

Innovatieve praktijken in de rechtshulpverlening: Vindplaatsgericht werkenSTEVEN GIBENS^a, JOHAN BOXSTAENS^b & PASCALE VEREECKE^c

^a Lector en onderzoeker, Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote-Hogeschool

^b Lector en onderzoeker, Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote-Hogeschool

^c Lector en onderzoeker, Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote-Hogeschool

1. INLEIDING

Het gebeurt niet vaak dat deelredacties elkaar vinden. De deelredacties rechtshulp en advocatuur en maatschappelijke dienstverlening hebben ervoor gekozen om samen te kijken naar een thema dat relevant is voor beide. Concreet buigen we ons over het nieuwe decreet op de justitiehuisen en de juridische eerstelijnsbijstand en het decreet lokaal sociaal beleid. Beide zijn legislatieve initiatieven op het snijvlak tussen welzijn en justitie en staan voor een welzijnsbenadering die tot doel heeft om mensen tot en aan hun rechten te laten komen. In deze bijdrage willen wij *best practices* uit het werkveld voor het voetlicht brengen in een poging te expliciteren wat voornoemde welzijnsbenadering betekent. We zijn niet exhaustief. Integendeel, we hopen dat deze samenwerking aanleiding geeft om nog meer *best practices* te bespreken. In deze rubriek gaan we dieper in op de juridische eerstelijnsbijstand en innovatieve praktijken in de rechtshulpverlening.

2. INNOVATIEVE PRAKTIJKEN IN DE RECHTSHULPVERLENING

De bijdrage in dit tijdschrift naar aanleiding van 40 jaar Panopticon *De rechtshulp en de advocatuur in een rechtsstaat in transitie? Over de nood aan juridische bijstand en de ondernemerszin van advocaten* (GIBENS et al., 2019) behandelde reeds het juridische kader van het nieuwe decreet houdende de justitiehuisen en de juridische eerstelijnsbijstand, meer bepaald over de nieuwe bepalingen over de juridische eerstelijnsbijstand. Het nieuwe decreet wil iedere burger de toegang tot het recht waarborgen, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbare burgers. Het doel is dus het wegwerken van drempels in de toegang en het garanderen van informatie op adequate, neutrale, kwaliteitsvolle en toegankelijke wijze. De opdracht is om preventief te werken en samen te werken met welzijnsactoren onder andere via het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO). Dit betekent een multidisciplinaire, integrale en welzijnsgerichte benadering. De juridische eerstelijnsbijstand wordt dan breder gekoppeld aan de sociale dienstverlening en aan alternatieve conflictbehandeling. In de voornoemde bijdrage werd erop gewezen dat deze nieuwe vorm van preventieve rechtshulpverlening om planning en overleg tussen juridische en niet-juridische diensten vraagt. *“Daarnaast vraagt deze rechtshulpverlening, zeker wanneer men proactief wil handelen, om specifieke competenties: de rechtshulpverlener moet benaderbaar en respectvol zijn, professionals moeten vaardig zijn in klare juridische taal en een gepaste wijze van oriëntering en verwijzing hanteren”* (GIBENS et al.: 475). We gaan nu dieper in op wat het zou kunnen betekenen om vindplaatsgericht het recht te brengen bij een zeer kwetsbaar publiek. Met andere woorden: hoe kan outreachende rechtshulp een speerpunt worden in het beleid van de commissies voor juridische eerstelijnsbijstand? Een beleid dat volgens het decreet moet voldoen aan de 6 B's: bekend, bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar, betaalbaar en begrijpbaar.

3. OUTREACHENDE HULPVERLENING: HET BAKFIETSPROJECT

Recent onderzoek (GIBENS, 2018) bracht onder meer aan het licht dat sociale en juridische dienstverleners zomaar samen zetten niet onmiddellijk leidt tot interdisciplinaire samenwerking. Juridische professionals internaliseren niet zomaar bepaalde competenties uit het sociale veld die relevant zijn voor een optimale juridische dienstverlening. Bovendien bleek dat niet iedere advocaat zich zomaar thuis voelt in een omgeving die niet de zijne is en waar zeer kwetsbare mensen samenkomen. Als gevolg van dit onderzoek rees de vraag hoe een outreachende preventieve rechtshulpverlening kan opgezet worden en wat daarvoor dan nodig is. In het raam van een betere toegang tot het recht, zeker voor de meest kwetsbare mensen, is een project opgestart onder de noemer “bakfietsproject” samen met de organisatie Helder Recht vzw. Vanuit het concept van de integrale toegankelijkheid werden de volgende premissen geformuleerd. Ten eerste moet de bijstand toegankelijk zijn voor iedereen en dus begrijpbaar, bruikbaar, bereikbaar, beschikbaar, betaalbaar en bekend zijn om op die manier de onderbenutting van de rechten van mensen tegen te gaan. Ten tweede wordt er gestreefd naar volwaardig burgerschap, dat wil zeggen: mensen meer tot, maar ook en vooral aan hun recht laten komen en hen dus op een juiste en correct manier te informeren over hun rechten (GIBENS, 2020)¹.

3.1. Integrale toegankelijkheid

Het project situeert zich in Antwerpen en werd opgestart in een proeffase in april 2019. Vanaf september 2019 werd het definitief uitgerold, maar door de Corona-crisis is het project tijdelijk stopgezet. De bedoeling van het project is om op een laagdrempelige en informele manier contact te maken met de cliënten om hen juridisch te versterken. Samenwerking staat centraal en dat gebeurt in overleg met de partners op de plaatsen die zij geschikt vinden zowel binnen als buiten. De huidige partners zijn Sta-aN vzw (overkoepeling van de vereniging waar armen het woord nemen in Antwerpen), meer bepaald Kauwenberg vzw en Filet divers vzw en Open School Antwerpen vzw (centrum voor basiseducatie). Om de mensen te bereiken komen juristen naar de organisaties met een bakfiets (cfr. Denemarken HAMMERSLEV & HALVORSEN RONNING, 2017). De bakfiets kan uitgekapt worden tot een kiosk met daarrond stoelen en bankjes. De jurist is aanwezig om te luisteren en te helpen zoeken. Hij heeft een databank ter beschikking bestaande uit de meest voorkomende vragen van burgers in klare taal (www.helderrecht.be). De basis van het outreachend werken is de presentiebenadering: kortom een juridische aanwezigheid.

Op de tweede plaats (beschikbaarheid) streeft de organisatie ernaar zowel fysiek als virtueel ter beschikking te zijn. Fysiek houdt in dat er geen wachtlijsten, geen administratieve drempels zijn en de juristen gewoon (op straat) aanspreekbaar zijn. Daarnaast is de informatie ook virtueel via een website ter beschikking. Mensen kunnen zelf of met behulp van de jurist informatie opzoeken, dit hoeft niet met noodzaak één op één te zijn, het kan ook in een groepsgesprek.

Op de derde plaats is de dienstverlening gratis (betaalbaarheid) en zijn er geen financiële drempels.

¹ Dit is een verkorting van de bijdrage van GIBENS, S. (2020). Helder en klaar het recht brengen tot bij de meest kwetsbare mensen: een uitdaging of realiteit? In F. DAOÛT & M.F. RIGAUX (Eds.), *Recht tegenover armen / Le droit face aux pauvres* (pp. 111-134). die Keure.

Op de vierde plaats (bruikbaarheid) leidt de aanwezigheid van de jurist niet tot verplichtingen. Mensen nemen zelf het initiatief om vragen te stellen die op dat moment belangrijk voor hen zijn. Dat kunnen vragen zijn om advies over hun eigen situatie maar ook louter vragen naar informatie omdat ze dit graag willen weten. Er wordt gezocht naar aansluiting bij de sterke kanten van de cliënten. In de eerste plaats zal de jurist juridische informatie verlenen maar ook praktische bijstand zoals het toelichten van bepaalde juridische documenten, bijvoorbeeld een vonnis of een brief. Op de tweede plaats gaat de jurist na in overleg met andere professionals of de cliënt voldoende juridische vermogens – wat zowel sociale vaardigheden als voldoende grip op de juridische inhoud betekent – heeft om zelf verder contact op te nemen of zelf verder te handelen met andere juridische dienstverleners zoals stafjuristen (OCMW/CAW) of advocaten. Via de aanwezigheid van de jurist in de buurt en de organisaties wordt ingezet op motivatie en gedragsverandering. Een verhoogd rechtsbewustzijn geeft vertrouwen en kracht aan de cliënten om zelf meer grip te krijgen op hun situatie. Op die manier hebben ze kennis over wat juridisch kan of niet mogelijk is. Het opkomen voor rechten vereist op de eerste plaats de kennis ervan. Maar ook breder kan gedragsverandering gerealiseerd worden als bepaalde juridische issues veelvuldig voorkomen en niet altijd een oplossing bieden. Dan schort er iets aan de wet en kunnen deze manco's samen met de partnerorganisaties gesignaleerd worden voor een structurele aanpak.

Op de vijfde plaats (begrijpbaarheid) moet de informatie helder zijn. De juristen spreken de taal van mensen en hebben kennis van sociaal-juridische gesprekstechnieken. Ze maken ook gebruik van visueel ondersteuningsmateriaal. De juridische professionals zorgen ervoor dat de bezoeker weet wat hij nu moet doen. Helder Recht beschikt over modellen voor consultatie, maakt gebruik van legal design en kan de fiches met juridische informatie in klare taal doorsturen per mail. De juridische professionals verbinden zich ertoe om zich te trainen in sociaal-juridische gesprekstechnieken. Anders verwijzen zij door naar de gespecialiseerde hulpverlening (sociale of juridische). De juridische professionals hebben een notie van de sociale kaart en treden daarbij in overleg met de medewerkers van de partnerorganisaties.

3.2. Samenwerking en vindplaatsgericht werken

De meerwaarde van dit project is tweemaal. Aan de ene kant verhoogt het de bewustwording over de rol van rechten in het dagelijkse leven. De kennis over wat juridisch kan of niet kan neemt bij mensen in kwetsbare posities toe. Deze bewustwording en kennis van het recht verstrekt de mensen in deze kwetsbare posities. Aan de andere kant zien we dat door de samenwerking met zowel hulpverleners als vrijwilligers of buddies zij meer vertrouwd worden met het recht.

Een eerste belangrijk kenmerk is dat zowel juridische als niet-juridische diensten samen georganiseerd of ingepland worden. Zowel formele als niet-formele communicatie is belangrijk. Helder Recht staat voor het juridisch onthaal, de partners staan voor het sociaal onthaal. Beide vormen van onthaal hebben hun eigen rationaliteit en logica, zij het dat ze op elkaar moeten worden afgestemd. Het is dan ook belangrijk dat er voortdurend overleg is.

De sociale sector is al lang vertrouwd met outreachend werken. Enkel op die manier kan men ook de meest kwetsbaren bereiken. Binnen de juridische eerstelijnsbijstand is dit echter een nieuwe aanpak. Juridische informatie moet ook beschikbaar zijn voor diegenen die nog niet weten dat ze juridische informatie moeten vragen of hoe ze dat moeten doen. Het bakfietsproject helpt hen daarbij door beschikbaar te zijn en hun juridische vermogens

aan te scherpen. De juridische diensten zullen verleend worden op plaatsen die het meest gefrequenteerd worden door de doelgroep en die voor de doelgroep vertrouwd zijn. Het bereik van die diensten wordt nog verbeterd door een effectief verwijzingsstelsel. Door de samenwerking met de partners (sociaal onthaal) zullen de kwetsbare mensen toegeleid worden naar de jurist (juridisch onthaal). Maar ook mensen die in de buurt zijn en de jurist aanspreken kunnen via het juridisch onthaal informatie bekomen en doorverwezen worden naar het sociaal onthaal.

In de zomermaanden zou het ideaal zijn als de juridische hulpverlening plaatsvindt op plaatsen die voor vele buurtbewoners bereikbaar zijn (*detached outreach* (VAN DOORN et al., 2008)) en in de wintermaanden de hulpverlening zelf ter plaatse in de organisaties te verlenen (*peripatetic outreach* (VAN DOORN et al., 2008)). Centraal staat het vrijwillig karakter van de hulpverlening. De bakfiets is steeds het herkenningspunt voor de rechtzoekenden.

Belangrijk is dat de juristen zowel beschikken over juridische expertise in de rechtsdomeinen waarmee de doelgroep te maken heeft als over vaardigheden om met mensen met meervoudige en complexe problemen om te gaan. Dit vraagt van de juristen dat ze benaderbaar zijn, respectvol, vaardig in het uitleggen van juridische kwesties in een klare juridische taal en in staat om op gepaste wijze te verwijzen naar bijkomende bijstand indien nodig.

In dit project is de co-creatie tussen de sociale en juridische disciplines essentieel. Om deze nog te verbeteren en voortdurend te monitoren is er nood aan het ontwikkelen van bijkomende opleidingen.

3.3. Monitoring

Het bakfietsproject is *evidence based* en vraagt om voortdurende aanpassing en verbetering. Het voortdurend monitoren en verbeteren van de proactieve methodes binnen een preventieve rechtshulpverlening is nog een blinde vlek in de rechtshulpverlening en vraagt om verder onderzoek. In de eerste fase van de monitoring is gekeken naar de noden en behoeften van de organisaties en hun mensen (STEVLAERTS, 2019).

Uit deze evaluatie kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- De organisaties laten weten dat er nauwelijks middelen zijn om het recht toegankelijk te maken.
- De factor armoede speelt een niet onbelangrijke rol bij de cliënten.
- Er is sprake van taalverschillen waarbij voortdurende waakzaamheid geboden is.
- De interventies van de juristen van Helder Recht en deze van de organisaties en hun cliënten lopen gelijk.
- Er is nood aan correcte informatie, correct en zinvol doorverwijzen, een tweede opinie en advies. De sociaal werkers rekenen hiervoor op een goede samenwerking met duidelijke afspraken.
- Ze hopen dat er samen met Helder Recht ook structureel gewerkt kan worden.
- Een grote meerwaarde zien ze in de interventies die eveneens sociaal kunnen zijn.
- Een belangrijke meerwaarde is ook het omarmen van het divers-sensitief handelen en de link tussen het juridische en het sociale.

Uit de monitoring blijkt ook dat een eerlijke behandeling, het aanreiken van juiste verwachtingen en een eerlijke betrokkenheid de basisingrediënten zijn voor een samenwerking. Door goede, blijvende samenwerking hopen alle actoren sterke signalen te kunnen geven

aan beleidsmakers. De aanwezigheid van de juristen draagt bij tot *empowerment* van zowel de sociale hulpverleners als de cliënten. Het onderzoek toont duidelijk aan dat er heel wat nood is aan de juridische dienstverlening: “*Met hun innovatieve project vullen ze bijgevolg een leemte op en leveren ze hulp aan de meest kwetsbare mensen op een moment dat die zelf het meest kwetsbaar zijn*” (STEYLAERTS, 2019: 83).

Voor het uitbreiden van het project naar andere organisaties is het nodig om het terrein telkens te verkennen: “*Er is geen standaard samenwerkingsmodel voor handen. Hoe er het meest optimaal samengewerkt kan worden, is steeds afhankelijk van de context*” (STEYLAERTS, 2019: 84). Dit laatste wijst erop dat een beleid dus noodzakelijk is om outreachende rechtshulpverlening op de eerste lijn uit te zetten.

4. CONCLUSIE

Het bakfietsproject laat zien dat er heel wat meer nodig is om mensen in kwetsbare posities te bereiken dan louter voorzien van informatie en advies. De jurist moet betrokken zijn en kan hiervoor veel leren van sociaal werkers en hun bezoekers in de verschillende organisaties. Daarnaast draagt de aanwezigheid van de jurist ertoe bij dat zowel hulpverleners als bezoekers versterkt worden in hun rechten. Het project staat nog in zijn kinderschoenen, maar in de volgende fasen zullen we de data verder onderzoeken op basis van de rapporten die de juristen telkens maken van hun interventies via hun participatieve observatie. Dus dit verhaal is hopelijk nog niet ten einde en kan inspiratie opleveren voor alle juridische dienstverleners die zich op de eerste lijn bevinden, ook de advocaten, zij het dat ze hiervoor niet met noodzaak op een bakfiets moeten rijden. De principes die we uit dit project kunnen distilleren zijn breed inzetbaar op alle vormen van outreachende rechtshulpverlening.

REFERENTIES

- GIBENS, S., HUBEAU, B., & RUTTEN, S. (2019). De rechtshulp en de advocatuur in een rechtsstaat in transitie? Over de nood aan juridische bijstand en de ondernemerszin van advocaten. *Panopticon*, 40(6), 470-489.
- GIBENS, S. (2018). *Access to Justice en een beleid rond de preventieve rechtshulp in Vlaanderen: naar een sociaal-juridische praktijk* [Doctoraal proefschrift]. Universiteit Antwerpen. <https://repository.uantwerpen.be/desktop/irua>
- HAMMERSLEV, O., & HALVORSEN RONNING, O. (2017). Outsourcing legal aid in the Nordic welfare states. In X., *Access to Justice for Clients?* 2017 International Legal Aid Group Conference, 14-16th of June 2017, South Africa, 11 (19 p.). http://internationallegalaidgroup.org/images/miscdocs/Conference_Papers/Professor_Ole_Hammerslev_-_Session_8.pdf
- STEYLAERTS, C. (2019). *Helder Recht, iedereen toegang geven tot juiste juridische informatie. Een verkennend kwalitatief onderzoek, met het oog op een zorgeloze start en een goede evaluatie* [Masterthesis]. Fac. Sociale Wetenschappen Universiteit Antwerpen, Master Sociaal werk.
- VAN DOORN, L., VAN ETEN, Y., & GADEMAN, M. (2008). *Outreachend werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Uitgeverij Continho.