



Trends & Ontwikkelingen-analyse

Schijf van Vijf

JURIDISCHE EN SOCIALE VAARDIGHEDEN

Deze rapportage is uitgevoerd binnen de aanvullende opdracht 'De schijf van vijf basisvaardigheden'. Deze opdracht heeft als doel de participatie van Brabantse burgers te bevorderen om zo hun persoonlijk welzijn te vergroten en de maatschappelijke kosten als gevolg van beperkte basisvaardigheden terug te dringen.



JURIDISCHE VAARDIGHEDEN



Definitie

Juridische vaardigheden gaan over de basiskennis van je rechten en plichten in de samenleving. Dat geldt voor conflicten met andere burgers of met de overheid, maar bijvoorbeeld ook voor wat je wel en niet mag doen als werknemer van een bedrijf.

Waar staan we nu?

De huidige samenleving vraagt een grote mate van zelfredzaamheid van de Nederlandse burger. Dat geldt ook voor juridische zelfredzaamheid; dat betekent dat iemand in staat wordt geacht om in te zien dat een alledaags probleem juridische implicaties kan hebben, vervolgens weet waar hulp kan worden gevonden en het vermogen (en vertrouwen) heeft om het probleem aan te pakken. Voor de gemiddelde (actieve) Nederlander is dat geen groot probleem (WODC, 2015).

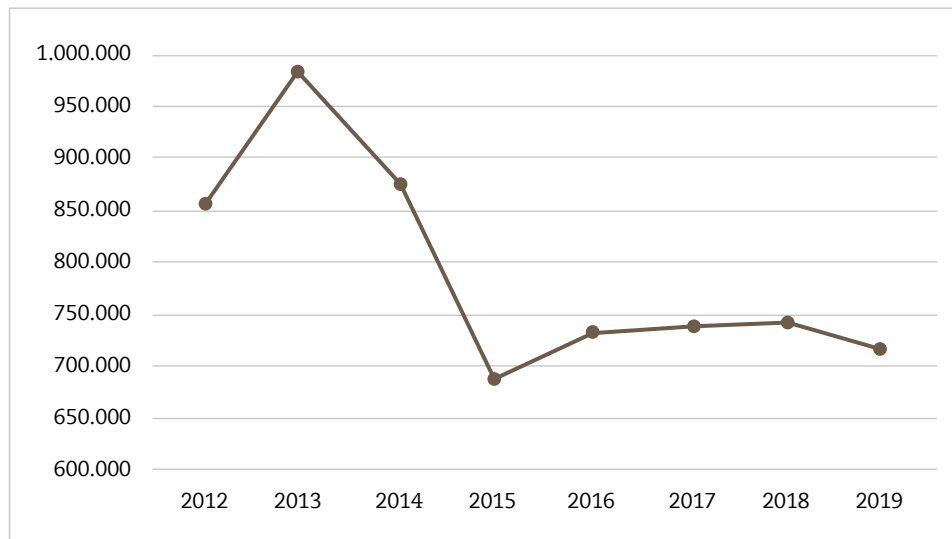
Maar voor kwetsbare groepen mensen als laaggeletterden en/of mensen met onvoldoende digitale vaardigheden is het recht helemaal niet zo toegankelijk. Deze mensen weten bijvoorbeeld niet hoe je online een klacht kunt indienen bij de gemeente. Of wat te denken van het aanvragen van een kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, waarvoor soms wel vijftien bewijsstukken moeten worden ingediend en regels ook nog eens regelmatig veranderen (WRR, 2017)? Of waar moet je zijn als vanwege de coronacrisis een boeking niet doorgaat en welke rechten heb je als consument?

Voor juridische hulp en ondersteuning kan men terecht op een website als www.rechtwijzer.nl. Deze website is ontwikkeld in samenwerking met de Raad voor Rechtsbijstand en biedt mensen advies over welke stappen ze kunnen zetten om een juridisch probleem op te lossen. Ook de **Consumentenbond** biedt juridisch advies, maar dat is wel tegen betaling van een maandelijks bedrag in de vorm van een lidmaatschap.

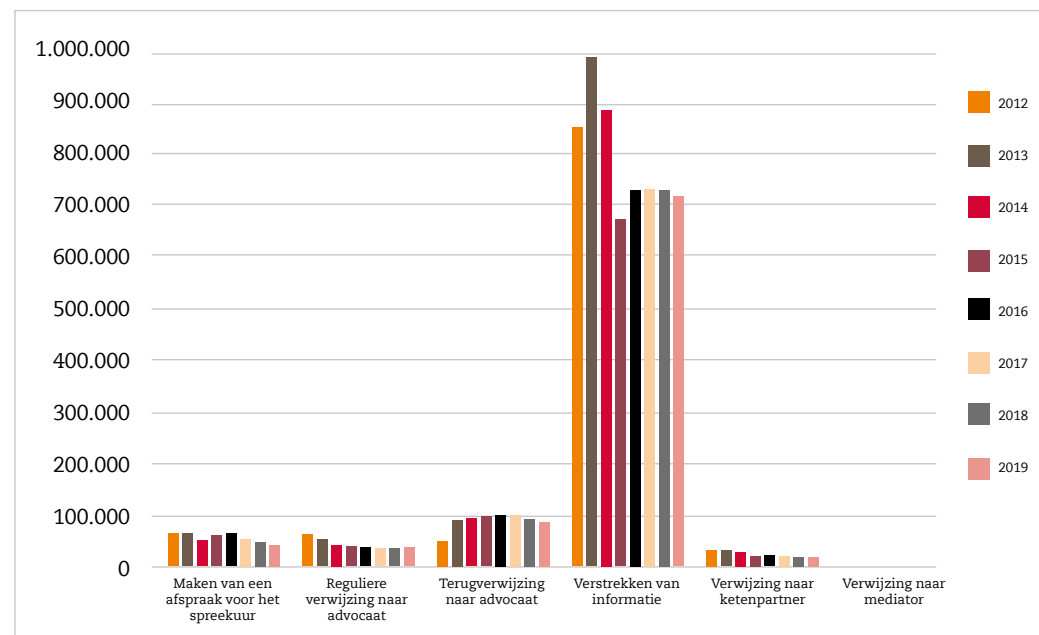
Juridisch Loket

Daarnaast zijn er verschillende loketten en diensten met speciale aandacht voor kwetsbare groepen. Het – door de overheid gefinancierde – Juridisch Loket helpt bijvoorbeeld iedereen met een juridische vraag. Dit Loket heeft speciale aandacht voor kwetsbare groepen in de samenleving zoals ouderen, laagopgeleiden,

Figuur 4.1. Aantal klantactiviteiten van het Juridisch Loket. Bron: Juridisch Loket.



Figuur 4.2. Aantal producten voortkomend uit klantactiviteiten. Bron: Juridisch Loket.



mensen met beperkte sociale vaardigheden en personen met een andere culturele achtergrond. Burgers krijgen gratis juridisch advies, telefonisch of in een van de dertig vestigingen die door heel Nederland, maar met name in de grotere steden, zijn te vinden. Als de loketten vanwege corona gesloten zijn, zijn ze wel telefonisch of per mail bereikbaar. Het Juridisch Loket kan bezoekers doorverwijzen naar sociaal advocaten of een mediator. Het Juridisch Loket krijgt subsidie van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het doel is om ervoor te zorgen dat rechtshulp voor iedereen toegankelijk is. Vorig jaar had het Loket ruim 720.000 klantactiviteiten (zie Figuur 4.1). Het ging daarbij hoofdzakelijk om het verstrekken van informatie (zie Figuur 4.2). Bij meer dan de helft van de contacten (54%) was er telefonisch contact via het 0900-nummer, 15% via de balie, 9% via e-mail, slechts 5% via een spreekuur en 17% overig (telefonisch anders dan 0900 en uitzoekwerk) (Juridisch Loket, Cijfers en Trends 2019).

Sociaal Raadslieden

Waar het Juridisch Loket alleen juridisch advies en hulp aanbiedt, kunnen **Sociaal Raadslieden** sociaaljuridische ondersteuning bieden aan kwetsbare burgers. Volgens Sociaal Raadsliedenwerk Nederland zijn dat vaak mensen met een uitkering, een laag of onvolledig inkomen, laagopgeleid en laaggeletterd, en relatief vaak behorend tot de groepen allochtonen, ouderen en eenoudergezinnen (SRW, 2012). Een senior adviseur Sociaal Werk Nederland benadrukt het belang van een integrale hulpverlening die gericht is op meer dan juridische ondersteuning. “Vaak zijn de juridische problemen immers mede het gevolg van moeilijkheden op andere levensgebieden: scheidingsperikelen, werkloosheid, schulden, verslaving et cetera¹.” Sociale raadslieden hebben korte lijnen met andere instanties, zoals maatschappelijk werk, jongeren- en ouderenwerk.

Sociaal raadslieden kunnen mensen bijvoorbeeld helpen met het opstellen van brieven en bezwaarschriften. Ze bemiddelen bij problemen en wijzen cliënten op de diensten en voorzieningen waar ze recht op hebben en helpen daarvan gebruik te maken. Sociale raadslieden van de gemeente Den Bosch, die samen met schuldhelpverleners het team Eerste Hulp bij Geldzaken vormen, hebben in 2019 bijvoorbeeld bijna € 870.000 ‘verdiend’ voor hun cliënten, omdat ze recht hadden op huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag, maar daar geen gebruik van maakten. Ruim € 350.000 van dat bedrag werd cliënten bespaard, omdat de raadslieden met succes bezwaar hebben gemaakt tegen openstaande vorderingen of incorrecte beslaglegging hebben weten te corrigeren.²

Toegang juridische hulp voor kwetsbaren moeilijker?

De Minister voor Rechtsbescherming, Sander Dekker, wil het rechtsbijstandsstelsel grondig herzien en heeft daartoe eind 2018 de eerste plannen ingediend. Momenteel loopt de pilotfase (tot 2023), eind 2024 moet het nieuwe stelsel gaan functioneren. Het hoofddoel is om ervoor te zorgen dat er door burgers minder een beroep wordt gedaan op gesubsidieerde rechtsbijstand. Daarnaast moeten geschillen in een vroeg stadium op een laagdrempelige manier worden opgelost, zodat alleen in het uiterste geval een procedure wordt gestart. Daartoe moet er voor iedere burger meer en toegankelijke informatie komen. Het **Juridisch Loket** krijgt in het nieuwe stelsel een belangrijke functie: een laagdrempelige instantie waar burgers online en telefonisch advies en informatie kunnen krijgen. Het Loket moet meer zaken gaan afwikkelen en op die manier veel werk weghouden bij advocaten (Brief van de minister aan de Tweede Kamer, 12 juli 2019).

Doelgroepenanalyse

Om een beeld te krijgen van de verschillende doelgroepen in de maatschappij en hun mate van juridische zelfredzaamheid, heeft de minister een doelgroepenanalyse laten uitvoeren. Uit de analyse moest blijken hoeveel mensen zonder problemen online informatie kunnen vinden en hun probleem zelf kunnen oplossen en hoeveel mensen meer baat hebben bij hulp van een hulpverlener in de buurt. De analyse is volgens de minister “een belangrijk fundament om het stelsel verder vorm te geven” (idem).

Bepaalde groepen in het consumentenpanel, waarop de doelgroepenanalyse is uitgevoerd, bleken echter ondervertegenwoordigd of helemaal niet vertegenwoordigd. Het gaat volgens de onderzoekers om kwetsbare groepen als “laaggeletterden, digibeten en eerstegeneratiemensen met een migratieachtergrond, terwijl we vanuit de literatuur en gesprekken met experts weten dat juist deze groepen duidelijk vaker of soms zelfs overwegend zeer beperkt zelfredzaam zijn in het juridische domein” (Panteia, 2019). Lage zelfredzaamheid hangt bovendien samen met een laag inkomen en het hebben van een uitkering,

¹ Nieuwsbericht, 15-03-2019. Sociaal Werk Nederland ‘Sociale Raadslieden voorkómen onnodige juridische procedures’, <https://www.sociaalwerk nederland.nl/thema/sociaal-raadsliedenwerk-srw/nieuws/6859-sociaal-raadslieden-voorkomen-onnodige-juridische-procedures>

² <https://www.sociaalwerk nederland.nl/actueel/nieuws/7434-minister-dekker-gesubsidieerde-rechtsbijstand-kan-niet-zonder-sociaal-raadslieden> en nieuwsbericht Brabants Dagblad, 19-02-2020: <https://www.bd.nl/den-bosch-vught/sociaal-raadslieden-verdienen-tonnen-voor-boschenaren-a15ba7a8/>

waardoor de kans op schulden groter is. De groep met lage niveaus van zelfredzaamheid weet de weg naar de oplossing vaak moeilijk of helemaal niet te vinden (idem).³

Verschillende partijen hebben hun zorgen geuit over de plannen voor het herziene rechtsbijstandstelsel. De Orde van Advocaten, waaronder sociaal advocaten vallen, en Sociaal Werk Nederland, waaronder sociale raadsliden vallen, vinden dat de minister aan wensdenken doet en te weinig rekening houdt met de praktijk. Zo zou minister Dekker onterecht denken dat uitkeringszaken in veel gevallen met een telefoontje zijn op te lossen. “Dat voorbeeld herhaalt hij tot in den treure, maar in de praktijk werkt het gewoon niet zo”, verwoordde een advocaat zijn bezwaar in het Advocatenblad (juli 2019).⁴

Rechtshulppakketten

Het **College voor de Rechten van de Mens** riep begin 2019 de minister op, concrete waarborgen te formuleren die nodig zijn “om te garanderen dat kwetsbare groepen, zoals sociaaleconomisch zwakkere mensen, minderheden en mensen met een beperking, in dezelfde mate gebruik kunnen maken van het rechtstelsel als iedere andere burger. Juist die groepen, die vaak afhankelijk zijn van de overheid voor de realisatie van hun rechten, hebben belang bij onafhankelijke geschilbeslechting als die rechten in het geding komen (Brief aan de minister, 9 januari 2019).”

Een ander bezwaar heeft het College tegen de voorgenomen plannen om het huidige systeem van toevoegingen te wijzigen. Waar een advocaat van de overheid nu per rechtsgeschil of procedure een vergoeding krijgt, zal deze in het nieuwe stelsel vergoed worden voor het oplossen van een juridisch probleem. Dat gaat aan de hand van rechtshulppakketten voor veelvoorkomende problemen, die worden aanbesteed.⁵ Het College vreest dat het aanbod van rechtsbijstand in het nieuwe stelsel minder bereikbaar wordt voor bepaalde groepen burgers, bijvoorbeeld voor ouderen en laaggeletterden. “Zij kunnen verstrikt raken in de complexiteit van verschillende rechtshulppakketten.” De minister lijkt in zijn plannen – volgens het College onterecht – uit te gaan van zelfredzame burgers die beschikken over (juridische) vaardigheden om informatie te verzamelen en een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende aanbieders, terwijl dat voor bepaalde groepen geen vanzelfsprekendheid is (idem).

Overigens wil minister Dekker dat de overheid het goede voorbeeld gaat geven en minder procedeert tegen burgers. Nu is de overheid in ongeveer 60% van de zaken waarin gesubsidieerde rechtsbijstand wordt verleend de wederpartij (Brief van de

minister aan de Tweede Kamer, 12 juli 2019).

³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/12/19/tk-bijlage-eindrapport-doelgroepenanalyse-en-customer-journeys-in-de-rechtsbijstand>

⁴ <https://www.advocatenblad.nl/2019/08/29/plannen-gefinancierde-rechtsbijstand-versterkstelsel-gooi-het-niet-weg/>

⁵ Zie ook bezwaren tegen de rol van (commerciële) rechtsbijstandsverzekeraars en het gevaar voor kwetsbare groepen in het artikel van Investico Onderzoeksjournalisten in de Groene Amsterdammer (12 juni 2019) <https://www.groene.nl/artikel/een-keer-een-half-uur-met-de-advocaat-gesproken>.

SOCIALE VAARDIGHEDEN



Definitie

Sociale vaardigheden zijn de vaardigheden die iemand nodig heeft om met andere mensen samen te werken en samen te leven. Hierbij kan gedacht worden aan omgaan met verschillen van mening, communiceren, het nakomen van afspraken, omgaan met een lastige klant

of in staat zijn zelf een baan te zoeken. Sociale vaardigheden zijn afhankelijk van de situatie en er zijn daarom ook minder duidelijke regels voor dan bijvoorbeeld bij rekenen of taal het geval is. Het worden daarom ook wel de 'zachte' vaardigheden of 'soft skills' genoemd.

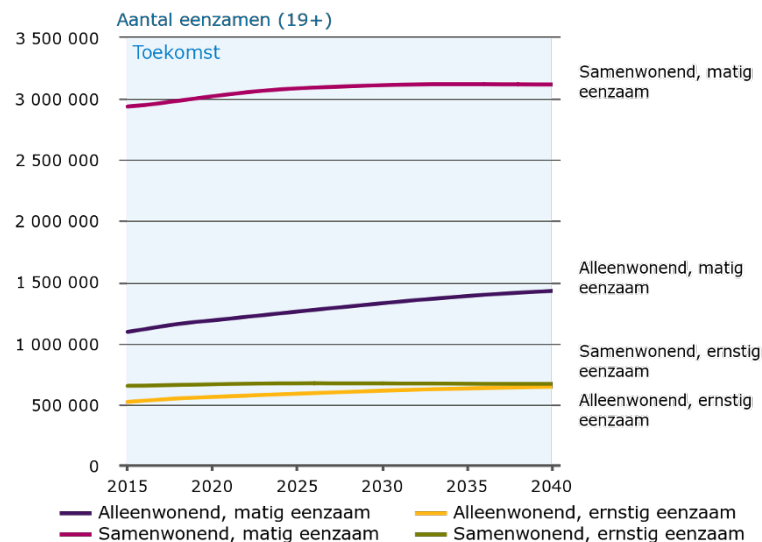
Bij alle basisvaardigheden is er een wederzijdse relatie met sociale vaardigheden: om bijvoorbeeld te kunnen functioneren op de werkvloer moet iemand kunnen samenwerken en communiceren met collega's en klanten. Daarvoor zijn voldoende sociale- en communicatievaardigheden nodig, maar ook taalvaardigheden. Andersom kunnen beperkte basisvaardigheden ook effect hebben op sociale vaardigheden; ze kunnen bijvoorbeeld zorgen voor eenzaamheid.

Veranderende samenleving werkt eenzaamheid in de hand

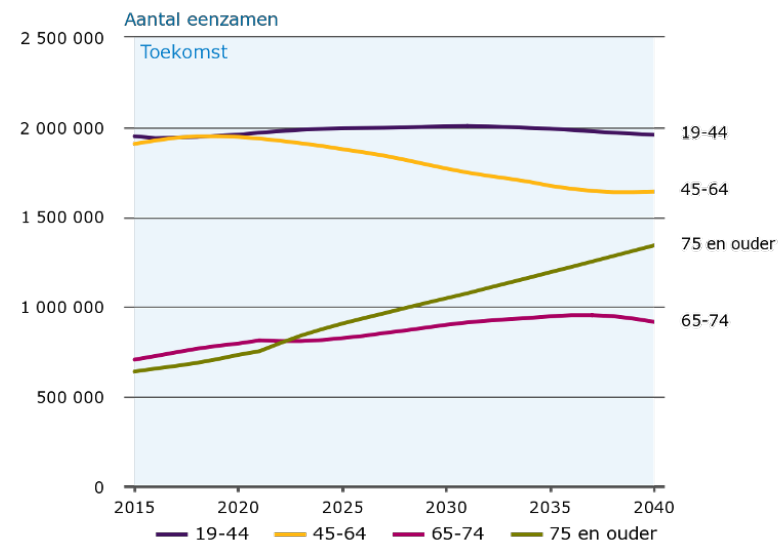
Het RIVM voorspelt dat als er geen nieuw beleid wordt ingezet, in 2040 5,9 miljoen mensen van 19 jaar en ouder zich eenzaam zullen voelen. Dat is 41% van de volwassenen en een toename van 700.000 mensen vergeleken met 2015 (5,2 miljoen mensen) (RIVM, Volksgezondheid Toekomst Verkenning, 2018). De toename is voornamelijk het gevolg van de vergrijzing en doordat er in de toekomst meer eenpersoonshuishoudens zullen zijn; eenzaamheid komt meer voor bij alleenwonenden dan bij samenwonenden (zie figuur 5.1.). Hoewel eenzaamheid een probleem is van alle leeftijden, neemt eenzaamheid toe met leeftijd.

In het Trendskenario van het RIVM wordt een mogelijke toekomstige ontwikkeling weergegeven op basis van historische trends. Het scenario laat zien dat onder 75-plussers naar verwachting de grootste stijging van eenzamen zal zijn, namelijk van ruim 600.000 in 2015 naar ruim 1,3 miljoen in 2040. Dat betekent dat de helft van alle 75-plussers zich naar verwachting matig of ernstig eenzaam voelt (zie figuur 5.2.).

Figuur 5.1. Het aantal eenzamen neemt toe, vooral bij alleenwonenden.
Bron: Gezondheidsmonitor Volwassenen, GGD'en, CBS en RIVM



Figuur 5.2. Het aantal eenzame mensen van 75 jaar en ouder neemt toe met 700.000
Bron: Gezondheidsmonitor Volwassenen, GGD'en, CBS en RIVM



De veranderende samenleving heeft tot gevolg dat Nederlanders dankzij goede zorg en welvaart steeds ouder worden, maar tegelijkertijd werkt die verandering eenzaamheid in de hand. Zo is de fysieke afstand tussen ouders en kinderen gegroeid. Voor wie over goede digitale vaardigheden beschikt, biedt de digitalisering van de samenleving mogelijkheden om sneller in contact te komen met anderen. Afstand hoeft namelijk geen belemmering meer te zijn. Maar mensen met onvoldoende vaardigheden kunnen juist een gevoel van uitsluiting en eenzaamheid hebben; zij hebben geen toegang tot een wereld waar anderen wel in participeren.

Aanpak eenzaamheid

De overheid heeft in 2018 het actieprogramma Eén Tegen Eenzaamheid gelanceerd met als doel de trend van eenzaamheid onder ouderen te doorbreken. Daarvoor investeert het kabinet de komende jaren 26 miljoen euro extra. De nadruk ligt daarbij op vroege signalering en doorbreking van eenzaamheid vanuit de samenleving, lokaal, met behulp van goede hulpverleners en in nieuwe vormen van publiek-private samenwerking en het smeden van landelijke en lokale coalities (Ministerie van VWS, 2018).

Overigens heeft sinds 2008 ongeveer de helft van de 25 landelijke GGD's een regionale Volksgezondheid Toekomst Verkenning (VTV) gemaakt. GGD's Hart voor Brabant en West-Brabant zorgden voor de eerste regionale VTV. Daarnaast zijn er ook op gemeentelijk niveau VTV's beschikbaar, bijvoorbeeld bij de gemeente Eindhoven⁶. Gemeentes hebben namelijk net als het Ministerie van VWS de verplichting om elke vier jaar een preventienota te presenteren, die gebaseerd moet zijn op analyse van de lokale gezondheid. Een VTV kan daarvoor als basis dienen.

Aandacht voor empowerment

Om mee te kunnen doen in de samenleving, stelt Stichting Lezen en Schrijven⁷, heeft iemand niet alleen basisvaardigheden nodig, maar ook zelfvertrouwen en zelfinzicht. Empowerment gaat dan om "het ontdekken wat je wilt, wat je al kunt en wat je nodig hebt om je verder te ontwikkelen". Vanuit die gedachte is een Toolkit Empowerment ontwikkeld, die voortkomt uit de pilot EVA (Educatie voor Vrouwen met Ambitie)⁸. In de toolkit staan allerlei cursussen bedoeld voor gemeenten en organisaties die zich bezighouden met educatie, participatie en werk gericht op laaggeletterden (o.a. Taalhuizen).

In een onderzoek van het Trimbos Instituut i.s.m. Movisie (Bouwman, 2016) wordt een iets preciezer definitie gehanteerd van het begrip 'empowerment', dat verbonden is met het streven naar emancipatie van sociaal achtergestelde

individuen en groepen. "Het geeft uitdrukking aan de kracht van mensen zelf om daadwerkelijk invloed uit te kunnen oefenen op (beperkende) levensomstandigheden."

Tilburgse vrouwenorganisatie Feniks, een Emancipatie Expertise Centrum, heeft als doel de maatschappelijke positie van vrouwen te bevorderen. Zij biedt een cursus waarin taalverwerving wordt gecombineerd met empowerment. Deelnemende vrouwen krijgen een jaar lang één keer per week les, waarin de nadruk ligt op taalverbetering, maar ook op het versterken van de maatschappelijk en economische positie. Deelnemers stromen na afloop door naar vrijwilligerswerk of naar een aanbod in digitale vaardigheden.⁹

⁶ <https://www.ggdbzo.nl/ggdkompas/eindhoven/Documents/VTV%20Eindhoven%20-%20alle%20cijferbladen.pdf>

⁷ <https://www.lezenenschrijven.nl/voor-organisaties/empowerment>

⁸ LINK naar Laaggeletterdheid

⁹ <https://www.lezenenschrijven.nl/over-stichting-lezen-en-schrijven/verhalen/werken-aan-empowerment-en-taalvaardigheid-bij-feniks>