

# Het online Rechtsbijstandportaal

Passende hulp dichtbij

Doe mee  
aan de pilot  
in en om  
Leiden!



# Het online Rechtsbijstandportaal

## Passende hulp dichtbij

Iedereen kan in een nare situatie terechtkomen. Denk aan een (v)chtscheiding, dreigend ontslag, deurwaarders of een conflict met de overheid. In zo'n situatie weten veel mensen niet wat te doen of wordt gegrepen naar de bekendste oplossing; een advocaat inschakelen en een rechtszaak aanspannen. Dit terwijl ook andere, vaak passender, hulp bestaat.

Het online Rechtsbijstandportaal zorgt voor een eenvoudige rechtstoegang voor iedereen. Het Rechtsbijstandportaal is laagdrempelig en laat juridische taal achterwege. De rechtzoekende brengt zijn probleem in kaart middels een eenvoudig digitaal kliksysteem. Op basis daarvan wordt de rechtzoekende gericht doorverwezen. Alle informatie over het juridisch probleem wordt opgeslagen in een overzichtelijk dossier. Dit biedt de rechtzoekende inzicht in zijn probleem. De rechtzoekende kan zijn dossier delen met een rechtshulpverlener, waardoor deze direct alle informatie voorhanden heeft.

### **Toegang tot het recht voor iedereen**

In het Rechtsbijstandportaal worden vier zaken in kaart gebracht:

1. Wat is het probleem van de rechtzoekende: onderwerp, ernst, omvang, urgentie?
2. Komt de rechtzoekende in aanmerking voor een gesubsidieerde rechtsbijstand (toevoeging)?
3. Hoe zelfredzaam is de rechtzoekende in het oplossen van het probleem?
4. Speelt er meer dan alleen een juridisch probleem?

Op basis van bovenstaande informatie wordt de rechtzoekende gericht doorverwezen naar rechtshulpverleners in de nulde, eerste of tweede lijn. Door inzet van Artificial Intelligence leert het systeem wat de beste verwijzing is.

**Het Rechtsbijstandportaal is eenvoudig in gebruik en verlaagt de drempel naar rechtshulp. Het versterkt de samenwerking tussen ketenpartners en vergroot de betrokkenheid van het sociale domein. Het lerende systeem genereert de beste oplossingsroutes. Zo maken we rechtshulp toegankelijker en duurzamer voor iedere burger!**

## ADVIESPAGINA RECHTZOEKENDEN



### DOSSIER ONTSLAG OP STAANDE VOET

#### SAMENVATTING

U geeft aan problemen te hebben op werk. U bent op staande voet ontslagen. Op 16 oktober 2020 heeft u een brief gekregen van uw werkgever. In deze brief staat de reden voor uw ontslag: diefstal. U heeft niet gereageerd op deze brief. U heeft een vast dienstverband en u wilt terug naar uw werk.

U bent het niet eens met de reden voor ontslag. U heeft een vast dienstverband en u wilt terug naar uw werk. U bent het...

#### UW ANTWOORDEN

- 1 WAAR GAAT UW PROBLEEM OVER?  
Werk WIJZIG
- 2 WAAR HEEFT UW PROBLEEM MEE TE MAKEN?  
Ontslag/einde contract WIJZIG
- 3 WAT IS DE SITUATIE?  
Ontslag op staande voet WIJZIG
- 4 WAARVOOR BENT U ONTSLAGEN?  
Diefstal/fraude WIJZIG

#### HOE VOELT U ZICH?

- Ik ervaar stress
- Ik ben onterecht behandeld
- Ik weet niet hoe dit probleem op te lossen

#### BELANGRIJKE INFORMATIE VOOR U

U heeft nog **2 WEKEN** om tegen uw ontslag in te gaan

- ▲ Mag u op staande voet ontslagen worden?
- ▲ Wat gebeurt er na ontslag op staande voet?
- ▲ Wat kunt u doen als u op staande voet ontslagen bent?
- ▲ belangrijke wetsartikelen en uitspraken (jurisprudentie) van de rechter over ontslag op staande voet

#### UW MOGELIJKHEDEN

Hieronder kunt u contact opnemen met aangeboden hulp. De hulp staat op volgorde van wat het beste is voor uw situatie.

#### 1 Advocaat

Toevoeging mogelijk  
Gratis eerste gesprek  
Doorlooptijd: 8 weken



Navigeer hier naar de beschikbare advocaten die van toepassing zijn op uw situatie.

BESCHIKBARE ADVOCATEN

DOE DE TOEVOEGINGSCHECK

#### 2 Rechtswinkel

Snelle hulp  
Gratis

Voor- en nadelen van aangeklikte rechtshulp worden toegelicht op video.

Het probleem van de rechtzoekende wordt gespiegeld.

De rechtzoekende kan altijd zijn dossier aanpassen.

De gemoedstoestand van de rechtzoekende wordt gespiegeld.

Naderende vervaldata worden in het systeem herkend en aangekaart.

Handig: uitklapbare informatie over het desbetreffende probleem.

Snel zicht op de belangrijkste criteria.

### Het rechtshulpdossier: volledig inzicht in probleem rechtzoekende

Uniek voor het Rechtsbijstandportaal is de mogelijkheid tot veilig delen van het rechtshulpdossier. Alle ingevoerde gegevens en gegeven adviezen van de rechtzoekende worden hierin automatisch opgenomen. Het dossier kan met de rechtshulpverlener(s) gedeeld worden op initiatief van de rechtzoekende. Op deze manier ziet de juridisch hulpverlener direct wat er aan de hand is en heeft alle probleem-informatie en bijbehorende geüploade documenten van een cliënt in één overzichtelijk digitaal dossier.

Het digitaal delen van dossiers versterkt ook de samenwerking tussen de nulde, eerste en tweede lijn; partijen hebben allemaal dezelfde informatie waardoor de rechtzoekende niet steeds weer zijn verhaal hoeft te doen. Waar nodig kan informatie in het rechtshulpdossier aangevuld of gecorrigeerd worden door de hulpverlener, dit alles uiteraard met toestemming van de rechtzoekende.

### Makkelijk te vinden, makkelijk in te vullen

Een rechtzoekende vindt het portaal wanneer ze online hulp zoeken voor hun probleem. Via Google-optimalisatie (SEO/SEA) wordt het portaal snel gevonden door mensen die zoeken met woorden als ontslag, schulden, echtscheiding, etc. Het portaal bestaat uit een eenvoudig kliksysteem en gebruikt simpele taal; de meeste mensen zullen gemakkelijk het portaal zelfstandig kunnen doorlopen.

GetInsight-Law zet een helpdesk in voor mensen die het zelf invullen van het portaal te ingewikkeld vinden. Hiervoor wordt een chat- en schermdeelfunctie ingezet. Het portaal kan ook samen met een (juridisch) hulpverlener ingevuld worden. Daarna kan het advies wat het Rechtsbijstandportaal geeft besproken worden.



## Het online Rechtsbijstandportaal

### Optimaal Toegankelijk

- B1 taalniveau
- Lineair kliksysteem
- Visuele ondersteuning
- Pictogrammen
- Gesproken tekst
- Begeleidende helpdesk
- Mogelijkheid tot delen scherm
- Meerdere talen

### USP's

- Eenvoudig en toegankelijk
- Persoonlijk afgewogen advies voor hulp
- Lerend systeem zorgt voor meest passende hulp
- Inzichtelijk rechtshulpdossier
- Delen rechtshulpdossier met derden
- Screening problemen andere leefgebieden
- Vergroot eigen regie rechtzoekende
- 100% privacy- en security proof

## CLIËNTDOSSIER VOOR HULPVERLENER



### DOSSIER ONTSLAG OP STAANDE VOET

#### CLIENT INFORMATIE

**Naam:** Maaïke Lays  
**Geboortedatum:** 03-05-1965  
**Email:** MaaïkeLays@hotmail.com  
**Mobiel:** 0658397657  
**Adres:** Marktstraat 65 4565SV Amsterdam

#### CLIENT ANTWOORDEN

**Probleemgebied:** Arbeid  
**Probleem:** Ontslag op staande voet  
**Reden ontslag:** Diefstal/Fraude  
**Datum incident:** 10-10-2020  
**Datum ontslag:** 12-10-2020  
**Bevestigd Door Werkgever:** Ja  
**Client Bezwaar Gemaakt:** Nee  
**Wanneer Is het probleem opgelost?** De cliënt wil graag terug naar het werk

#### SITUATIEBESCHRIJVING CLIËNT

Ik ben ontslagen omdat ik een zak snoep uit de supermarkt meegenomen heb zonder te betalen! Dit doen collega's echt heel vaak, maar mij moeten ze nu dus hebben!  
Ik werk hier al 20 jaar en vind het echt te ver gaan dat zo iets zomaar kan. Mijn werkgever reageert niet op mijn verzoek hierover te komen praten. Wat moet ik doen? Ik heb het geld nodig om van te leven, woon alleen met mijn twee kinderen!

#### CLIENT DOCUMENTEN

<b>ARBEIDSCONTRACT</b>	ContractMLays.docx	OPENEN
<b>LOONSTROOK</b>	LoonstrookMLays.docx	OPENEN
<b>ONTSLAGBRIEF</b>	OntslagbriefMLays.docx	OPENEN
<b>CORRESPONDENTIE OVER ONTSLAG</b>	WhatsappMetmanagerMLays.docx	OPENEN

Contactgegevens op een rij.

Lees het eigen verhaal van de rechtzoekende.

Handig overzicht van de situatie van de rechtzoekende.

Alle relevante documenten op één plek.

**+**  
Mogelijkheid het dossier te wijzigen of aan te vullen wanneer de rechtzoekende dat toestaat. (niet getoond in afbeelding)

### Soms is méér nodig

Maar liefst 44% van de verwijzingen door het Juridisch Loket betreft rechtzoekenden met problemen op meerdere leefgebieden.<sup>1</sup> Dit zijn doorgaans mensen met een lage mate van zelfredzaamheid, en vraagt vaak om andere of aanvullende hulp. Het Rechtsbijstandportaal weegt andere problemen, de mate van zelfredzaamheid<sup>2</sup> en de hoeveelheid stress die ervaren wordt mee in haar advies. Ook verwijst zij waar nodig door naar hulpverleners in het sociale domein, zoals sociaal wijkteams, schuldhulpverlening of sociaal raadslieden.

## Wie zijn wij?



Ons team ontwikkelt SAAS-diensten die zich kenmerken door innovatieve eenvoud. Onze drive is een complex ICT-proces zo eenvoudig mogelijk maken voor de gebruiker. Ons team weet als geen ander gebruiksvriendelijke, innovatieve en betrouwbare producten te ontwikkelen.

Complexe problemen duurzaam oplossen vraagt om een multidisciplinaire aanpak. Het team van GetInsight-Law bestaat uit technisch developers, grafisch vormgevers, juristen, een psycholoog en gedragswetenschappers.

Het team van GetInsight-Law is hoogopgeleid, van alle markten thuis en heeft aantoonbare ervaring en expertise op het gebied van ICT, apps, gebruiksvriendelijkheid en Artificial Intelligence. Met onze kennis en ervaring op het gebied van databeveiliging ontwikkelen we diensten die 100% privacy- en securityproof zijn.

<sup>1</sup> Bron: Project Betere (rechts)hulp bij multiproblematiek, Hogeschool Utrecht, 2019.

<sup>2</sup> Volgens Rapport 'doelgroepenanalyse en customer journeys in de rechtsbijstand', Panteia, 2019.

## Planning: Van pilot tot duurzame dienst

### **Ontwikkelfase: augustus 2020- voorjaar 2021**

- Ontwikkelen portaal
- Ontwikkelen juridische processen
- Betrekken juridische partijen uit nulde, eerste en tweede lijn bij portaal
- Betrekken sociaal domein i.v.m. doorverwijzing

### **Pilotfase voorjaar 2021 - najaar 2021**

- Pilot in Leiden en omgeving
- Beschikbaar rechtsgebied: arbeid
- Continu monitoren en verbeteren portaal

### **Eerste uitbreiding: herfst 2021 - lente 2022**

- Uitbreiden naar Randstad
- Uitbreiden partners
- Uitbreiden rechtsgebieden met o.a. wonen en familierecht

### **Continueringsfase: lente 2022 - winter 2022**

- Bijstelling portaal en processen
- Verder uitbreiden regio's
- Verder uitbreiden beschikbare rechtsgebieden

December 2022 is het gesubsidieerde deel van het project afgerond. Ook daarna wordt het portaal doorontwikkeld.



## De noodzaak tot een stelselherziening

In 2018 heeft minister voor rechtsbescherming Sander Dekker, een stelselherziening van de rechtsbijstand<sup>3</sup> geïntroduceerd. Deze herziening wordt vormgegeven langs vier lijnen:

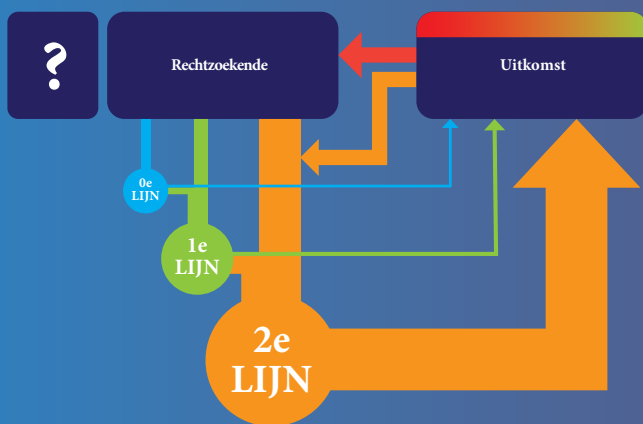
- Meer en toegankelijke informatie voor iedereen, online en via juridische gesprekken;
- Triage aan de voorkant, waarbij bepaald wordt of rechtsbijstand echt noodzakelijk is;
- Rechtsbijstandverleners worden niet meer voor processtappen vergoed maar voor de oplossing van het juridische probleem. Dit gebeurt met behulp van het ontwikkelen van rechtshulp pakketten voor veel voorkomende problemen;
- Minder escalatie of procederen door overheidsinstanties met burgers.

De Raad voor Rechtsbijstand honoreert subsidie aan innovatieve projecten die een bijdrage leveren aan bovenstaande doelstellingen.

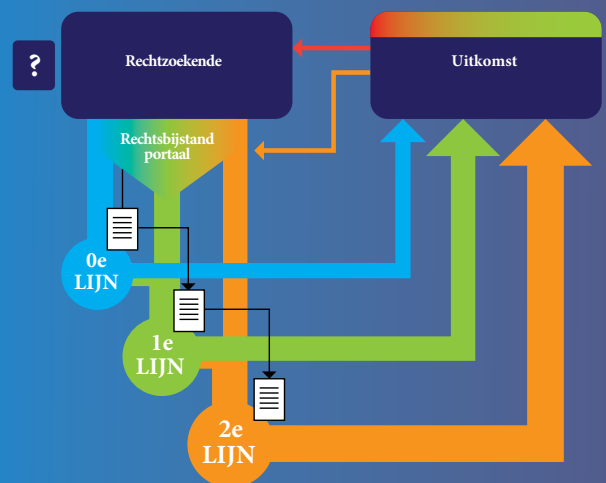
**GetInsight-Law heeft van de Raad voor Rechtsbijstand subsidie<sup>4</sup> ontvangen om de komende jaren een laagdrempelig en duurzaam online portaal te ontwikkelen. Een belangrijke succesfactor hierbij is de betrokkenheid van partijen uit het juridische en sociale domein.**

<sup>3</sup> Kamerbrief over contouren herziening stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand, 2407816, 9 november 2019.

<sup>4</sup> Volgens de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand.



Schetsmatige weergave van het huidige rechtsbijstandstelsel.



Schetsmatige weergave van gewenste situatie met Rechtsbijstandportaal.

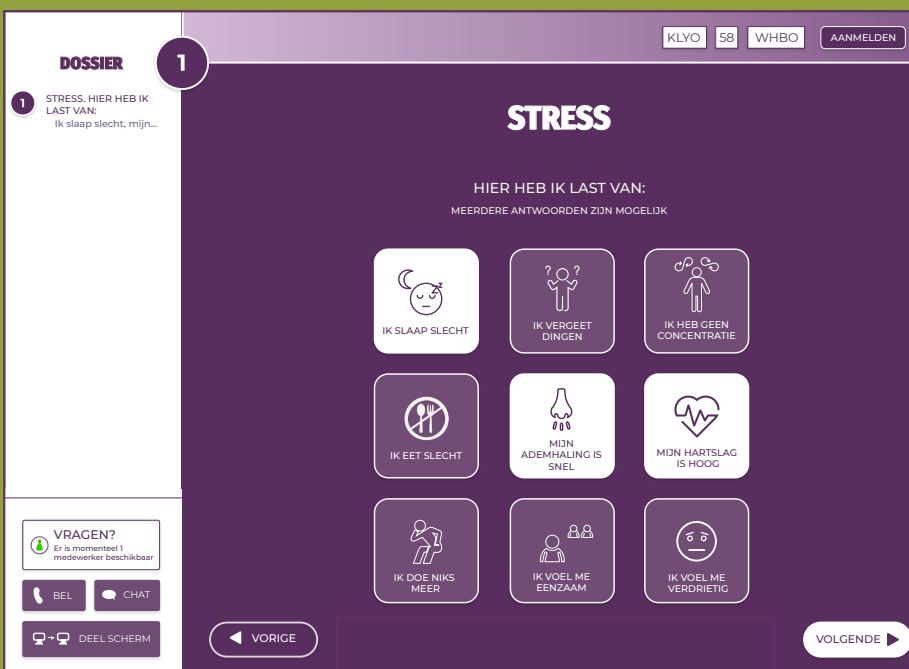




Het kliksysteem leidt de rechtzoekende in één rechte lijn door de digitale intake heen. Het proces wordt gevolgd in de linker zijbalk, waarbij de rechtzoekende makkelijk vragen kan veranderen.






Veel rechtzoekenden hebben te maken met problemen op meerdere leefgebieden. Er wordt gescreend of naast juridische problematiek meer speelt. Zo ja, kan de rechtzoekende een 'multi-probleemtest' doorlopen. De uitkomst verheldert de situatie voor de rechtzoekende en verwijst, indien nodig, naast de juridische hulp, door naar sociale hulp.



Het Rechtsbijstandportaal is zeer gebruiksvriendelijk. Tekst op B1 taalniveau en pictogrammen maken het portaal toegankelijk voor mensen met een lagere taalbeheersing. Daarnaast kan de rechtzoekende gebruik maken van onze helpdesk. Hiervoor zijn faciliteiten zoals 'videocall' en 'scherm delen' ontwikkeld. Zo komt ook de rechtzoekende met een lage zelfredzaamheid uit op een passend juridisch advies.

## Doe mee met het Rechtsbijstandportaal

Het succes van het Rechtsbijstandportaal staat of valt bij partijen die zich willen verbinden aan het portaal. Hoe dit kan, leest u hieronder.

Juridisch domein	Partners	Mogelijkheden
	Advocaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaken aannemen via het portaal</li> <li>• Doorverwijzen rechtzoekende naar andere hulpverlener</li> <li>• Gebruik rechtshulpdossier</li> <li>• Doorsturen rechtshulpdossier naar andere hulpverlener</li> <li>• Meedenken over toegankelijkheid portaal</li> </ul>
	Mediator	
	Rechtswinkel	
	Juridisch Loket	
	Schuldhelpverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorverwijzen naar het portaal</li> <li>• Hulp bieden als rechtzoekende met problemen op een ander leefgebied zich meldt</li> <li>• Hulp bieden bij invullen portaal</li> <li>• Meedenken over toegankelijkheid portaal</li> </ul>
	Sociaal wijkteam	
	Maatschappelijk werk	
	Bewindvoerder	
	Sociaal raadslieden	
	Vrijwilligersorganisaties	
	Gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorverwijzen naar het portaal</li> <li>• Hulp bieden bij invullen portaal</li> <li>• Meedenken over toegankelijkheid portaal</li> </ul>
	Bibliotheek	
	Buurthuis	
	Zorgverzekeraar	
	Vrijwilligersorganisaties	

**Draag bij aan eenvoudige rechtstoegang voor iedereen!**

Neem contact op met [info@rechtsporaal.nl](mailto:info@rechtsporaal.nl)

