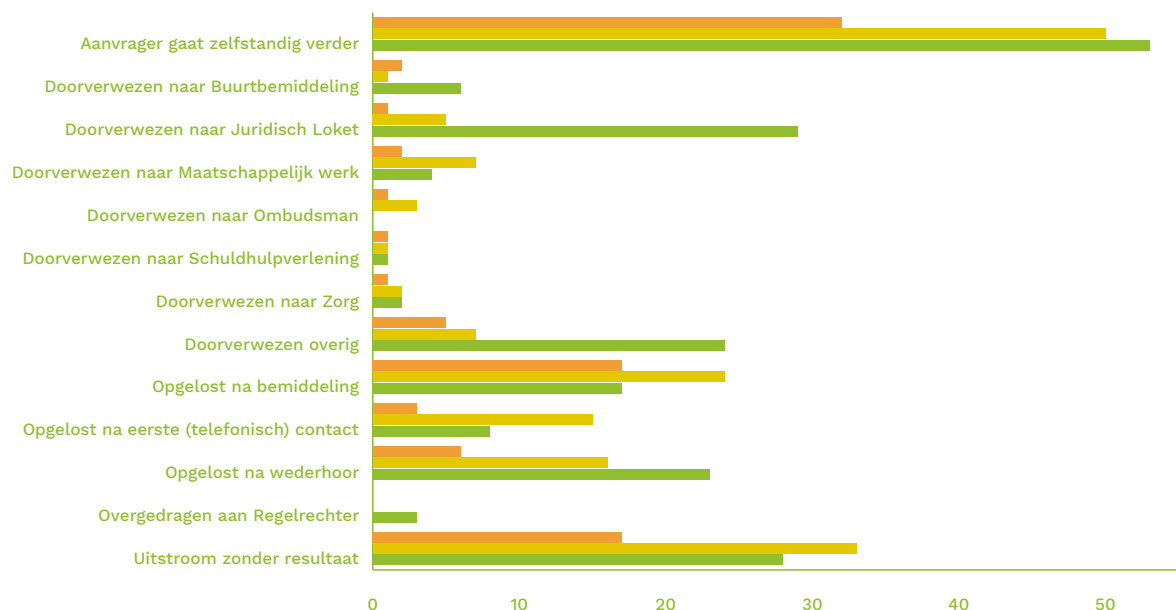
Als een zaak eenmaal aangenomen is, dan bieden de Leidraad en de ervaring van de casemanagers en gidsen handvatten om de zaak te begeleiden. In onderstaande grafiek wordt duidelijk dat de gemiddelde duur van de zaken in de loop van de drie jaren afneemt. De meeste zaken worden binnen drie maanden afgesloten.

FIGUUR 4.
DUUR VAN DE ZAKEN



FIGUUR 5. UITKOMST

Ten aanzien van de uitkomsten van onze inzet zien we de volgende ontwikkelingen:



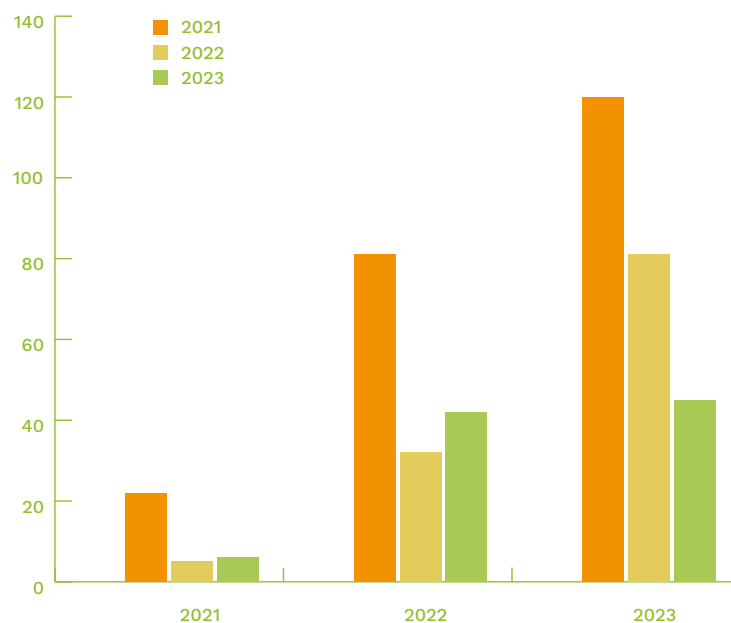
Het gaat hier om absolute aantallen. Wat opvalt is de daling van de uitkomst Uitstroom zonder resultaat. Dat heeft waarschijnlijk te maken met meer doorverwijzingen naar het Juridisch Loket en andere partijen waarmee de samenwerking in 2023 verder ontwikkeld is. Ook is er een daling te zien van 'opgelost na bemiddeling', dat past bij het beeld dat er in 2023 minder bemiddelingen zijn gedaan. Tenslotte is dit het eerste jaar dat we samenwerken met de Regelrechter, er zijn 3 zaken overgedragen naar deze rechter.

FIGUUR 6. UITKOMST

Startdatum (Jaar)	2021	2022	2023	eindtotaal
Uitkomst				
Aanvrager gaat zelfstandig verder	32	50	53	135
Doorverwezen naar Buurtbemiddeling	2	1	6	9
Doorverwezen naar Juridisch Loket	1	5	29	35
Doorverwezen naar Maatschappelijk werk	2	7	4	13
Doorverwezen naar Ombudsman	1	3		4
Doorverwezen naar Schuldhulpverlening	1	1	1	3
Doorverwezen naar Zorg	1	2	2	5
Doorverwezen overig	5	7	24	36
Opgelost na bemiddeling	17	24	17	58
Opgelost na eerste (telefonisch) contact	3	15	8	26
Opgelost na wederhoor	6	16	23	45
Overgedragen aan Regelrechter			3	3
Uitstroom zonder resultaat	17	33	28	78
(leeg)		1	32	33
Eindtotaal	88	165	230	483

FIGUUR 7. AANTAL ZAKEN

In deze grafiek zijn het aantal zaken te zien die in de verschillende fases worden afgerond. Zoals eerder aangegeven, is onze methodiek vervat in de gefaseerde aanpak. Fase 1 staat voor Hoor, Fase 2 voor Wederhoor en Fase 3 voor Bemiddeling. Wat opvalt in de grafiek, is dat in 2023 bijna de helft van de zaken die werden afgerond zijn opgelost in Fase 1. Het gaat om 120 van de 252 zaken. Verder zien we in 2023 een significante toename van zaken die beëindigd zijn in Fase 2 Wederhoor; van 32 in 2022 naar 81 in 2023.

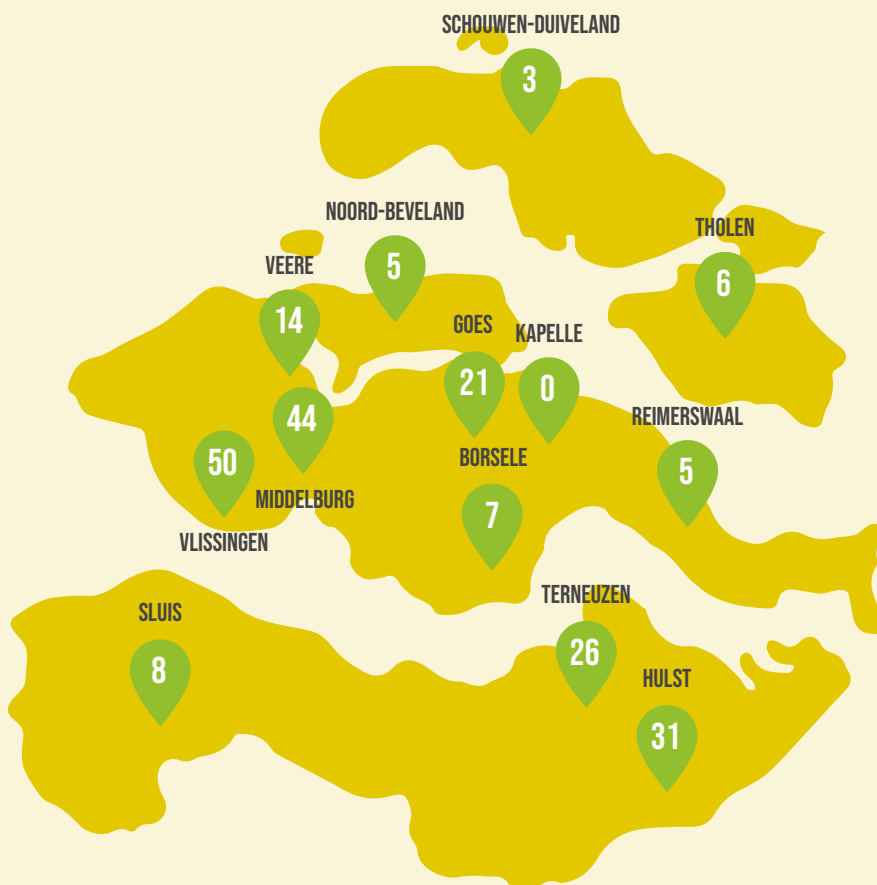


FIGUUR 8. HERKOMST PER GEMEENTE

Binnen de 5 gemeenten die co-financierden in 2023, te weten Hulst, Middelburg, Sluis, Terneuzen en Vlissingen, organiseren we (inloop)sprekuren. Dat doen we op plekken als buurthuizen en bibliotheken. Inwoners van de overige 8 Zeeuwse gemeenten kunnen wel hun zaken aanbrengen, maar worden voor het spreekuur uitgenodigd op locatie in Middelburg. In onderstaande tabel zijn de aantallen te zien van de herkomst van de cliënten per gemeente.

Aanvrager gemeente	2021	2022	2023	eindtotaal
België	1		2	3
Borsele	2	7	7	16
Buiten Zeeland			1	1
Gelderland			1	1
Goes	7	10	21	38
Hulst	14	8	31	53
Kapelle	1			1
Middelburg	13	47	44	104
Noord-Beveland	3	3	5	11
onbekend	2	5	6	13
Reimerswaal		2	5	7
Schouwen-Duiveland	1	3	3	7
Sluis	16	15	7	38
Terneuzen	14	17	27	58
Tholen		2	6	8
Veere	4	8	14	26
Vlissingen	10	38	50	98
Eindtotaal	88	165	230	483

FIGUUR 9. IN WELKE GEMEENTEN WONEN DE AANVRAGERS, 2023



ONBEKEND

6

Opvallend is de groei van zaken van gemeenten Goes en Veere (in deze gemeenten hielden we in 2023 geen spreekuren) en de daling van zaken in Sluis (waar wel spreekuur werd gehouden in 2023).

FIGUUR 10. WAT VOOR SOORT PROBLEEM?

Net als voorgaande jaren laten de zaken in 2023 een grote verscheidenheid aan onderwerpen zien. De indeling voor een eerste categorisatie hanteren we in lijn met die van het Juridisch Loket. In 2023 hebben we enkele categorieën toegevoegd omdat die juist voor ons interessant zijn. Het betreft dan de categorieën conflict met gemeente en conflict met instantie, waarbij de laatste een bundeling is van zorgorganisaties, verzekeraars, werkbedrijven en energiebedrijven.

Categorie	Aantal 2022	Aantal 2023
Aankopen en garantie	8	42
Familie en relatie	10	16
Politie en justitie	1	7
Schulden en incasso	6	12
Werk en inkomen	34	17
Wonen en burens	61	75
Overig	44	16
Conflict met gemeenten		24
Conflicten met instanties		19
Onbekend	1	2
Totaal	165	230

Wat opvalt is dat we veel meer zaken hebben gekregen aangaande aankopen en garanties, minder over werk en inkomen (hoewel die ook bij instanties terug komen in relatie met uitkeringen) en dat de categorie Overig kleiner is. Dat laatste kan komen omdat de twee nieuwe categorieën zijn toegevoegd, waarschijnlijk vielen die aantallen voorheen onder overig. Wonen en burens blijft de categorie met de meeste zaken.

4.

PUBLICITEIT EN ACTIVITEITEN

PUBLICITEIT

Met de verlenging van de proeftuin is onze flyer vernieuwd. Me-teen hebben we ook zogenaamde kennis-kaarten uitgebracht met op de ene zijde de gefaseerde aanpak van de Leidraad Samen Recht Vinden en op de andere zijde wat de andere aanpak van SRV in de praktijk inhoudt.

Dimensies	Samen Recht Vinden	'Klassieke rechtshulp'
Voor wie	Alle betrokken partijen	Jouw cliënt
Eerste vraag	Wat zou je willen bereiken?	Wat is het juridisch aanknopingspunt?
Andere partij	Bellen, wat is hun verhaal?	Wat is hun juridische fout?
Andere partij(en)	Wat kan alle partijen bewegen?	1 partij per keer
Inhoud	Belangen	Rechten
Aard	Informeel (bellen, spreken)	Formeel (brieven, contracten)
Werk	De-escaleren, verbinding maken	Adviseren, doorverwijzen, procederen
Start	Zo spoedig mogelijk	Formele termijnen
Duur	Geduld, tot het opgelost is	Wachten op het oordeel
Doel	Een uitkomst waarmee mensen verder kunnen	Winnen
Professionaliteit	Gespreksleider jurist en/of persoon met andere expertise	Juridisch
Uitkomst	Alle partijen kunnen weer verder	Oordeel wie er gelijk krijgt

- Elk kwartaal hebben we een **online nieuwsbrief** uitgebracht. Deze wordt verzonden naar ruim 500 netwerkrelaties.
- In het voorjaar is de **animatie** die over SRV is gemaakt op onze website geplaatst.
- Het Tijdschrift van het Koninklijk Zeeuws Genootschap der Wetenschap (KZGW) heeft een **themanummer over de Rechtspraak** uitgebracht. Hier heeft SRV medewerking aan verleend als samenwerkingspartner van de Regelerchter

- In het personeelsblad van de Zeeuwse Bibliotheek is via een **dubbelinterview** aandacht besteed aan SRV en de samenwerking met het Juridisch Loket.
- Medewerkers van SRV hebben **medewerking verleend aan een film over Info Plaza** in de bibliotheek in Middelburg. Met deze film werd de collegiale samenwerking in de Zeeuwse Bibliotheek (ZB) in Middelburg gepresenteerd aan bezoekers van de ZB.
- Bij verschillende gemeenten zijn **presentaties verzorgd** om nader kennis te maken met SRV.



- In het kader van duurzame bekendheid hebben we **coffee-to-go bekers** laten maken ter verspreiding onder ons netwerk en cliënten.
- Onze **socials hebben een impuls gekregen** met een planmatige aanpak voor het periodiek plaatsen van items op de verschillende socials. Dit heeft geleid tot zichtbaarheid op Facebook (106 volgers), Instagram (121 volgers) en LinkedIn (171 volgers).

ACTIVITEITEN

ONTVANGST MINISTER WEERWIND

Op 5 juni 2023 hebben we Minister Franc Weerwind mogen ontvangen. Met veel interesse bezocht hij de Infoplaza in de Zeeuwse Bibliotheek, de plek waar SRV ook spreekuur houdt en samenwerkt met veel partijen in het sociaal en juridisch domein. Daarna heeft SRV zich in een besloten bijeenkomst gepresenteerd met de Verlengde Proeftuin.

WORKSHOP NETWERK PARTICIPATIE

In de nazomer van 2023 heeft SRV een workshop verzorgd tijdens een studiedag van het Netwerk Participatie Zeeland. Een casemanager heeft aan de hand van een zaak laten zien hoe participatie van inwoners een rol kan spelen bij de uitvoering van een gemeentelijk beleid.

STUDIEDAG REGIODEAL ZEEUWS VLAANDEREN

SRV was in september aanwezig bij een studiedag van de Regio Deal Zeeuws Vlaanderen waar met partners werd stil gestaan bij de uitvoering van de verschillende onderdelen van de Regiodeal en bij het bepalen van de maatschappelijke impact. SRV heeft voor haar inzet de ‘Sociale Handprint’ opgemaakt.

LANDELIJKE STUDIEDAG DIVOSA

In december 2023 presenteerde Divosa de Handreiking sociaal juridische ondersteuning. SRV was aanwezig bij de studiedag die in dit kader werd georganiseerd. In de Handreiking staan we ook genoemd als “goede praktijk”.

PRESENTATIE AAN MINISTER EN KONING WILLEM-ALEXANDER IN DEN HAAG

In december 2023 is de directeur-bestuurder van SRV uitgenodigd om tijdens een werkbezoek van Minister Weerwind aan het Juridisch Loket in Den Haag te komen spreken over het idee van de ontwikkeling van een Zeeuws Huis van het Recht. Bij dit gesprek was ook koning Willem-Alexander aanwezig. Onder andere is gesproken over de uitdaging hoe de twee betrokken domeinen bij SRV ook in de toekomst kunnen blijven samenwerken.

5.

DE PRAKTIJK VAN SAMEN RECHT VINDEN

Voor de uitvoering van onze zaken, volgen we de drie fases die beschreven zijn in de Leidraad. Door te luisteren naar het verhaal van de aanvrager (Hoor) en waar gewenst het verhaal van andere betrokken partijen uit te vragen (Wederhoor) brengen we partijen met elkaar in verbinding en zoeken we samen naar een oplossing (Bemiddeling). Hieronder beschrijven we drie zaken die we behandeld hebben in 2023, die respectievelijk afgerond werden in fase Hoor (1), fase Wederhoor (2) en fase Bemiddeling (3). Namen en details zijn aangepast in verband met de privacy van de betrokkenen.

FASE 1 HOOR;

Bijna de helft van de zaken die in 2023 werden afgesloten, werden beëindigd in fase 1. Deze mensen konden telefonisch of tijdens het spreekuur hun verhaal toelichten bij Samen Recht Vinden. Zaken die in deze fase worden afgerond, betreffen vaak situaties waar de betrokken mensen na het gesprek met Samen Recht Vinden met nieuwe inzichten zelf verder kunnen. Of het betreft mensen die na het eerste gesprek besluiten om de zaak verder te laten rusten. Een derde veel voorkomende optie betreft het doorverwijzen naar netwerkpartners omdat de zaak om andere inzet dan hoor, wederhoor en/of bemiddeling vraagt. Een veelvoorkomende doorverwijzing is naar het Juridisch Loket (in 2023 13% van onze zaken). Onderstaand beschrijven we zo'n zaak.

WAT ZIJN MIJN RECHTEN?

Mevrouw Jansen heeft in maart een nieuwe auto gekocht. Al binnen enkele weken blijkt de auto gebreken te hebben. Mevrouw Jansen komt bij Samen Recht Vinden op spreekuur en licht toe dat ze graag wil dat de auto gratis door de garage gerepareerd wordt, of dat de garage de auto terug koopt. Verder vertelt ze dat ze het een en ander al zelf ondernomen heeft. Zo heeft ze al contact gezocht met de Consumentenbond. Met behulp van de Consumentenbond heeft ze een brief opgesteld en verstuurd aan de garage waarin zij de garage verzoekt om de auto kosteloos te repareren of te vervangen. De garage heeft na veel aandringen ook gereageerd, maar komt de afspraken niet na en mevrouw zit nog altijd met een niet-functionerende auto.

Voor mevrouw Jansen is dit een uiterst vervelende situatie. Vrijwel al haar spaargeld heeft ze in de auto gestopt en ze heeft de auto dagelijks nodig om naar haar werk te kunnen gaan en de kinderen op te halen van school. Momenteel moet ze een auto huren of lenen wat extra kosten met zich meebrengt die mevrouw Jansen er nu niet

goed bij kan hebben. Ze vertelt tijdens de intake hoe deze situatie zorgt voor stress in haar dagelijks leven en ook gevolgen heeft voor de rest van het gezin.

Mevrouw Jansen geeft aan liever niet te willen bemiddelen. Ze wil weten wat haar rechten zijn en is overtuigd van haar gelijk. Samen met de casemanager van Samen Recht Vinden is toen besloten dat zij contact opneemt met het Juridisch Loket. Samen Recht Vinden heeft gezorgd voor een afspraak bij het Juridisch Loket en de zaak overgedragen. Bij het Juridisch Loket hebben ze aan mevrouw Jansen uitgelegd wat haar rechten zijn en wat de mogelijke – juridische – vervolgstappen zijn. Met deze nieuwe kennis heeft zij vervolgens een advocaat in de armen genomen.

FASE 2 WEDERHOOR;

In 2023 is bijna een derde van de afgeronde zaken, in fase 2 afgerond. Soms is het voldoende dat Samen Recht Vinden contact opneemt met de andere partij en de andere partij hun kant van het verhaal kan toelichten. Dit kan soms zorgen voor opheldering van beide kanten, of meer begrip, waarnaar de partijen zelf verder kunnen of met een oplossing komen, zonder dat Samen Recht Vinden daadwerkelijk heeft bemiddeld. Ook hier weer een voorbeeldzaak:

ONBEGRIIP OVER FACTUUR

Meneer Geldema heeft al jaren een onderhoudscontract bij de Delta voor de C.V. ketel. Op een dag ontvangt hij een email van de firma Weldop voor onderhoud van de ketel. Als vanzelfsprekend ging meneer Geldema ervanuit dat dit geregeld was vanuit het onderhoudscontract met Delta. De firma Weldop is langsgeweest en heeft onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd aan de C.V. ketel. Vervolgens ontving meneer Geldema een factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden. Meneer Geldema had dat niet verwacht en voelt zich misleid. Hij heeft contact opgenomen met de Delta over de situatie en bij de Delta om een bijdrage aan de factuur gevraagd. Delta was niet bekend met deze firma en verwijst naar hen terug. Meneer heeft vervolgens weer contact opgenomen met de firma, maar zonder het gewenste resultaat.

Meneer Geldema komt bij Samen Recht Vinden met het verzoek of wij kunnen bemiddelen met de Firma Weldop. De betrokken casemanager heeft toen contact opgenomen met die firma zodat zij hun kant van het verhaal konden toelichten. Naar aanleiding van het telefoongesprek met de casemanager, heeft de betrokken medewerker de zaak intern besproken. Dit leidde tot een voorstel aan meneer Geldema waarin zij bereid zijn de transportkosten en reistijd in mindering te brengen op de factuur. Meneer Geldema voelde zich gehoord en heeft dit coulancegebaar zeer gewaardeerd en is akkoord gegaan met het voorstel. Verdere bemiddeling was niet meer nodig.

Bij een vijfde van de zaken die in 2023 zijn afgerond was fase 3 van toepassing. In deze zaken heeft Samen Recht Vinden bemiddeld, in de hoop dat partijen er samen door middel van een goed gesprek weer uit konden komen. Dit leidt soms tot verrassende uitkomsten, maar werkt niet altijd. Een laatste optie die dan rest is de inzet van de Regelrechter. Sinds februari 2023 werkt Samen Recht Vinden samen met de Regelrechter, die beide partijen kan horen en dan een knoop door kan hakken en uitspraak doet. Deze werkwijze gaat sneller en is goedkoper dan reguliere procedures. In 2023 heeft Samen Recht Vinden 3 zaken overgedragen aan de Regelrechter. De laatste voorbeeldzaak betreft zo'n zaak.

ONENIGHEID OVER ONTBINDING CONTRACT

Meneer van Horde heeft makelaar Onshuis ingeschakeld om zijn woning te verkopen. Samen maken ze de afspraak dat de makelaar hulp zou bieden bij het zoeken naar een huurwoning. Als een geschikte huurwoning zou zijn gevonden, zou de woning van meneer van Horde te koop worden gezet. Een en ander is telefonisch, per mail en via Whatsapp besproken. Ook heeft meneer van Horde een contract getekend waarin staat dat het contract ontbonden mag worden als hij ontevreden is over de diensten.

Na enkele maanden is makelaar Onshuis nog steeds niet langs geweest om foto's te maken van het huis en is er ook nog geen huurwoning gevonden. Meneer van Horde heeft toen een andere makelaar gezocht en vervolgens het contract met Onshuis ontbonden. De makelaar heeft vervolgens een factuur gestuurd, met gespecificeerde diensten die volgens meneer van Horde nooit zijn geleverd. Meneer van Horde weigert om de factuur te voldoen, waarnaar makelaar Onshuis een incassobureau heeft ingeschakeld.

Meneer van Horde meldt zich dan bij Samen Recht Vinden met het verzoek om te bemiddelen met makelaar Onshuis. Samen Recht Vinden heeft contact gezocht met deze makelaar die zijn kant van het verhaal heeft kunnen vertellen. In dat gesprek gaf hij al aan dat de factuur op bepaalde punten verlaagd kon worden. Echter bepaalde kosten zoals het online te koop zetten van de woning zijn wel gemaakt en die moesten dan ook betaald worden. Ook vond makelaar Onshuis dat er sprake is van contractbreuk nu meneer een andere makelaar heeft ingeschakeld.

Meneer van Horde is het hier niet mee eens omdat afgesproken was dat het huis pas te koop zou worden gezet wanneer de makelaar een huurwoning voor meneer had gevonden. Samen Recht Vinden heeft dit weer teruggekoppeld aan de makelaar, maar hij bleef bij zijn standpunt. Helaas ontstond er een patstelling en was er geen zicht op een oplossing. Samen Recht Vinden heeft de partijen voorgesteld de zaak aan de Regelrechter voor te leggen. Beide partijen zijn daarmee akkoord gegaan.

De Regelrechter heeft beide partijen gehoord en de standpunten overwogen en vervolgens een uitspraak gedaan. De uitspraak is vastgelegd in een overeenkomst waarin het een en ander werd opgenomen. Met de uitspraak kon de zaak worden afgesloten.

6.

ERVARINGEN EN QUOTES VAN AANVRAGERS

Om de kwaliteit van onze inzet te verbeteren voeren we onderzoek uit naar de ervaring van aanvragers met onze dienstverlening.

In de eerste jaren van Samen Recht Vinden lag de focus van dit onderzoek op de tevredenheid van de aanvragers. In de loop van 2023 is de focus verschoven van het meten van de tevredenheid naar het evalueren van hun ervaring met Samen Recht Vinden. In het licht hiervan is de vragenlijst die hiervoor gebruikt wordt in 2023 twee keer aangepast. Dit waren kleine veranderingen, waardoor veel vragen nog wel vergelijkbaar bleven. In 2023 zijn de kwartalen Q1 en Q2 gezamenlijk geëvalueerd en daarnaast is afzonderlijk Q3 en Q4 onderzocht. In totaal hebben 61 keer aanvragers de vragenlijst ingevuld (25%).

De waardering voor Samen Recht Vinden kan worden beoordeeld met 1 tot 5 sterren (1= negatief, 5 heel positief). In 2023 worden we met 3,5 sterren gewaardeerd. De scores door de verschillende kwartalen heen:

Gemiddelde 2023	Q1 en Q2	Q3	Q4
3,5 ★	3,5 ★	2,8 ★	4,1 ★

Dit patroon, de eerste twee kwartalen gemiddeld, het derde kwartaal aanzienlijk minder en het vierde kwartaal goed herstel, is een beeld dat ook terug komt bij de andere scores. Bereikbaarheid is ook verbeterd. Daarvoor hebben we de telefonische antwoorden dienst gestaakt en is geïntroduceerd dat de casemanagers direct via hun 06 te bereiken zijn voor hun eigen cliënten. Dit draagt ook bij aan een verbeterde communicatie. In het scoreverloop over 2023 zien we de onzekerheid over de voortgang van Samen Recht Vinden terug. Nadat we wisten dat we verder konden rond het einde van het tweede kwartaal konden we weer actief werken aan onze reputatie en positie. We zijn content dat de inspanningen van het derde en vierde kwartaal hebben geleid tot herstel en zelfs een toename van de waardering voor ons werk.

Om de kwaliteit van het onderzoek verder te verbeteren zal er in 2024 een externe partij betrokken worden.

”

Expertise!
Mijn probleem
werd meteen
opgepakt.

“ik vertel
het aan veel
mensen dat
ik mede door
jullie nu wel
voet aan de
grond krijg bij
...”

Tips van aanvragers na afronding
van hun zaak:

“Luister naar
de mensen
en neem hen
serieus.”

“Statusupdate
verlenen bv.
via dossier”

**SAMEN
RECHT
VINDEN**



Onderweg naar een oplossing!

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

www.samenrechtvinden.nl