

evaluatieverslag 2015

sociaal raadsliedenwerk

Gemeente Midden Drenthe



Michel Heer '07



Voorwoord

Met veel enthousiasme en inzet hebben we ook in 2015 weer uitvoering gegeven aan het sociaal raadsliedenwerk in de gemeente Midden Drenthe. In een samenleving die volop in verandering is, is het belangrijk dat mensen hun vragen op het gebied van wetten, regelingen, formulieren en (overheids-) instellingen ergens neer kunnen leggen waar er op een deskundige manier antwoord kan worden verstrekt.

In dit verslag treft u informatie aan over de uitvoering van het sociaal raadsliedenwerk. Zo staan de werkzaamheden beschreven, het aantal consulten en de feitelijke inhoud van deze consulten.

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



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

Op woensdag is er een inloopsprekkuur van 13.30 tot 14.30 op de locatie De Nassaukade 4 te Beilen, met daarna de mogelijkheid om een afspraak te maken op deze locatie.

Op donderdag wordt er een inloopsprekkuur 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, met de mogelijkheid om een afspraak te maken na dit spreekuur.

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 2015 zijn er 2024 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 3708 vragen om informatie of diensten op sociaal juridisch gebied aan de orde.

Top 3 inhoud van de consulten

Er zijn 1120 vragen gesteld op het terrein van Sociale Zekerheid, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:

- Voorzieningen ten behoeve van minima 253
- Wet Werk en Bijstand 190
- AWBZ(15)/WMO(78)/PGB(79) samen 172

Er zijn 1019 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 478
- De wet AWIR huur- zorg- , kinderopvang toeslag en kindgebonden budget (rood) 279
- Kwijtschelding gemeentebelasting 103

Er zijn 574 vragen gesteld op het gebied van Consumentenzaken, hierbij kwamen het meest aan de orde:

- Schulden/Budgetteren 299
- WSNP 43
- Overige zaken m.b.t. geld 67

Aantallen/soorten contact

1173 consulten hebben plaatsgevonden op de spreekuur locaties in Westerbork, Beilen en Smilde.

Er zijn 651 telefonische consulten geweest.

Er zijn 78 huisbezoeken afgelegd.

Er is 122 keer schriftelijk/mail contact geweest.

Opmerkelijke zaken

1 Het Rijk heeft besloten de Wet tegemoetkoming chronische zieken en gehandicapten (WTCG) af te schaffen. Deze rijksregeling was er om de doelgroepen financieel te compenseren voor hun verhoogde kosten door ziekte en handicap.

De Gemeente heeft vanaf oktober 2015 een regeling chronisch zieken en gehandicapten, bestaande uit compensatie voor het eigen risico, vergoeding van niet vergoede zorgkosten, een gehandicapten parkeerkaart, eigen bijdrage WMO en maaltijdvoorziening of dieet. Dit verklaart de extra hoge score voor de minimaregelingen in de jaarcijfers. De regeling werd door de doelgroep met open armen ontvangen, voor de meeste regelingen met een inkomen tot 110% van het voor hen geldende sociaal minimum.

2 Wanneer mensen gebruik maken van zorg uit de basisverzekering, dan dient er een eigen risico betaald te worden aan de zorgverzekeraar. Standaard schrijft de verzekeraar dit bedrag automatisch af van de bankrekening van de verzekerde. Alleen bij tijdig telefonisch contact kan dit voorkomen worden en kan er een betalingsregeling getroffen worden. Met deze vraag om bemiddeling bezochten vooral veel anderstaligen het spreekuur, vaak hadden zij het zelf geprobeerd, maar door het verschil in taal leverde dit communicatieproblemen op met de medewerkers van de zorgverzekering.



3 Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun burgers, met als doel meer maatwerk leveren en beter in te kunnen spelen op de lokale omstandigheden. Daarnaast is de extramurale verpleging, een groot deel van de persoonlijke verzorging, overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet.

Deze decentralisatie, de nieuwe manier van invullen van de formulieren, de wachttijden bij uitbetalingen, verzoeken tot correctie van de uitbetalingen, het schrijven van bezwaarschriften m.b.t. afwijzende beschikkingen persoonlijke verzorging waren begin 2015 vaak redenen om de spreekuren te bezoeken.

4 Het is niet meer mogelijk voor de Sociaal Raadsvrouw om zonder Digid of machtigingscode belastingzaken te verzorgen. Het geeft veel extra werk voor zowel de bewoners als de Sociaal Raadsvrouw om codes aan te vragen en te verwerken. Vooral voor mensen die niet over een computer en/of computervaardigheden beschikken levert dit een grotere afhankelijkheid op van de dienstverlener. Door de verdergaande digitalisering is deze de groep ook afhankelijk van de dienstverlener bij het aanvragen van bijvoorbeeld een werkloosheidsuitkering of een bijstandsuitkering. Door de vooraankondiging in 2016 van de digitalisering van de belastingdienst bezochten pensioengerechtigden, meer dan voorgaande jaren, de spreekuren met vragen om ondersteuning. Geconcludeerd kan worden dat mensen die eerder zelfredzaam genoemd konden worden, door de voortschrijdende digitalisering een groter beroep moeten doen op de dienstverlening.

5 Het is inmiddels bekend dat veel regelingen en voorzieningen van de overheid ingewikkeld zijn voor bewoners. Vooral bewoners die zich hier vanuit een asielprocedure vestigen blijven, ook na jarenlange ondersteuning, de regels lastig vinden. Zij bezoeken frequent de spreekuren voor ondersteuning bij het op de juiste manier gebruik maken van de regelingen en voorzieningen.

6 Vanaf mei 2015 is het door een urenuitbreiding mogelijk geworden om een extra spreekuur te houden op de locatie Nassaukade 4 te Beilen. Iedere woensdag van 13.30 uur tot 14.30 uur is er inloopspreekuur. Na dit spreekuur is er gelegenheid om afspraken te maken bij meervoudige problematiek en/of gecompliceerde casussen waarbij meer tijd nodig is. Constateringen naar aanleiding van deze aanpassing:

- De bewoners bezoeken het nieuwe spreekuur goed, met als gevolg dat de druk op het donderdag-spreekuur minder is geworden en de wachttijden korter. Na afloop van dit spreekuur is er ook een mogelijkheid tot het maken van afspraken.
- In 2014 was er het beeld dat bewoners uit Beilen wegens drukte op het spreekuur in hun eigen woonplaats het spreekuur in Westerbork bezochten, dat is nu sterk verminderd.
- Het is niet meer nodig om afspraken op de locatie Emmen te maken.
- Bewoners, woonachtig in Smilde en Hoogersmilde bezoeken – naast het spreekuur in Smilde – frequenter dan in het verleden de spreekuren in Beilen.
- Bewoners uit Bovensmilde bezoeken bijna uitsluitend het spreekuur in Smilde.



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, de Budgetcoach van de gemeente Midden Drenthe, 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 Armoedebeleid van de gemeente Midden Drenthe, een presentatie gegeven bij een bijeenkomst van het Minima Beleid, en een presentatie aan de Commissie Welzijn van de gemeente Midden Drenthe.



3. Huisbezoeken aan Voedselbank gebruikers

Van de 78 huisbezoeken afgelegde huisbezoeken waren er 34 op verwijzing van de Voedselbank. De Voedselbank heeft 42 aanvragen voor ondersteuning gekregen, waarvan 8 via 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 Bijstand (PW) uitkering. Vanaf het moment dat de aanvrager weer kon beschikken over de hem 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.

Aangifte inkomstenbelast. (blauw)	12
ANW	1
Bijstand (PW)	2
Bijzondere bijstand	6
Burger en overheid	1
Echtscheiding	2
Erfrecht	2
Huiseigendom	1
Huurovereenkomst	2
Krediet / geld lenen	2
Kwijtschelding gemeentebelasting	5
Motorrijtuigenbelast. en BPM	2
Onderhoudsplicht/ alimentatie/ LBIO	1
Ontslag	1
Ouderlijk gezag en voogdij	2
Overeenkomsten m.b.t. diensten	2
Overeenkomsten m.b.t. goederen	2
Overige consumentenzaken	1
Overige juridische kwestie	5
Overige zaken arbeidsrecht	2
Overige zaken m.b.t. geld	3
Persoonsg. en identificatie	5
Schulden/ budgetteren	13
Strafrecht (wet Mulder)	3
Terugvordering	2
Toeslagen Belastingdienst	11
Voorlopige aanslag (blauw)	2
Voorzieningen t.b.v. minima	11
WIA / WAO	2
WMO eigen bijdrage	2
WSNP	1
WW	1
Zorgverzekeringen	5



4. Budgetcoach

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 voldoende gebruik maakt van de voor hen geldende regelingen en voorzieningen, is er 71 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 te laten passen.

Voorts wordt er 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 2015 tot en met 31 december 2015.

Kenmerken van de cliënt

Leeftijd	
15-20	39
20-25	67
25-30	85
30-40	241
40-50	521
50-60	436
60-70	446
70-80	111
80 en ouder	4
Niet van toepassing	74
Eindtotaal	2024

Leefsituatie	
Eenouderhuishouden	262
Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	1009
Institutioneel huishouden	1
Inwonend bij ouders/familie	75
Niet van toepassing	74
Overige meerpersoonshuishouden	5
Samenwonend paar met kind(eren)	269
Samenwonend paar zonder kinderen	329
Eindtotaal	2024

Inkomstenbron	
Alimentatie	12
ANW	10
AOW	377
Arbeidsongeschiktheid (WIA, Wajong, TW, invaliditeitspensioen)	371
Bijstand (PW)	471
Comb. loon/aanvulling	162
Comb. uitkeringen	49
IOAZ, IOZW	9
Leeft van inkomen van een ander	53
Loondienst	266
Niet van toepassing	74
Onbekend / Niet gevraagd	1
Overig	3
Pensioen/Lijfrente	2
Pensioenen	8
Studiefinanciering	47
Werkloosheid (WW, Toeslagenwet, wachtgeld)	65
Zelfstandig beroep	20
Ziektewet	19
Zonder inkomen	5
Eindtotaal	2024



Geslacht ingedeeld naar woonplaats	Man	Vrouw	Totaal
Balinge	2	4	6
Beilen	339	548	887
Bovensmilde	70	117	187
Buiten gemeente	2	1	3
Drijber	14	9	23
Hijken	29	27	56
Holthe		2	2
Hoogersmilde	50	47	97
Hooghalen	23	29	52
Mantinge	1	16	17
Nieuw Balinge	6	25	31
Oranje	2	1	3
Orvelte	6	1	7
Smilde	108	169	277
Spier	24	10	34
Westerbork	82	169	251
Wijster	30	46	76
Witteveen	2	7	9
Zuidveld	5	1	6
Eindtotaal	795	1229	2024

Spreekuurlocatie per woonplaats	Beilen	Smilde	Westerbork	Totaal
Balinge	3		1	4
Beilen	531	1	19	551
Bovensmilde	5	79		84
Buiten gemeente		1		1
Drijber	6		2	8
Hijken	13	1	3	17
Holthe		1		1
Hoogersmilde	21	36		57
Hooghalen	24	1	1	26
Mantinge	3		4	7
Nieuw Balinge	9	2	8	19
Oranje		1		1
Orvelte	2		2	4
Smilde	25	150		175
Spier	11		9	20
Westerbork	14	1	137	152
Wijster	27		12	39
Witteveen	2		1	3
Zuidveld	1		3	4
Eindtotaal	697	274	202	1173



Inhoud van de contacten

Vraagsteller	
Cliënt (beoogd)	1950
Maatschappelijk werker	18
Professional (extern)	52
Vrijwilligersorganisatie	4
Eindtotaal	2024

Verwezen door	
Anders	1
Belastingdienst	1
Budgetcoach	71
Eigen initiatief	1783
Gem. Midden Drenthe	52
GGD JGZ	2
GGZ	4
Huisarts/SPV'er	3
Icare/thuiszorg instellingen	16
Schuldhelpverlening/GKB	5
Interne verwijzing	1
Leger des Heils	1
Maatschappelijk werk	32
St. Vluchtelingenwerk	9
UWV	1
Voedselbank	34
Zorgloket/Welzijn	8
Eindtotaal	2024

Hoofdcategorie	Afhandeling	Totaal
Belasting	Bemiddeling	54
	Bezwaar / beroep	71
	Dienstverlening vacatures	6
	Informatie en advies	262
	Invullen formulier	398
	Overige dienstverlening	215
	Terugvordering	11
	Verwijzing	2
Totaal Belasting		1019
Consumentenzaken	Bemiddeling	129
	Bezwaar / beroep	7
	Dienstverlening vacatures	8
	Informatie en advies	264
	Intern overleg, verwezen	1
	Invullen formulier	19
	Overige dienstverlening	119
	Verwijzing	27
Totaal Consumentenzaken		574
Gezondheid en welzijn	Bemiddeling	3
	Informatie en advies	48
	Invullen formulier	6
	Overige dienstverlening	7
	Verwijzing	11
Totaal Gezondheid en welzijn		75



Juridische kwesties	Bemiddeling	35
	Bezwaar / beroep	3
	Dienstverlening vacatures	1
	Informatie en advies	183
	Invullen formulier	24
	Overige dienstverlening	134
	Verwijzing	11
Totaal Juridische kwesties		391
Onderwijs	Bemiddeling	3
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	22
	Invullen formulier	9
	Overige dienstverlening	8
	Terugvordering	1
Totaal Onderwijs		44
Personen en familierecht	Bemiddeling	8
	Informatie en advies	141
	Invullen formulier	3
	Overige dienstverlening	15
	Verwijzing	8
Totaal Personen en familierecht		175
Uitkeringen	Bemiddeling	113
	Bezwaar / beroep	72
	Dienstverlening vacatures	5
	Informatie en advies	491
	Invullen formulier	242
	Overige dienstverlening	175
	Terugvordering	11
	Verwijzing	11
Totaal Uitkeringen		1120
Werken	Bemiddeling	12
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	88
	Invullen formulier	4
	Overige dienstverlening	11
	Verwijzing	4
Totaal Werken		120
Wonen	Bemiddeling	48
	Dienstverlening vacatures	1
	Informatie en advies	111
	Invullen formulier	3
	Overige dienstverlening	23
	Verwijzing	4
Totaal Wonen		190
Eindtotaal		3708



Onderwerp	Totaal
Aangifte inkomstenbelast. (blauw)	478
ANW	8
AOW	41
Arbeidsomstandigheden	9
Arbeidsovereenkomst	21
AWBZ	8
AWBZ eigen bijdrage	7
Betaling/invord. belast. (blauw)	19
Bijstand (PW)	190
Bijzondere bijstand	79
Bijzondere huisvesting	7
Burenrecht	10
Burger en overheid	40
Burgerlijk procesrecht	13
Echtscheiding	58
Erfrecht	25
Fondsen	1
Gezondheidszorg	29
Huiseigendom	24
Huurovereenkomst	28
Huurtoeslag (rood)	181
Huwelijk en samenwonen	3
Hypotheken	26
IOAW/IOAZ	2
Kind gebonden budget (rood)	22
Kinderbijslag	5
Kinderopvang toeslag (rood)	15
Klachtprocedures	9
krediet / geld lenen	33
Kwijtscheld.belast. (blauw)	5
Kwijtschelding belasting lagere overheid	19
Kwijtschelding gemeentebelasting	103
Langdurigheidstoeslag	10
Loon en vakantiegeld	26
Loonbelasting/- heffing (blauw)	6
Motorrijtuigenbelast. en BPM	24
Onderhoud aan huurwoning	21
Onderhoudsplicht/ alimentatie/ LBIO	37
Ondernemingszaken	17
Onderwijs algemeen	1
Onrechtm. Daad / smartengeld	2
Ontslag	18
Ouderlijk gezag en voogdij	16
Ov. zaken loon/ink. bel. (blauw)	3
Overeenkomsten m.b.t. diensten (telecom, kabel)	6
Overeenkomsten m.b.t. goederen	5
Overige bijstandszaken	3
Overige consumentenzaken	48
Overige juridische kwesties	88
Overige maatschappelijke onderwerpen	2
Overige verzekeringen	22



Overige werkgelegenheid	9
Overige woonzaken	29
Overige zaken arbeidsrecht	17
Overige zaken burgerlijk recht	15
Overige zaken m.b.t. geld	67
Overige zaken personen - en familierecht	9
Overige zaken studiekosten	13
Overige ziektekostenregeling	107
Pensioenen bedrijven	54
Pensioenen particulieren	16
Pers. / relatieproblemen	36
Personen en familierecht	27
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	79
PGB (WMO en AWBZ)	79
Rechtbijstand	14
Re-integratie	29
Schadeverzekeringen	7
Schulden/budgetteren	299
Strafrecht (wet Mulder)	25
Succes/schenkingsrecht	3
Tegemoetkoming studiekosten	5
Terugvordering	26
Toeslagenwet	29
Vakantie en vrije tijd	2
Voorlopige aanslag (blauw)	62
Voorzieningen t.b.v. groepen	8
Voorzieningen t.b.v. minima	253
Vreemdelingenrecht	16
Wajong	14
Water en energiebedrijven	44
Werkeloosheidsuitkering (WW)	34
Wet studiefinanciering	25
Wet WAZO	1
WIA / WAO	36
WMO	29
WMO eigen bijdrage	49
Woonruimteverdeling (urgentie)	51
Woonsubsidies	4
WSNP	43
Ziektewet (ZW)	11
Zorgtoeslag	79
Zorgverzekeringen	80
Eindtotaal	3708