

evaluatieverslag 2014

sociaal raadsliedenwerk

Gemeente Midden Drenthe



Michel Heer '07



Voorwoord

In dit evaluatieverslag treft u informatie aan over de uitvoering van het sociaal raadsliedenwerk in de gemeente Midden Drenthe over het jaar 2014. Zo staan de werkzaamheden beschreven, het aantal consulten en de feitelijke inhoud van deze consulten.

Het aantal consulten en de inhoud van de consulten kan verschillen met voorgaande jaren. Zo zijn er dit jaar 123 consulten meer geweest ten opzichte van 2013, maar het aantal onderwerpen dat daarin aan bod is geweest, is gedaald met 114. Een dergelijk verschil is niet direct te verklaren uit de cijfers, wel gegeven we in het verslag een aantal opmerkelijke zaken weer met betrekking tot de inhoud van werk.

Indien het verslag vragen oproept, dan zijn wij te allen tijde bereid om hier over in gesprek te gaan.

Het verslag is opgesteld door:

Vicky Cloosterman
Sociaal raadvrouw
Welzijngroep Sedna
Werkzaam in Midden Drenthe

Michel Heerema
Teamleider gebied de Velden
Welzijngroep Sedna
Emmen



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Toelichting op de cijfers	4
2. Samenwerking en afstemming met andere disciplines	6
3. Huisbezoeken Voedselbank gebruikers	7
4. Budgetcoach	8
5. De cijfers	9



Inleiding

Sociaal raadslieden geven informatie en advies op een breed sociaal juridisch terrein. De nadruk ligt op dienstverlening aan de meest kwetsbare burgers. Dat zijn vooral mensen met weinig opleiding, laag inkomen en weinig zelfredzaamheid. De sociaal juridische dienstverlening bestaat uit informatie en advies en concrete dienstverlening, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften. De gebieden waarop het grootste deel van de dienstverlening betrekking heeft zijn: belastingen (inclusief huur- en zorgtoeslag), sociale zekerheid en wonen: kortom, de primaire bestaansvoorwaarden. Sociaal raadslieden houden zich ook bezig met het signaleren van structurele problematiek en ondernemen daar actie op. Leemtes in wet- en regelgeving of ongewenste gevolgen van regelgeving worden bij de verantwoordelijke instanties aangekaart.

De kernfuncties van het sociaal raadsliedenwerk zijn

Informatie en advies

Sociaal raadslieden geven informatie over wet- en regelgeving en hoe deze regelgeving uitwerkt in de situatie van de cliënt. Ze kennen de werkwijze van uitvoeringsorganen. Ze geven advies aan de cliënt hoe hij/zij zijn/haar rechten kan verwezenlijken. Sociaal raadslieden sluiten in hun communicatie aan op de mogelijkheden en belevingswereld van de cliënt.

Clïëntondersteuning

Sommige cliënten missen de vaardigheden om zelf de juiste actie te ondernemen. Sociaal raadslieden ondersteunen deze cliënten door het verrichten van concrete diensten. Waar mogelijk trachten sociaal raadslieden cliënten vaardigheden aan te leren, zodat ze in de toekomst zelf actie kunnen ondernemen.

Het gaat daarbij onder andere om de volgende activiteiten:

Formulieren invullen

Brieven schrijven

Bemiddelen naar instanties

Verwijzen naar andere hulp- of dienstverlening

Bezwaar- en beroepsprocedures

Contact mogelijkheden met het sociaal raadsliedenwerk Midden Drenthe

Spreekuurlocaties

Iedere donderdag wordt er een inloopsprek uur gehouden op de volgende locaties:

-Het Gemeentehuis te Westerbork, van 9.00 tot 10.00 uur

-Villa Maria te Smilde, van 11.00 uur tot 12.00 uur

-De Nassaukade te Beilen, van 13.30 tot 14.30 uur

Op bovenstaande locaties is het ook mogelijk om een afspraak te maken buiten het spreekuur om.

Telefonische bereikbaarheid

Telefonisch spreekuur op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9.00 tot 11.00 uur, telefoonnummer 0591-680830.

Huisbezoeken

Indien de inhoud van een consult of de omstandigheden van een cliënt daar aanleiding toe geven kan er een huisbezoek worden afgesproken. In samenwerking met Stichting de Voedselbank worden alle cliënten, die daar nieuw aangemeld zijn, thuis bezocht voor een voorzieningencheck.



1. Toelichting op de cijfers

De werkzaamheden zijn conform de afspraken in het contract met de gemeente Midden Drenthe uitgevoerd, met het aantal afgesproken uren.

In 2014 zijn er 1705 consulten geweest met cliënten uit de gemeente Midden Drenthe. Deze consulten vonden voornamelijk plaats tijdens een spreekuur op locatie of tijdens een telefonisch spreekuur. Tijdens deze consulten kwamen in totaal 2675 vragen om informatie of diensten op sociaal juridisch gebied aan de orde.

Top 3 inhoud van de consulten

Er zijn 822 vragen gesteld op het terrein van Belastingen, dit terrein beslaat onder meer diverse soorten (inkomensafhankelijke) uitkeringen en daaraan gerelateerde regelingen, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:

- Aangifte/aanslag inkomstenbelasting 383
- De wet AWIR huur- zorg- , kinderopvang toeslag en kindgebonden budget (rood) 240
- Kwijtschelding gemeentebelasting 97

Er zijn 698 vragen gesteld op het terrein van Sociale Zekerheid, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:

- Wet Werk en Bijstand 159
- AWBZ(13)/WMO(26)/PGB(62) samen 101
- Voorzieningen ten behoeve van minima 92

Er zijn 421 vragen gesteld op het gebied van Consumentenzaken, hierbij kwamen het meest aan de orde:

- Schulden/Budgetteren 222
- WSNP 54
- Water en energiebedrijven 32

Aantallen/soorten contact

1005 consulten hebben plaatsgevonden op de spreekuur locaties in Westerbork, Beilen en Smilde.

Er zijn 478 telefonische consulten geweest.

Er zijn 81 huisbezoeken afgelegd.

Er is 122 keer schriftelijk/mail contact geweest.

Er zijn 19 afspraken geweest op het kantoor in Emmen.

Opmerkelijke zaken

1. Veel cliënten hadden ook dit jaar weer problemen met de huur- en zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. De toeslagen zijn afhankelijk van het geschatte jaarinkomen van het betreffende jaar. Wanneer het jaarinkomen sterk wisselt, dient het inkomen steeds opnieuw ingeschat te worden. In dat kader kan opgemerkt worden dat steeds meet 60-70 jarigen het spreekuur bezoeken. Dit is te verklaren door de overgang van inkomen uit uitkering of arbeid naar AOW, waardoor het geschatte inkomen voor de huur- en zorgtoeslag bijgesteld moet worden.
Verder dienen er formulieren te worden ingevuld, vooraf-ingevulde gegevens te worden gecontroleerd, keuzes gemaakt te worden in afkoop of uitbetaling van pensioen(en), het opgeven aan de Belastingdienst Toeslagen van de afkooppensioenen als bijzonder inkomen voor de huurtoeslag etc.
2. Thuiszorgorganisaties die tijdens de begeleiding van hun cliënt voor juridische of financiële vragen komen te staan, die zij zelf niet kunnen beantwoorden, nemen contact op met de sociaal raadvrouw. Deze geeft advies hoe optimaal gebruik te maken van de regeling, en de hulpverlener koppelt het antwoord terug aan de cliënt. Dit gebeurt vooral in zaken waarbij de cliënt niet goed in staat is zelf de vraag te stellen of de actie te ondernemen.
3. Er blijft een groep mensen die geen computer hebben of er geen gebruik van willen of kunnen maken. Het komt steeds vaker voor dat de sociaal raadvrouw een DigiD code aanvraagt voor



de cliënt, om daarna gezamenlijk bijvoorbeeld een inschrijving bij werk.nl als werkzoekende digitaal in te vullen, een aanvraag voor een werkloosheids- of een bijstandsuitkering. Alleen Samenlevingszaken van de gemeente Midden Drenthe is nog wel bereid een papieren versie aan de cliënt te verstrekken, maar vervolgens is een digitale inschrijving als werkzoekende bij werk.nl een vereiste.

4. Van de telefonische spreekuren iedere ochtend (behalve donderdagochtend) wordt druk gebruik gemaakt. In toenemende mate hebben mensen de behoefte om even te overleggen of informatie te ontvangen in de zaken die zij op hun levenspad tegenkomen. Dit wordt zowel door de sociaal raadvrouw als de cliënt als positief ervaren, omdat op deze manier problemen voorkomen kunnen worden of door tijdige actie escalatie kan worden voorkomen.
5. In de loop van 2014 zijn er diverse veranderingen in de sociale wet- en regelgeving aangekondigd met als ingangsdatum 1 januari 2015.

In het kader van de wet Hervorming Kindregelingen hebben alleenstaande ouders een brief gekregen van Samenlevingszaken, met uitleg over de verandering per 1 januari 2015. Veel mensen maakten gebruik van de verwijzing in bovengenoemde brief om contact op te nemen met de sociaal raadvrouw voor nadere informatie

Vanaf 2015 krijgen cliënten het geld van het Persoonsgebonden Budget om zorg in te kopen niet meer op eigen rekening gestort, maar het geld wordt beheerd door de SVB. Om van dit trekkingsrecht gebruik te maken, dienden de zorgvragers een zorgovereenkomst op te sturen. Hierover zijn veel vragen gesteld en zijn veel verzoeken tot ondersteuning bij het aanleveren van de gegevens gedaan.

Van de transitie van de AWBZ en WMO regelingen is weinig onrust gesignaleerd binnen het sociaal raadsliedenwerk. Klachten over de aangekondigde verlaging in de thuiszorg zijn voornamelijk gemeld aan het zorgloket.



2. Samenwerking en afstemming met andere disciplines

Afstemming van de hulp- en dienstverlening inzake individuele cliënten vindt regelmatig plaats met medewerkers van het Algemeen Maatschappelijke Werk, Welzijnswerk Midden Drenthe, Vluchtelingenwerk, Verslavingszorg Noord Nederland, Woningbouwverenigingen, Thuiszorginstellingen en de Gemeentelijke Kredietbank. Regelmatig nemen professionals contact op om advies te vragen.

Verder is er deelgenomen aan de regiegroep Armoedebelid van de gemeente Midden Drenthe en waren er twee uitnodigingen om deel te nemen aan een zorgconferentie.



3. Huisbezoeken aan Voedselbank gebruikers

Van de 81 huisbezoeken waren er 40 op verwijzing van de Voedselbank. De voedselbank heeft 42 aanvragen voor ondersteuning gekregen, waarvan 2 verwezen door de Sociaal Raadsvrouw. Alle verzoeken om voedselhulp werden gehonoreerd. In meerdere gevallen betrof het ondersteuning van enkele maanden, omdat er sprake was van tijdelijke overgangsproblematiek. Daarbij valt te denken aan een overgang van inkomen uit arbeid of ziektewet naar een werkloosheidsuitkering of van een UWV uitkering naar een WWB uitkering. Vanaf het moment dat de aanvrager weer kon beschikken over de hen toekomende regelingen- en voorzieningen kon de voedselhulp gestopt worden.

Tijdens de huisbezoeken is de situatie in beeld gebracht en zijn indien mogelijk en noodzakelijk de interventies met elkaar besproken en uitgevoerd.

Aanvragen/wijzigen Voorlopige aanslag	5
Aanvragen WWB uitkering/bemiddeling	3
Aanvragen BBZ uitkering	1
Aanvragen WW uitkering	1
Administratie verzamelen en ordenen	3
Belasting toeslagen	10
Belastingen aangifte	15
Bemiddeling in schuldregelingen (preventie)	12
Bemiddeling tussen GKB en cliënt	3
Beslagvrije voet aanpassen	8
Bijzondere bijstand	10
Juridische zaken	3
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	4
Minimaregelingen	12
Nuts	2
PGB	2
WSNP formulier en bemiddeling	2



4. Budgetcoach

Vanaf 1 maart 2014 is de budgetcoach werkzaam in de gemeente Midden Drenthe. Alle bewoners van de gemeente Midden Drenthe die gebruik willen maken van de schuldhulpverlening van de gemeentelijke kredietbank te Assen dienen zich te melden bij de budgetcoach. De budgetcoach beoordeelt welk traject bij deze individuele klant het meest passend is.

Om in dat proces te bekijken of de cliënt gebruik maakt van de voor hen geldende regelingen en voorzieningen, is er 51 keer verwezen naar de Sociaal Raadsvrouw voor een voorzieningencheck. Voorwaarde voor schuldhulpverlening is dat de cliënt alle inkomensbestanddelen ontvangt waar hij/zij voor in aanmerking komt. In afwachting van een eventuele schuldregeling poogt de sociaal raadsvrouw het inkomen zoveel mogelijk op de norm te brengen en de beslagvrije voet aan laten passen.

Bovendien is er 15 keer verwezen in verband met juridisch advies inzake bijvoorbeeld eigen woningbezit en de daarbij behorende problematiek, huurovereenkomsten, rechtmatigheid van terugvorderingen van instanties die acteren op het sociaal juridische terrein etc..

De sociaal raadsvrouw heeft in het kader van de vroegsignalering verwezen naar de budgetcoach wanneer een cliënt moeite had met het hanteren van zijn/haar budget en daardoor schulden zijn ontstaan of dreigen te ontstaan.



5. De cijfers

Hieronder vindt u de belangrijkste cijfers over de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014.

Kenmerken van de cliënt

Leeftijd	
15-20	37
20-25	60
25-30	96
30-40	272
40-50	438
50-60	310
60-70	356
70-80	54
80 en ouder	2
Niet van toepassing	80
Eindtotaal	1705

Leefsituatie	
Eenouderhuishouden	322
Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	789
Institutioneel huishouden	6
Inwonend bij ouders/familie	61
Niet van toepassing	80
Overige meerpersoonshuishouden	1
Samengesteld gezin	1
Samenwonend paar met kind(eren)	208
Samenwonend paar zonder kinderen	237
Eindtotaal	1705

Inkomstenbron	
Alimentatie	14
ANW	13
AOW	238
Arbeidsongeschiktheid (WIA, Wajong, TW, invaliditeitspensioen)	275
Comb. loon/aanvulling	130
Comb. uitkeringen	47
IOAW/IOZA	9
Leeft van inkomen van een ander	52
Loondienst	244
Niet van toepassing	80
Pensioen/Lijfrente	3
Pensioenen	6
Studiefinanciering	35
Werkloosheid (WW, Toeslagenwet, wachtgeld)	63
Wet werk en bijstand (WWB)	464
Zelfstandig beroep	13
Ziektewet	14
Zonder inkomen	5
Eindtotaal	1705



Geslacht ingedeeld naar woonplaats	Man	Vrouw	Totaal
Balinge	1	2	3
Beilen	237	503	740
Bovensmilde	50	103	153
Buiten gemeente		1	1
Drijber	5	7	12
Hijken	17	19	36
Holthe		2	2
Hoogersmilde	18	42	60
Hooghalen	16	23	39
Mantinge	2	9	11
Nieuw Balinge	11	26	37
Oranje	4	1	5
Orvelte	6	2	8
Smilde	99	165	264
Spier	11	9	20
Westerbork	91	147	238
Wijster	42	26	68
Witteveen	2	6	8
Eindtotaal	612	1093	1705

	Beilen	Smilde	Westerbork	Totaal
Balinge	1	0	0	1
Beilen	429	3	47	479
Bovensmilde	5	62	0	67
Drijber	3	0	2	5
Hijken	10	1	8	19
Holthe	1	0	0	1
Hoogersmilde	5	27	1	33
Hooghalen	11	3	4	18
Mantinge	1	0	6	7
Nieuw Balinge	7	0	6	13
Oranje	2	1	0	3
Orvelte	0	0	3	3
Smilde	6	169	0	175
Spier	8	0	2	10
Westerbork	5	1	131	137
Wijster	18	0	11	29
Witteveen	4	0	1	5
Eindtotaal	516	267	222	1005



Inhoud van de contacten

Vraagsteller	
Cliënt (beoogd)	1625
Maatschappelijk werker	12
Professional (extern)	62
Vrijwilligersorganisatie	6
Eindtotaal	1705

Verwezen door	
Budgetcoach	66
Bureau Jeugdzorg	1
Eigen initiatief	1395
Gem. Midden Drenthe/Soc. Zaken	69
GGZ	2
Huisarts/SPV'er	5
Icare/thuiszorg instellingen	24
Instantie voor schuldhulpverlening	21
Interne verwijzing	3
Maatschappelijk werk	53
Onbekend	8
Schoolmaatschappelijk werk	1
St. Vluchtelingenwerk	1
VNN/verslavingszorg	1
Voedselbank	40
Zorgloket	15
Eindtotaal	1705

Hoofdcategorie	Afhandeling	Totaal
Belasting	Bemiddeling	39
	Bezwaar / beroep	51
	Informatie en advies	362
	Invullen formulier	276
	Overige dienstverlening	92
	Verwijzing	2
Totaal Belasting		822
Consumentenzaken	Bemiddeling	115
	Bezwaar / beroep	8
	Informatie en advies	192
	Invullen formulier	11
	Overige dienstverlening	70
	Verwijzing	25
Totaal Consumentenzaken		421
Gezondheid en welzijn	Bemiddeling	8
	Informatie en advies	34
	Invullen formulier	2



	Overige dienstverlening	2
	Verwijzing	8
Totaal Gezondheid en welzijn		54
Juridische kwesties	Bemiddeling	40
	Bezwaar / beroep	3
	Informatie en advies	121
	Invullen formulier	14
	Luisterend oor bieden	1
	Overige dienstverlening	46
	Verwijzing	10
Totaal Juridische kwesties		235
Onderwijs	Bemiddeling	2
	Informatie en advies	28
	Invullen formulier	10
	Overige dienstverlening	5
Totaal Onderwijs		45
Personen en familierecht	Bemiddeling	21
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	109
	Invullen formulier	2
	Overige dienstverlening	15
	Verwijzing	14
Totaal Personen en familierecht		162
Uitkeringen	Bemiddeling	73
	Bezwaar / beroep	65
	Informatie en advies	339
	Invullen formulier	124
	Overige dienstverlening	75
	Terugvordering	2
	Verwijzing	20
Totaal Uitkeringen		698
Werken	Bemiddeling	8
	Informatie en advies	58
	Invullen formulier	3
	Overige dienstverlening	11
	Verwijzing	4
Totaal Werken		84
Wonen	Bemiddeling	34
	Bezwaar / beroep	3
	Informatie en advies	90
	Invullen formulier	6
	Overige dienstverlening	19
	Verwijzing	2
Totaal Wonen		154
Eindtotaal		2675



Problematiek	
Aangifte inkomstenbelasting (blauw)	305
Aanslag inkomstenbelasting (blauw)	78
ANW	9
AOW	18
Arbeidsomstandigheden	7
Arbeidsovereenkomst	14
AWBZ	6
AWBZ eigen bijdrage	7
Betaling/invordering belasting (blauw)	21
Bijzondere bijstand	70
Bijzondere huisvesting	6
Burenrecht	5
Burger en overheid	33
Burgerlijk procesrecht	8
Echtscheiding	31
Erfrecht	16
Gezinshereniging/vorming	1
Gezondheidszorg	17
Huiseigendom	30
Huurovereenkomst	20
Huurtoeslag (rood)	165
Huwelijk en samenwonen	2
Hypotheken	22
IOAW/IOZA	3
Kind gebonden budget (rood)	14
Kinderbijslag	7
Kinderopvang toeslag (rood)	19
Klachtprocedures	6
Krediet/geld lenen	17
Kwijtschelding belasting (blauw)	11
Kwijtschelding belasting lagere overheid	7
Kwijtschelding gemeentebelasting	97
Langdurigheidstoeslag	8
Loon en vakantiegeld	18
Loonbelasting/- heffing (blauw)	4
Motorrijtuigenbelasting en BPM	12
Nationaliteit/naturalisatie	2
Onderhoud aan huurwoning	8
Onderhoudsplicht/ alimentatie/LBIO	62
Ondernemingszaken	22
Onrechtmatige daad/smartengeld	5
Ontslag	8
Ouderlijk gezag en voogdij	19
Ov. zaken loon/ink. bel. (blauw)	1



Overeenkomsten m.b.t. diensten (telecom, kabel)	16
Overeenkomsten m.b.t. goederen	11
Overige administratie	1
Overige bijstandszaken	2
Overige consumentenzaken	21
Overige juridische kwesties	52
Overige maatschappelijke onderwerpen	1
Overige verzekeringen	11
Overige werkgelegenheid	5
Overige woonzaken	17
Overige zaken arbeidsrecht	9
Overige zaken burgerlijk recht	12
Overige zaken m.b.t. geld	25
Overige zaken personen - en familierecht	11
Overige zaken studiekosten	14
Overige ziektekostenregeling	53
Patiënten recht	3
Pensioenen bedrijven	21
Pensioenen particulieren	7
Pers. / relatieproblemen	27
Personen en familierecht	21
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	22
PGB (WMO en AWBZ)	62
Rechtsbijstand	22
Re-integratie	27
Schadeverzekeringen	12
Schulden/ budgetteren	222
Strafrecht (wet Mulder)	14
Tegemoetkoming studiekosten	12
Terugvordering	26
Toeslagenwet	15
TOG regeling	2
Voorlopige aanslag (blauw)	46
Voorzieningen t.b.v. groepen	9
Voorzieningen t.b.v. minima	92
Vreemdelingenrecht	9
Wajong	14
Water en energiebedrijven	32
Werkeloosheidsuitkering (WW)	35
Wet studiefinanciering	19
Wet Werk en Bijstand (WWB)	159
WIA / WAO	27
WMO	21
WMO eigen bijdrage	5
Woonruimteverdeling (urgentie)	45



Woonsubsidies	6
WSNP	54
Ziektewet (ZW)	2
Zorgtoeslag	42
Zorgverzekeringen	41
Eindtotaal	2675