

Onderzoek Pilot Huurrecht Amsterdam

Eindrapportage
november 2024



kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Colofon

Uitgave	Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
Titel	Onderzoek Pilot Huurrecht Amsterdam. <i>Eindrapportage</i> .
Opdrachtgever	Raad voor Rechtsbijstand
Auteurs	Kaoutar Chinig Hassan El Alili Carla van Rooijen Sylvie Schrijen
Datum	november 2024
Contact	kenniscentrum@rvr.org

Samenvatting

Eind 2023 startte advocatenkantoor De Brauw Blackstone Westbroek een samenwerking met drie sociaal advocatenkantoren (De Binnenstad, Van Doorn, en Struycken). Aanleiding waren signalen dat in Amsterdam in bepaalde situaties een tekort aan sociaal advocaten op het gebied van huurrecht bestond. Binnen de kaders van de samenwerkingspilot werden rechtzoekenden op basis van een toevoeging bijgestaan door advocaat-stagiairs van De Brauw, onder begeleiding van ervaren advocaten van de deelnemende sociaal advocatenkantoren en van De Brauw. De pilot is onderzocht door het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand.

Er zijn in een jaar tijd 26 huurrechtzaken behandeld door de advocaat-stagiairs van De Brauw. Het leeuwendeel van deze zaken (85%) is (mede) doorgestuurd vanwege capaciteits- en/of tijdsgebrek bij de drie sociaal advocaten. Redenen om een zaak niet door te sturen waren met name de niet-toevoegwaardigheid, rechtzoekende was geen huurder, hoge complexiteit, spoed en kansarmheid.

Alle betrokken partijen – de projectverantwoordelijken van De Brauw, de sociaal advocaten en de stagiairs – zijn positief over de pilot. De samenwerking werd als goed ervaren; verbeterpunten in de opzet van de pilot werden snel geïdentificeerd en aangepakt; de sociaal advocaten kwalificeerden het begeleidingswerk positief; en de stagiairs beoordeelden de werkzaamheden als zijnde een leerzame ervaring. Verder valt op dat de triage voor het selecteren van geschikte zaken een substantiële tijdsinvestering vergde van de sociaal advocaten, dat niet alle stagiairs uiteindelijk een (geschikte) zaak kregen binnen de pilot en dat het aantal uren wat de advocaat-stagiairs aan de zaken spendeerden het puntenaantal wat voor de zaken stond overschreed.



Inhoud

I	Aanleiding, onderzoeksvragen	5
II	Methode	7
III	Resultaten	8
	Bijlage I: Onderzoeksverantwoording	14



I Aanleiding, onderzoeksvragen

1) Aanleiding

In de regio Amsterdam waren in 2022/2023 signalen dat niet alle (Wrb-gerechtigde) rechtzoekenden met een huurgeschil bij een sociaal advocaat in de regio terecht zouden kunnen. Naar aanleiding daarvan initieerde advocatenkantoor De Brauw Blackstone Westbroek (hierna: De Brauw) een pilot, waarin een samenwerking werd aangegaan met drie sociaal advocatenkantoren. Die kantoren konden bepaalde huurrechtzaken doorverwijzen naar De Brauw, die deze rechtzoekenden op toevoegbasis zou laten bijstaan door hun advocaat-stagiairs uit 'De Brauwrij', het opleidingsprogramma van De Brauw.

Het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand (hierna: Kenniscentrum) evalueerde de pilot op verzoek van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: Raad). Het onderzoek bracht zowel het feitelijke verloop van de pilot in kaart, als de ervaringen en meningen van alle bij de pilot betrokken partijen.

2) Over de pilot

De pilot had in eerste instantie een looptijd van een half jaar (september 2023 t/m februari 2024) en is verlengd met een tweede periode van een half jaar (maart t/m augustus 2024). In die periodes stuurden de drie sociaal advocaten die betrokken waren bij deze pilot (één per kantoor) een deel van de rechtzoekenden die bij hun kantoor aanklopten met een huurprobleem door naar De Brauw.

Vooraf spraken beide partijen af dat binnen de pilot zaken zouden worden doorgestuurd die:

- de sociaal advocaat wegens capaciteitsgebrek op dat moment niet zelf kon oppakken (overloop); en/of
- die te bewerkelijk waren (en dus te tijdsintensief voor de sociaal advocaat); en/of
- die van dermate kleine omvang waren dat ze niet rendabel waren voor de sociaal advocaat.

Rechtzoekenden die werden doorverwezen naar De Brauw werden bijgestaan door advocaat-stagiairs. Bij aanvang van iedere periode startte een nieuwe groep van tussen de 10 en 20 stagiairs. In eerste instantie werden zaken toegewezen aan één advocaat-stagiair; gedurende de eerste pilotperiode is dit aangepast en werden voortaan alle zaken opgepakt door een duo bestaande uit twee advocaat-stagiairs. Zaken die in de eerste periode waren opgepakt en nog niet waren afgerond werden overgedragen aan een tweetal advocaat-stagiairs uit de tweede pilotgroep.

Om te voorkomen dat de zaak van een rechtzoekende gedurende de overgang tussen twee pilotperiodes stil zou komen te liggen werd gedurende de eerste en laatste weken van de pilotperiodes een zakenstop ingesteld. Gedurende deze weken werden geen nieuwe zaken aangenomen. Dit gaf de advocaat-stagiairs de ruimte om zich in te werken op het onderwerp zonder dat dit ten koste zou gaan van de doorlooptijd van de zaak.

De advocaat-stagiairs werden begeleid door zowel ervaren advocaten van De Brauw als door de drie deelnemende sociaal advocaten. De sociaal advocaten werkten hiertoe in roulatie op het kantoor van De Brauw; ieder van hen was één dag per week aanwezig. Ook waren zij buiten deze dagen om telefonisch bereikbaar voor de advocaat-stagiairs.



De groep van drie sociaal advocaten was gedurende de gehele (verlengde) looptijd van de pilot betrokken. Zij stonden onderling en met projectverantwoordelijken (twee advocaten) van De Brauw in contact voor overleg over de begeleiding, de zaken en de pilot in zijn algemeenheid.

3) Onderzoeksvragen

In het kader van cijfermatige monitoring zijn de volgende vragen onderzocht:

1. Op welke manier vindt de **zaakselectie** voor de pilot plaats?
2. Wat is het **cijfermatige verloop** van de zaken in de pilot?
3. Wat is de **aard** van de zaken in de pilot?
4. Welke **werkzaamheden** en bijbehorende **tijdsbesteding** zijn gemoeid met de zaken in de pilot?

Ten aanzien van de ervaringen van de betrokkenen zijn de volgende vragen onderzocht:

5. Wat zijn de ervaringen van **rechtzoekende** burgers binnen de pilot?
6. Wat zijn de ervaringen van de deelnemende **professionals** binnen de pilot, te weten de sociaal advocaten, advocaat-stagiairs, en de projectverantwoordelijken binnen De Brauw?
7. Wat zijn de effecten van deelname op de **perceptie** van de advocaat-stagiairs **van de sociale advocatuur**?

4) Leeswijzer

Het voorliggende rapport doet verslag van de bevindingen over de volledige (verlengde) looptijd van twaalf maanden van de pilot. Ten tijde van schrijven is een volgende periode gestart. Deze valt buiten de scope van dit onderzoek.

In Hoofdstuk II wordt beknopt de onderzoeksmethodiek beschreven. Hoofdstuk III beschrijft de resultaten uit het onderzoek, in volgorde van de beschreven onderzoeksvragen.



II Methode

Dit hoofdstuk geeft een beknopt overzicht van de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Meer gedetailleerde informatie (bijvoorbeeld over de exacte onderzoeksperiode en aantallen respondenten) is te vinden in de onderzoeksverantwoording bijgevoegd als Bijlage I.

1) Monitoringsinformatie

Informatie is afkomstig van alle betrokkenen bij de pilot: de drie sociaal advocaten, de advocaat-stagiairs, De Brauw en de rechtzoekenden.

Voor monitoring zijn diverse lijsten met feitelijke informatie opgeleverd:

- De sociaal advocaten leverden lijsten op met alle huurzaken die bij hen binnenkwamen, welke hiervan ze wel en niet doorstuurden naar De Brauw, en een toelichting op waarom de zaak wel of niet binnen scope van de pilot viel.
- De Brauw stuurde een wekelijks bijgewerkt overzicht met daarin de aan hen doorgestuurde zaken en hun actuele status (zoals 'intake geweest' en 'zaak afgerond').
- De Brauw leverde de urenstaten aan van alle huurrechtzaken waaraan de advocaat-stagiairs hadden gewerkt.

Monitoringsinformatie is voornamelijk verzameld via Excelformulieren. Het Kenniscentrum heeft deze formulieren opgesteld en De Brauw en de sociaal advocaten hebben deze gedurende de looptijd van de pilot ingevuld. De urenstaten worden bij De Brauw standaard bijgehouden en de geleverde formulieren waren dus niet specifiek voor de pilot opgesteld.

De informatie uit de diverse aangeleverde overzichten is door het Kenniscentrum

opgeschoond en geanalyseerd door het berekenen van totalen, gemiddelden of percentages.

2) Ervaringen

Voor het inventariseren van de ervaringen van de betrokkenen zijn interviews afgenomen, focusgroepen georganiseerd, en is vragenlijstonderzoek ingezet.

In de interviews met de sociaal advocaten en met de projectverantwoordelijken (twee advocaten) bij De Brauw is gesproken over het verloop van de pilot en de samenwerking tussen de partijen. De interviews vonden individueel plaats gedurende de tweede helft van het onderzochte tijdvak.

Via focusgroepen met de advocaat-stagiairs is informatie verzameld over hun ervaringen met de huurzaken, het aanvragen van toevoegingen, en hun beeld van de sociale advocatuur. Er zijn twee focusgroepen georganiseerd: steeds één in de laatste maand van de pilotperiode met een delegatie van zes advocaat-stagiairs van de op dat moment deelnemende advocaat-stagiairs.

Daarnaast zijn onder rechtzoekenden twee enquêtes uitgezet. Door een te gering aantal respondenten kon over dit deel van het onderzoek niet gerapporteerd worden. Aanvullend is na afloop van de tweede pilotperiode bij één rechtzoekende een interview afgenomen. Vanwege dit gebrek aan respons is onderzoeksvraag 5 niet beantwoord.



III Resultaten

1) Zaakselectie

Uit de registratie van de sociaal advocaten komt naar voren dat gedurende de gehele pilotperiode in totaal 343 potentiële zaken met huurrechtproblematiek binnengekomen zijn bij hun kantoren.

Van de bij de sociaal advocaten binnengekomen zaken zijn er 37 (11%) doorgestuurd naar De Brauw. Hierbij werd voor 32 zaken (86%) capaciteits- en/of tijdsgebrek als hoofdreden of één van de redenen voor doorsturen genoemd. Bij 7 van deze zaken vulden de advocaten aan dat de zaak zeer bewerkelijk ging zijn. Daarnaast werd bij 13 van de doorgestuurde zaken (35%) genoemd dat de casus leerzaam of inhoudelijk geschikt zou zijn voor de advocaat-stagiairs.

Dat de zaak te klein was om rendabel te zijn, werd geen enkele keer als reden voor doorverwijzing vermeld. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de sociaal advocaten deze zaken niet interessant genoeg vonden voor de advocaat-stagiairs; een overweging die we terugzien in de lijst met redenen om zaken juist níét door te sturen.

Bij de 306 niet-doorgestuurde zaken gaf de sociaal advocaat in 102 van de gevallen (33%) aan dat de sociaal advocaat de zaak zelf wilde doen. Hierbij werd in 44 gevallen toegelicht waarom: bijvoorbeeld dat het een warme verwijzing betrof, de zaak interessant was, men zelf nog genoeg zaken wilde houden, of een kantoorgenoot ruimte had om de zaak op te pakken.

Bij 23 van de niet-doorgestuurde zaken (8%) was dit op verzoek van de cliënt. Bij 6 zaken (2%) is geen reden geregistreerd.

Bij de overige 175 niet-doorgestuurde zaken (57%) registreerden de sociaal advocaten als reden dat de zaak niet geschikt was voor de pilot. Voor zover hierbij toelichtingen werden geregistreerd (dit is gedaan bij 95 zaken), waren die als volgt:

- In 39 gevallen (41%) viel de zaak buiten scope van de pilot, ofwel omdat hij niet toevoegwaardig was en/of het enkel een advies betrof (20 gevallen, 21%), ofwel omdat het niet ging om een huurder maar om bijvoorbeeld een verhuurder (14 gevallen, 15%). Daarnaast hadden 5 zaken (5%) mogelijk betrekking op (zware) criminaliteit.
- In 30 gevallen (32%) werd hoge complexiteit genoteerd als reden, ofwel omdat het een bewerkelijker cliënt betrof (22 gevallen, 23%), ofwel de zaak inhoudelijk te complex was (8 gevallen, 9%).
- In 11 gevallen (12%) had de zaak te veel spoed om deze te kunnen overdragen.
- In 9 gevallen (9%) achtten de sociaal advocaten de zaak te kansarm.
- 6% valt in de categorie 'overige redenen', die sterk uiteenlopen.

In de interviews schetsen de sociaal advocaten de context bij het doorverwijzen.¹ Allen benoemen ze dat het in het begin van de pilot aftasten was welke zaken ze wel en niet moesten doorverwijzen. Deze afweging kostte tijd, wat het verwijzen in eerste instantie minder rendabel

¹ In deze sectie wordt ten behoeve van anonimiteit naar alle individuele sociaal advocaten verwezen met 'hij/zijn'.



maakte. Echter, de sociaal advocaten beschrijven dat dit gedurende het jaar gemakkelijker werd en er halverwege de tweede periode routine zat in het doorverwijzen van zaken.

Een sociaal advocaat benoemt dat een soort triage ontstond, waarbij sommige soorten zaken direct afvielen (zoals kleine adviezen en zware criminaliteit) en over sommige zaken overleg plaatsvond tussen de sociaal advocaten. Hij geeft daarnaast aan altijd mee te wegen of er 'iets in zit' voor de advocaat-stagiairs (voldoende en interessante materie) en of er spoed bij is: "De doorlooptijd is daar natuurlijk langer. Juridisch is het heel mooi en doorwrocht, dus dat is prima, maar het [de looptijd] is even wennen, je moet daar wel rekening mee houden".

Een andere sociaal advocaat benoemt dat De Brauw gaandeweg soepeler is geworden met het aannemen van zaken; dat ze in het begin aan het aftasten waren en voorzichtig waren met zaken met bijvoorbeeld verslaving en multiproblematiek. Dat was lastig: "Dat is toch een groot deel van je praktijk, dus ik merkte dat ik best wel een strenge selectie moest maken." Maar gaandeweg merkte hij dat De Brauw ook dergelijke zaken accepteerde: "Zittingen gingen goed, en ze zien ons nu ook aan het werk. Ze kregen meer vertrouwen in de advocaat-stagiairs en begeleiders, dus inmiddels is het allemaal wat makkelijker. Nu sturen we meer zaken door die starters bij een praktijk normaal ook krijgen."

De projectverantwoordelijken van De Brauw bevestigden deze aanpak: "Vorige groepen hebben we voorzichtiger gedaan, maar nu zeggen we 'stuur maar door' en dan kijken we wat we aankunnen."

2) Verloop pilotzaken

Van de 37 zaken die zijn doorgestuurd naar De Brauw zijn er 26 zaken in behandeling genomen. De overige 11 zaken zijn afgewezen, teruggegeven of doorverwezen. Redenen hiervoor lopen uiteen: in 4 gevallen wilde de cliënt geen rechtsbijstand meer of wilde de cliënt de

zaak niet doorzetten, in 3 gevallen reageerde de cliënt niet meer of leverde deze geen stukken op. Andere genoemde redenen zijn dat de cliënt geen toevoeging kreeg of dat er sprake was van een conflicterend belang.

De status van de 26 aangenomen zaken variëren op het moment van rapportage.² Volgens de registratie van De Brauw zijn er 12 zaken afgerond en 11 zaken lopen nog. De overige zaken bevinden zich in of net na de intakefase: bij 1 zaak moet de intake nog worden gepland, bij 1 zaak is de intake gepland, bij 1 zaak heeft de intake onlangs plaatsgevonden.

Aan de 26 in behandeling genomen zaken hebben in totaal 24 advocaat-stagiairs gewerkt.

3) Aard pilotzaken

De data van de Raad laten zien dat de 26 aangenomen zaken bestaan uit 12 geschillen rondom 'huur woonruimte' (zaakcode H040), 8 geschillen 'onderhoud door verhuurder' (zaakcode H020), en 6 geschillen 'beëindiging huurovereenkomst' (zaakcode H010).

4) Werkzaamheden en tijdsbesteding

In totaal hebben de advocaat-stagiairs 897 uur gespendeerd aan 12 afgeronde zaken. Het gemiddelde aantal gespendeerde uren is 75 met een mediaan van 83. Het gemiddelde valt lager uit dan de mediaan omdat er een drietal zaken is waarvoor slechts een klein aantal uren is geschreven (< 3 uur) terwijl De Brauw deze zaken wel heeft aangeduid als 'afgerond'. Deze drie zaken zijn afgerond zonder dat er een toevoeging voor is aangevraagd.

In Tabel 1 wordt over (het totaal van) de verschillende werkzaamheden getoond hoeveel uur hier gemiddeld aan gespendeerd werd en de spreiding van deze tijdsbesteding over alle afgeronde zaken. Er is voor gekozen deze zaken niet verder op te splitsen naar het soort geschil omdat het aantal zaken per soort geschil te klein is (2 à 3 zaken) om dit goed te kunnen vergelijken.

² De gerapporteerde status is van 29 september 2024.



Er zijn toevoegingen aangevraagd voor de zaakcodes H010 (Beëindiging huurovereenkomst; 15 punten), H020 (Onderhoud door verhuurder; 22 punten), H040 (Geschil (ver)huur woonruimte; 15 punten) en S042 (Supersnelrecht; 5 punten). De punten staan voor het aantal uren dat over het algemeen gespendeerd zal worden aan dit type zaak.

	Gemiddeld aantal uren per zaak	SD³	Range
Stukken opstellen	22 (30%)	29	0 - 106
Rechtbank incl. voorbereiding en nabespreking	13 (18%)	24	0 - 85
Communicatie met cliënt	5 (7%)	5	0 - 14
Analyse/stukken bestuderen	5 (7%)	7	0 - 22
Intern overleg	4 (6%)	4	0 - 12
Externe communicatie	3 (3%)	4	0 - 12
Administratie	2 (3%)	2	0 - 6
<i>Diverse activiteiten, niet apart geschreven</i>	19 (25%)	25	0 - 96
<i>Onbekend</i>	2 (2%)	3	0 - 7
Totaal	75 (100%)	55	1 - 168

Tabel 1. Gemiddelde en spreiding van het aantal bestede uren per afgeronde zaak (n=12), gesplitst naar de verschillende werkzaamheden.

De meeste tijd werd besteed aan het opstellen van stukken en aan het voorbereiden, bijwonen en nabespreken van een zitting bij de rechtbank. Een kwart van de bestede uren kon niet toegeschreven worden aan een specifieke categorie, omdat er meerdere werkzaamheden onder één noemer gelogd waren. Deze werkzaamheden leken over het algemeen te bestaan uit een vorm van overleg (meestal een intern overleg met een begeleider of één van de sociaal advocaten) en een vervolgactie daarop, zoals het opstellen of verbeteren van een document of het informeren van de cliënt.

Daarnaast valt op dat de standaarddeviatie (SD) vrij hoog is en het minimaal aantal bestede uren voor alle categorieën op 0 staat. Dit komt doordat niet elke werkzaamheid in iedere zaak is teruggekomen. Het aantal bestede uren en waar die uren aan besteed zijn verschilt dus sterk per zaak.

De tijdsbesteding per persoon is niet nader geanalyseerd. Binnen de pilot is in wisselende samenstelling gewerkt aan de zaken: één zaak is afgerond door één enkele advocaat-stagiair en aan de andere zaken is gewerkt door duo's. Daarvan waren er 3 zaken die zijn overgedragen tussen de eerste en tweede pilotgroep, wat maakt dat 4 advocaat-stagiairs (2 duo's) betrokken waren bij deze zaken. Bovendien hebben sommige stagiairs aan meerdere zaken gewerkt. Dit alles maakt dat het moeilijk is om uitspraken te doen over de tijdsbesteding per advocaat-stagiair.

5) Ervaringen rechtzoekenden

Zoals vermeld in de methodesectie kunnen geen cijfermatige conclusies worden getrokken over de ervaringen van de rechtzoekenden. Bruikbare kwalitatieve informatie is eveneens niet voorhanden.

Rechtzoekenden die hun ervaringen deelden hadden geen enkele (negatieve) opmerking over het extra doorgestuurd worden, of over het tussendoor wisselen van advocaat-stagiairs.

6) Ervaringen betrokken partijen

6.1) Sociaal advocaten en pilotverantwoordelijken De Brauw

Uit de gesprekken met de drie sociaal advocaten en de twee projectverantwoordelijken bij De Brauw komen de volgende zaken naar voren.

Partijen positief en enthousiast

Uit de gesprekken met beide partijen blijkt dat ze beide positief oordelen over de pilot. Zowel de

³ De standaarddeviatie (SD) is de gemiddelde afwijking van het gemiddelde. Een hoge waarde betekent dat het aantal uren per zaak sterk varieerde.



sociaal advocaten als de projectverantwoordelijken van De Brauw beschrijven de pilot als een win-winsituatie.

Het enthousiasme bij de sociaal advocaten is merkbaar. Een beschrijft: "De stagiairs zelf zijn ook enthousiast; je hebt van die Brauw-lunches en daar zitten ze dan op te scheppen tegen hun collega's over wat ze gedaan hebben. Erg leuk is dat." Een ander zegt: "Je krijgt er wel energie van. Ik vind het onverwacht leuk!" Meerdere sociaal advocaten beschrijven dat het vele samenwerken een leuke afwisseling is van hun gebruikelijke werkzaamheden. Een benoemt: "Ik voel me af en toe een beetje alsof ik bij de gemeente werk, het is heel leuk." Een ander merkt op: "Ik ben een eenpitter, dus het is leuk om zo samen te werken."

Voortzetting betrokkenheid deelnemende sociaal advocaten

De sociaal advocaten reageren gemengd op de vraag of ze betrokken zouden willen blijven. Twee van hen willen betrokken blijven. Een omdat de pilot wat stress wegneemt: "Het geeft net even wat meer verlichting, want ik heb één dag in de week een vaste opdrachtgever. En ik weet dat de zaak in goede handen is, want je bent zelf begeleider, en er zijn nóg meer begeleiders." De ander geeft aan: "Het is zwaar, maar het is de moeite waard. Het wordt gewoon drukker, dus ik probeer minder zaken te gaan doen maar dat lukt me niet." De derde twijfelt: "Ik weet niet of ik [volgend jaar] nog mee ga doen, want ik ben er toch een dag extra aan kwijt. Maar ik vind het ook wel leuk om dit te doen, en het geeft energie dat de groep het leuk oppakt."

De pilot is continu verbeterd

De projectverantwoordelijken van de Brauw en de sociaal advocaten beschrijven hoe gedurende de pilot is samengewerkt om deze waar nodig te verbeteren. Er is meermaals gezamenlijk geëvalueerd en het kleine aantal verbeterpunten dat naar voren kwam in de eerste pilotfase en tijdens de overgang van de eerste naar de tweede fase is daarna vlot opgelost. Hiermee is de pilot binnen een jaar op een niveau geraakt dat hij

zonder problemen doorloopt, aldus de betrokkenen.

Het voornaamste verbeterpunt dat de betrokkenen vermeldde, was dat alle zaken nu door een duo van advocaat-stagiairs worden behandeld. Alle partijen zijn hier positief over. De projectverantwoordelijken van De Brauw geven aan: "We merkten dat ze met schrijvende zaken meer moeite hadden. In duo's konden ze met iemand sparren en elkaar aanvullen." Een sociaal advocaat zegt: "Dat [werken in duo's] is goed, dan voel je je minder alleen met alle verantwoordelijkheid. Dat herken ik ook uit mijn eigen stageperiode." Een ander beschrijft: "Binnen zo'n groot kantoor [als De Brauw] is er sowieso veel samenwerking, dus dat komt dan overeen. Het is fijn als starter."

Aantal zaken en tijdsbesteding

Het feit dat slechts een klein percentage zaken van de sociaal advocaten bij De Brauw terecht komt is volgens beide partijen te verklaren, o.a. door de selectiecriteria en het feit dat er een zakenstop werd ingesteld rondom de overgang tussen twee pilotfasen. Daarnaast delen de projectverantwoordelijken van De Brauw tevreden te zijn over de omvang van de pilot.

De projectverantwoordelijken van De Brauw geven daarnaast aan dat de relatief hoge tijdsbesteding van de advocaat-stagiairs aan de zaken geen probleem is; zij zien het als een leerervaring. Een sociaal advocaat licht dit nader toe: "Ze mogen van de Brauw zo veel tijd besteden aan een zaak als ze nodig hebben. [...] Een deel [van die tijd] is onervarenheid. Er wordt een *deep dive* gemaakt, dus dat kost meer tijd, maar er worden daardoor wel zaken gewonnen."

6.2) Advocaat-stagiairs

Uit de focusgroepen met de advocaat-stagiairs kwamen de volgende zaken naar voren met betrekking tot hun ervaringen.

De pilotzaken zijn leerzaam

De advocaat-stagiairs stellen de pilot leerzaam te vinden op verschillende punten. Dat komt volgens hen doordat ze een andere type cliënt bijstaan.



De cliënten stellen vragen die niet gerelateerd zijn aan het huurprobleem. Het merendeel van de advocaat-stagiairs stelt te worden uitgedaagd om duidelijk af te kaderen waar hij wel en niet bij kan helpen. Er wordt in deze zaken veel gebeld met verschillende instanties. De zaken zijn vaak spoedprocedures waarbij ze stellen te leren hoe ze snel moeten schakelen. Ook vermelden ze dat ze leren op een laagdrempelige manier te communiceren met de cliënt.

Zaken kosten veel tijd en investering

De advocaat-stagiairs zijn (veel) meer uren kwijt aan deze zaken dan het aantal punten dat ervoor vergoed wordt. De behandelde dossiers zijn omvangrijk. De advocaat-stagiairs stellen meer tijd kwijt te zijn met het uitvragen van het verhaal én het opvragen van de benodigde stukken. Dit wordt versterkt doordat het soms moeilijk uit te leggen is welke stukken overhandigd moeten worden. Ook gaat er veel tijd zitten in het lezen van het dossier, vooral als er veel correspondentie is geweest tussen de partijen.

Gedurende de focusgroepen benoemen de advocaat- stagiairs regelmatig: "Hoe doen sociaal advocaten het binnen deze tijd? Dit kan gewoon niet." Het merendeel van de advocaat-stagiairs heeft de indruk dat sociaal advocaten veel werk in eigen tijd verrichten én op eigen kosten. Het merendeel concludeert dat het werk aan kwaliteit zou inboeten als dit gedaan moet worden in de gestelde tijd.

De problematiek is indrukwekkend

De advocaat-stagiairs vinden de materie van de zaken heftig. Een deel van de advocaat-stagiairs geeft aan dat de rechtzoekende afhankelijk is van jou als advocaat, het gaat om zijn woning. "Dit voelt anders dan bij consumentenzaken of contractrecht." Daarnaast stellen de advocaat-stagiairs dat deze doelgroep kwetsbaarder is doordat de achtergrond en het sociaal vangnet beperkter is. Een deel van de advocaat-stagiairs heeft een aantal cliënten doorverwezen naar andere partijen, zoals de GGD, Stichting !WOON en Straatalliantie. De advocaat-stagiairs vinden het in een deel van de zaken onduidelijk wanneer

een zaak gesloten kan worden als je een cliënt hebt doorverwezen; zij missen nog een kader voor hoe ver ze kunnen gaan in het helpen van de cliënt en wanneer de dienstverlening daadwerkelijk stopt.

De advocaat-stagiairs vinden het werk van een sociaal advocaat pittig en ervaren het als emotioneel zwaar. "Deze mensen hebben overduidelijk hulp nodig." Een deel van de advocaat-stagiairs wil beter voorbereid worden op het type cliënten van de sociaal advocatuur. De cliënt en het verhaal zijn erg anders dan de situatie die ze kennen uit de commerciële advocatuur.

De advocaat-stagiairs willen ingewikkelder en meer zaken

De advocaat-stagiairs hebben behoefte aan meer huurrechtzaken die juridisch complex zijn en qua tijdsbesteding belastend zijn voor de sociaal advocaat. Hier mag volgens de stagiairs meer het zwaartepunt komen te liggen in de pilot. Daarnaast is de behoefte uitgesproken om een aantal eenvoudige zaken erbij te krijgen waarmee proceservaring opgedaan kan worden.

De begeleiding van de sociaal advocaten is goed; de roulatie had voor- en nadelen

Door de roulatie van de sociaal advocaten op het kantoor van De Brauw (ieder één dag per week, en twee dagen geen) kregen de advocaat-stagiairs afwisselend te maken met verschillende begeleiders met soms verschillende visies. Sommige advocaat-stagiairs vonden dit verwarrend: "Elke advocaat heeft zijn eigen werkwijze, inzichten en mening. Het is niet altijd even duidelijk welke richting je moet opgaan." Anderen vonden deze afwisseling leerzaam, uitdagend, of nuttig, want hierdoor leerden ze verschillende stijlen en aanpakken, en dit zorgde voor interessante discussies. Efficiënt was het alleen niet altijd: of de zaak moest opnieuw worden besproken met de aanwezige advocaat, of er werd gepoogd om de eerder gesproken begeleider te bereiken. De advocaat-stagiairs gaven aan dat in geval van spoed dit als frustrerend werd ervaren.



Het contact met de Raad kan compacter

De advocaat-stagiairs gaven aan dat ze de training van de Raad voor Rechtsbijstand van lange duur vonden. De instructie van de Raad kon korter. Daarnaast misten ze een handleiding voor het aanvragen van toevoegingen. Ze lichten hierop toe: "Het is voor ons belangrijk dat je weet dat de Raad er is, wat hun contactgegevens zijn, en dat de Kenniswijzer er is. Meer hoeft je niet te weten." Over het contact met de Raad vullen de advocaat-stagiairs aan: "Kenniswijzer is niet altijd overzichtelijk. Het is fijn dat je dan de Raad kan bellen en dat je goed wordt geholpen."

Stagiairs met pilotzaken zijn positief; die zonder zijn kritischer

De reacties van de advocaat-stagiairs die minstens één volledige zaak konden doen binnen de pilot waren over de pilot als geheel zeer positief.

De voornaamste kritische toon kwam van advocaat-stagiairs wiens zaken uiteindelijk niet doorgingen. Deze advocaat-stagiairs hadden in deze zaken een intake gedaan en de stukken bij de rechtzoekenden opgevraagd. Zaken gingen dan inhoudelijk niet door omdat de cliënt bijvoorbeeld afhaakte omdat die de kosten (de eigen bijdrage) te hoog vond, of omdat de rechtzoekende voor een andere advocaat binnen een ander advocatenkantoor koos.

Deze advocaat-stagiairs stelden voor om in de toekomst vooraf duidelijker te communiceren over de kosten en/of te wachten met de intake tot de toevoeging door de Raad is afgegeven.

7) Perceptie van de sociale advocatuur

Uit de twee focusgroepen met in totaal twaalf advocaat-stagiairs kwamen de volgende zaken naar voren ten aanzien van hun beeld van de sociale advocatuur.

Het is lastig rondkomen als sociaal advocaat

Volgens de advocaat-stagiairs is het een nuttige ervaring om ook deze kant van de beroepsgroep te zien. Tijdens hun studie kregen de advocaat-stagiairs niets mee van de sociale advocatuur. Deze pilot bevestigt hun beeld: het is lastig om

rond te komen als sociaal advocaat. De advocaat-stagiairs vinden het veel werk voor de vergoeding die ervoor staat. "De studieschuld moet worden terugbetaald, dat lijkt je niet terug te verdienen met deze vergoedingen." De vergoeding is volgens de advocaat-stagiairs lastig. "Er moet politiek gezien echt wat veranderen om de sociaal advocatuur te laten bestaan."

De pilot is inspirerend

De pilot heeft het beeld bevestigd van hoe belangrijk het werk van de (sociale) advocatuur is: het kan mensen inspireren, er wordt een maatschappelijk doel vervuld, en je kunt iets betekenen voor iemand die overduidelijk hulp nodig heeft. De advocaat-stagiairs hebben veel respect gekregen voor de sociale advocatuur. De sociaal advocaten doen veel voor hun cliënten, werken hard, tegen bescheiden vergoedingen.

Zelf werken als sociaal advocaat..?

Op de vraag of de advocaat-stagiairs ooit zelf de sociale advocatuur in zouden gaan, kwamen geen directe antwoorden. De advocaat-stagiairs committeerden zich niet aan een harde ja of nee, maar beschreven de voor- en nadelen van het werk.

Een van de sociaal advocaten zei hierop het volgende: "Ik zie dit als een langetermijninvestering. Het idee is wel dat als ze straks weggaan, dan weten ze wat dit [het werk van een sociaal advocaat] is. Misschien komt het nog."



Bijlage I: Onderzoeksverantwoording

Deze bijlage bevat een gedetailleerder uitwerking van de onderzoeksmethodiek zoals beschreven in Hoofdstuk II.

1) Monitoring

1.1) Gegevens over zaakselectie

Gedurende beide pilotperiodes (september 2023 t/m februari 2024 en maart t/m augustus 2024) hebben de drie deelnemende sociaal advocaten overzichten bijgehouden van alle huurzaken die bij hen binnenkwamen, welke hiervan ze wel en niet doorstuurden naar De Brauw, en een toelichting op waarom de zaak wel of niet geschikt was voor de pilot. Deze overzichten zijn aan het eind van elk van de pilotperiodes gedeeld met het Kenniscentrum voor analyse.

1.2) Gegevens over zaken en toevoegingen

Gedurende beide pilotperiodes leverde De Brauw wekelijks een overzicht aan van de aan hen doorgestuurde zaken en hun actuele status (zoals 'intake geweest' en 'zaak afgerond'). Op basis hiervan konden de huurzaken uit de pilot over beide pilotperiodes geselecteerd worden uit de toevoegingssystemen van de Raad voor Rechtsbijstand. Zo kon het aantal toevoegingen worden geteld en konden deze worden uitgesplitst naar het type huurrechtzaak (naar zaakcode).

1.3) Urenstaten stagiairs

Voor de evaluatie van de urenbesteding is gekeken naar de urenstaten die door de advocaat-stagiairs per zaak zijn ingevuld. Deze urenstaten bestaan uit vrije invuervelden, waarin een omschrijving wordt gegeven van de werkzaamheden, en daarbij de tijdsbesteding die hiermee gemoeid was.

De urenstaten van de twaalf zaken die door De Brauw zijn aangeduid als afgerond, zijn geanalyseerd. Om meer inzicht te krijgen in waar de tijdsinvestering van de stagiairs naartoe ging, is een categorisatie aangebracht in de genoteerde werkzaamheden. Deze methode had de beperking dat niet alle werkzaamheden konden worden gecategoriseerd, omdat er vaak meerdere werkzaamheden in één veld waren gelogd. Over de wel te categoriseren werkzaamheden zijn statistieken berekend.

2) Ervaringen

2.1) Interviews met sociaal advocaten en De Brauw

Gedurende de tweede pilotfase zijn de deelnemende sociaal advocaten (individueel) en de projectverantwoordelijken bij De Brauw geïnterviewd. De interviews vonden plaats via videobellen in de periode mei-juli 2024. Aan alle partijen is gevraagd hoe zij tegen de pilot aankeken, hoe ze de samenwerking tussen de partijen ervoeren, en of ze nog een ontwikkeling zagen van de eerste naar de tweede pilotfase. Van deze gesprekken zijn gespreksverslagen gemaakt, die later zijn geanalyseerd op terugkerende en relevante thema's.

2.2) Focusgroepen advocaat-stagiairs

Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van de deelnemende professionals zijn er op twee momenten focusgroepen georganiseerd met een delegatie van de op dat moment deelnemende advocaat-stagiairs (n=12).

De focusgroepen vonden plaats in Amsterdam bij De Brauw op 14 februari 2024 en 8 augustus 2024. De duur van de focusgroepen varieerde van 60-90 minuten. Tijdens beide focusgroepen zijn



er steeds zes advocaat-stagiairs bevroegd. De stagiairs hebben inzicht gegeven in hun ervaringen bij het behandelen van huurzaken, de tijdsbesteding van zaken, het aanvragen van toevoegingen, het beeld van de sociale advocatuur en de ervaringen met de rechtzoekenden. Van beide focusgroepen is een gespreksverslag gemaakt. Deze verslagen zijn later gezamenlijk geanalyseerd op terugkerende en relevante thema's.

2.3) Enquêtes/interview rechtzoekenden

Om meer inzicht te krijgen in de beleving van de betrokken rechtzoekenden binnen deze pilot ontvingen zij op twee momenten in het proces een enquête.

Een startenquête werd uitgestuurd binnen twee weken nadat een rechtzoekende een intakegesprek had gehad bij De Brauw. In deze enquête werd onder meer gevraagd naar de ervaringen met de doorverwijzing door de sociaal advocaat en de intake bij De Brauw, en naar het onderliggende huurprobleem. Na twee weken werd een herinnering verzonden naar de rechtzoekenden die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld.

Wanneer de zaak van een rechtzoekende door De Brauw werd aangemerkt als 'afgerond', ontving de rechtzoekende een eindenquête. Hierin werd gevraagd naar de ervaringen met de advocaat van De Brauw, de stappen die zijn gezet om het huurprobleem op te lossen, en de uitspraak en/of gemaakte afspraken rondom het huurprobleem.

In Tabel 2 is te zien hoeveel rechtzoekenden op basis van het bovenstaande vielen binnen de enquêtedoelgroep, hoeveel enquêtes verzonden zijn en hoeveel respons hierop terugkwam. Bij de startenquête was de respons 26%; bij de eindenquête 40%. Door de kleine omvang van de doelgroep is het aantal ontvangen responses echter te laag om cijfermatig over te rapporteren.

⁴ De reden om geen enquête te sturen was ofwel het ontbreken van een e-mailadres, ofwel (bij de startenquête) wanneer de zaak nooit de status 'intake geweest' kreeg, maar bijvoorbeeld direct werd doorgestuurd of afgerond.

	Start-enquête	Eind-enquête
Aantal rechtzoekenden in doelgroep van de enquête	36	12
Aantal uitgestuurde ⁴ enquêtes	23	10
Aantal volledige responses	6	4
Aantal gedeeltelijke responses	1	0

Tabel 2. Aantallen geselecteerde, uitgestuurde en ingevulde enquêtes.

Om nog potentiële kwalitatieve inzichten op te halen zijn drie rechtzoekenden uit de pilot benaderd voor een telefonisch interview.⁵ Hieruit volgde één interview; één rechtzoekende gaf aan al uitgebreid de enquêtes te hebben ingevuld, dus zijn open antwoorden zijn geanalyseerd; en één rechtzoekende heeft niet gereageerd.

Het interview vond telefonisch plaats op 7 oktober 2024. De geïnterviewde is gevraagd naar zijn ervaringen met de sociaal advocaat, de doorverwijzing naar De Brauw, zijn ervaringen met de advocaten van De Brauw en de tevredenheid over de afronding van de zaak.

⁵ Door De Brauw was al onder alle rechtzoekenden binnen de pilot geïnventariseerd wie benaderd wilden worden voor een interview; hierop kwamen drie bevestigende reacties. Enkel die personen zijn door het Kenniscentrum benaderd.





kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Contact

kenniscentrum@rvr.org