

evaluatieverslag 2016

sociaal raadsliedenwerk

Gemeente Midden Drenthe



Michel Heer '07



Voorwoord

Met veel enthousiasme en inzet hebben we ook in 2016 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
3.1 Afspraken na de spreekuren	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 2016 zijn er 2127 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 3640 vragen om informatie of diensten op sociaal juridisch gebied aan de orde.

Top 3 inhoud van de consulten

Er zijn 1061 vragen gesteld op het terrein van Sociale Zekerheid, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:

- Voorzieningen ten behoeve van minima 281
- Wet Werk en Bijstand 240
- AWBZ(6)/WMO(62)/PGB(33) samen 101

Er zijn 933 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 453
- De wet AWIR huur- zorg- , kinderopvang toeslag en kindgebonden budget (rood) 290
- Kwijtschelding gemeentebelasting 100

Er zijn 666 vragen gesteld op het gebied van Consumentenzaken, hierbij kwamen het meest aan de orde:

- Schulden/Budgetteren 426
- Overige zaken m.b.t. geld 60
- WSNP 48

Aantallen/soorten contact

1348 consulten hebben plaatsgevonden op de spreekuur locaties in Westerbork, Beilen en Smilde.

Er zijn 599 telefonische consulten geweest.

Er zijn 45 huisbezoeken afgelegd.

Er zijn 78 afspraken buiten het spreekuur geweest.

Er is 57 keer schriftelijk/mail contact geweest (de start van een contact).

Opmerkelijke zaken

1 Er ontstaan nieuwe rechthebbenden op de minimaregelingen en de (bijzondere) bijstand

De partnertoeslag voor de AOW gerechtigden met een jongere partner zonder inkomen is vervallen sinds 2015. De gevolgen worden inmiddels zichtbaar, temeer daar de pensioengerechtigde leeftijd van de jongere partner ook gestaag wordt verhoogd. Wanneer de jongere partner geen of een laag inkomen heeft, dan kan er een beroep worden gedaan op de AIO, een bijstandsvoorziening uitgevoerd door de SVB. De opgebouwde pensioenen van de AOW gerechtigde worden in mindering gebracht op de AIO aanvulling. Dit kan betekenen dat iemand met een substantieel pensioenrecht toch een inkomen en vermogen heeft op bijstandsniveau totdat de partner de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt. Ze zullen dan gebruik moeten maken van de minimaregelingen van de gemeente.

Een echtpaar waarbij de fiscaal partner geen of een laag inkomen genoot, krijgt van de Belastingdienst een heffingskorting voor minstverdienende. Wanneer als voorbeeld genomen wordt een echtpaar waarvan de partner een arbeidsongeschiktheidsuitkering van het UWV heeft en de andere partner zonder inkomen, dan is het inkomen tezamen met de heffingskorting voor minstverdienende op bijstandsniveau.



Deze heffingskorting wordt echter sinds 2009 geleidelijk afgebouwd voor partners geboren na 1962. In 2016 was deze nog maar € 1.047 in plaats van € 2.242. Het kan dus voorkomen dat een echtpaar nu een aanvulling nodig heeft van de bijstand om aan het sociaal minimum te komen.

2 Overgang van GKB naar Sociaal.nl

Vanaf 1 januari 2016 voert Sociaal.nl het Budgetbeheer en Schuldhulpverlening uit voor inwoners in opdracht van de gemeente Midden Drenthe. Daarvoor was de Gemeentelijke Kredietbank te Assen de uitvoerende partij.

De overgang heeft de nodige onrust veroorzaakt onder de cliënten, temeer daar de GKB niet conform de regels de gegevens heeft overgedragen. Daardoor moesten de klanten zelf gegevens aanleveren om de trajecten op te starten. Gebruikers werden zoveel als mogelijk benaderd met dit verzoek, waarbij niet iedereen de mogelijkheden had om adequaat te reageren. In de loop van het jaar heeft dit zijn beslag gekregen en konden de trajecten alsnog naar wens voor de cliënten worden uitgevoerd. Sociaal.nl wil de cliënt meer betrekken bij het proces, en doet daarom een groter beroep op de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Dit om de kans voor de cliënt te vergroten om zelf in de toekomst het eigen budget weer kunnen beheren.

3 Preventie

Bewoners vragen steeds vaker gesprekken aan om tijdig geïnformeerd te worden over hun rechten en plichten en om geïnformeerd te zijn over de mogelijke gevolgen van hun toekomstige keuzes. Te denken valt aan het gaan samenwonen/trouwen, gaan scheiden, een aanstaande pensionering of een ongeneeslijke ziekte. Omdat zoveel regelingen en voorzieningen dwarsverbanden hebben en dus gevolgen hebben op meerdere terreinen willen mensen voorkomen dat ze worden geconfronteerd met onbedoelde gevolgen van hun keuzen.

4 Communicatie

De minimaregelingen in de gemeente Midden Drenthe zijn inmiddels goed bekend en de rechthebbenden weten doorgaans hun weg hierin te vinden. Helaas vormt de regeling voor Compensatie eigen risico en vergoeding van zorgkosten hierop een uitzondering. De regeling is goed ontvangen door de bewoners, omdat het precies de noden op het gebied van ziektekosten compenseert.

Nog steeds zijn er echter bewoners, doorgaans in de hogere leeftijdscategorie, die niet op de hoogte zijn van de regeling. Het blijft dus zaak om de regeling actief onder de aandacht te blijven brengen



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, Sociaal.nl., Bewindvoerders, Welzijnswerk Midden Drenthe, Vluchtelingenwerk, Verslavingszorg Noord Nederland, Woningbouwverenigingen, Thuiszorginstellingen.

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 de algemene bestuursvergadering van de Adviesraad Minimabeleid en deelname aan het overleg van de Werkgroep Gezond in Midden Drenthe.



3. Huisbezoeken aan Voedselbank gebruikers

In totaal is er in 2016 45 keer een huisbezoeken afgelegd. Er zijn 19 huisbezoeken afgelegd bij gebruikers van de Voedselbank. De voedselbank heeft in de loop van het jaar aanvragen voor ondersteuning gekregen waarvan 19 verzoeken na screening werden toegekend.

Hiervan waren 4 verzoeken op verwijzing van de Sociaal Raadsvrouw.

Bij 5 aanvragen zaten de cliënten in een overgangssituatie. Ze konden tijdelijk niet beschikken over voldoende inkomen, bijvoorbeeld door echtscheiding of door verhuizing. Het kan enkele maanden duren voordat de aanvraag van een uitkering en de toeslagen van de Belastingdienst toeslagen daadwerkelijk zijn verwerkt en uitbetaald.

Bij 5 andere aanvragen betrof het cliënten die beschermingsbewind toegekend hadden gekregen wegens kwetsbaarheid op meerdere terreinen. Door de vaak langdurige financiële problematiek is ondersteuning van de voedselbank gewenst om toch tot een werkbare oplossing te komen van de schulden.

Aanslag inkomstenbelast. (blauw)	2
Bewindvoering	5
Bijstand (PW)	4
Bijzondere bijstand	2
Echtscheiding	2
Huurtoeslag	3
Huwelijk en samenwonen	1
Kindgebonden budget	1
Kwijtschelding gem. belastingen	2
Ouderlijk gezag en voogdij	1
Overeenkomsten m.b.t. goederen	2
Overige administratie	3
Personen-familierecht	1
Schulden	8
Voorlopige aanslag	2
Voorzieningen voor minima	6
WIA	1
Zorgtoeslag	3
Zorgverzekering	2

3.1 Afspraken na de spreekuren

Na de inlooppreekuren in Beilen, elke woensdag - en donderdagmiddag van 13.30 uur tot 14.30 uur is er de mogelijkheid om op afspraak een gesprek te voeren. Er is dan sprake van meervoudige problematiek die niet binnen het tijdsbestek van een inlooppreekuur toegelicht en uitgewerkt kan worden. In 2016 hebben er buiten de inlooppreekuren 78 gesprekken plaatsgevonden, met als kenmerk dat in aansluiting op de cliënt passende alternatieven zijn gezocht voor de ontstane vraagstellingen /problemen.

De beoogde gevolgen van deze gesprekken zijn onder meer het vergroten van handelingsmogelijkheden van de cliënt in de huidige situatie, maar ook inzicht verstrekken in de gevolgen van keuzes die men in de toekomst voornemens is te maken.



4. Budgetcoach

Alle inwoners van de gemeente Midden Drenthe met schulden kunnen zich melden bij de budgetconsulent van de gemeente. De Budgetconsulent beoordeelt welk traject bij deze individuele klant het meest passend is. Wanneer iemand in aanmerking komt voor een schuldregeling of budgetbeheer dan wordt er naar Sociaal.nl verwezen.

Om in dat proces te bekijken of de cliënt voldoende gebruik maakt van de voor hen geldende regelingen en voorzieningen, is er 63 keer verwezen naar de Sociaal Raadvrouw voor een voorzieningencheck. Tijdens de voorzieningencheck wordt er gekeken of de cliënt maximaal gebruik maakt van alle regelingen en voorzieningen, en er ten minste een inkomen is op bijstandsniveau. Dit is een voorwaarde om een succesvol (schuld)saneringstraject te kunnen opstarten.

Verder verwijst de Budgetconsulent naar de Sociaal Raadvrouw wanneer er sprake is van vragen op juridisch gebied die belangrijk zijn voor de voortgang van het schuldhulpverleningstraject.

De Sociaal Raadvrouw heeft in het kader van de vroegsignalering verwezen naar de Budgetcoach wanneer een cliënt moeite had met het hanteren van zijn/haar budget en er daardoor schulden zijn- 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	55
20-25	40
25-30	67
30-40	262
40-50	638
50-60	398
60-70	495
70-80	87
80 en ouder	7
Niet van toepassing	78
Eindtotaal	2127

Leefsituatie	
Eenouderhuishouden	246
Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	1000
Institutioneel huishouden	3
Inwonend bij ouders/familie	105
Niet van toepassing	78
Overige meerpersoonshuishouden	2
Samenwonend paar met kind(eren)	378
Samenwonend paar zonder kinderen	315
Eindtotaal	2127

Inkomstenbron	
Alimentatie	14
ANW	22
AOW	383
Arbeidsongeschiktheid (WIA, Wajong, TW, invaliditeitspensioen)	374
Bijstand (PW)	554
Comb. loon/aanvulling	116
Comb. uitkeringen	33
IOAW, IOAZ	13
Leeft van inkomen van een ander	97
Loondienst	296
Niet van toepassing	78
Overig	8
Pensioenen	2
Studiefinanciering	22
Werkloosheid (WW, Toeslagenwet, wachtgeld)	72
Zelfstandig beroep	15
Ziektewet	20
Zonder inkomen	2
Eindtotaal	2127



Geslacht ingedeeld naar woonplaats	Man	Vrouw	Totaal
Balinge		2	2
Beilen	392	581	973
Bovensmilde	104	132	236
Buiten gemeente		2	2
Drijber	17	16	33
Hijken	15	20	35
Holthe	4	7	11
Hoogersmilde	35	48	83
Hooghalen	41	19	60
Mantinge	5	15	20
Nieuw Balinge	10	37	47
Oranje		3	3
Orvelte	15	4	19
Smilde	116	153	269
Spier	21	7	28
Westerbork	92	115	207
Wijster	29	32	61
Witteveen	4	10	14
Zuidveld	19	5	24
Eindtotaal	919	1208	2127

Spreekuurlocatie per woonplaats	Beilen	Smilde	Westerbork	Totaal
Beilen	659	3	26	688
Bovensmilde	13	112		125
Buiten gemeente	1			1
Drijber	4		6	10
Hijken	10		5	15
Holthe	4	1	2	7
Hoogersmilde	9	26		35
Hooghalen	26	1	5	32
Mantinge	3		4	7
Nieuw Balinge	23		6	29
Oranje			2	2
Orvelte			12	12
Smilde	21	149	2	172
Spier	10		6	16
Westerbork	9		131	140
Wijster	10		15	25
Witteveen	4		6	10
Zuidveld	12		10	22
Eindtotaal	818	292	238	1348



Inhoud van de contacten

Vraagsteller	
Cliënt (beoogd)	2047
Professional (extern)	78
Vrijwilligersorganisatie	2
Eindtotaal	2127

Verwezen door	
Anders	2
Budgetcoach	63
Eigen initiatief	1877
Gem. Midden Drenthe	83
GGZ	3
Huisarts/SPV'er	10
Icare/thuiszorg instellingen	10
Maatschappelijk werk	19
Sociaal.nl	12
St. Vluchtelingenwerk	17
UWV	2
VNN/verslavingszorg	2
Voedselbank	19
Welzijn Midden Drenthe	7
WMO	1
Eindtotaal	2127

Belasting	933
Bemiddeling	26
Bezwaar / beroep	56
Informatie en advies	268
Invullen formulier	367
Overige dienstverlening	200
Terugvordering	13
Verwijzing	3
Consumentenzaken	666
Bemiddeling	187
Bezwaar / beroep	10
Informatie en advies	250
Invullen formulier	26
Overige dienstverlening	165
Verwijzing	28
Gezondheid en welzijn	90
Bemiddeling	5
Bezwaar / beroep	1
Informatie en advies	60
Invullen formulier	8
Luisterend oor bieden	1
Overige dienstverlening	5
Verwijzing	10
Juridische kwesties	426



Bemiddeling	48
Bezwaar / beroep	5
Informatie en advies	193
Invullen formulier	34
Overige dienstverlening	137
Verwijzing	9
Onderwijs	49
Bemiddeling	1
Informatie en advies	36
Invullen formulier	7
Overige dienstverlening	5
Personen en familierecht	179
Bemiddeling	5
Informatie en advies	150
Invullen formulier	4
Overige dienstverlening	18
Verwijzing	2
Uitkeringen	1061
Bemiddeling	101
Bezwaar / beroep	80
Informatie en advies	430
Invullen formulier	256
Overige dienstverlening	165
terugvordering	4
Verwijzing	25
Werken	90
Bemiddeling	9
Bezwaar / beroep	3
Informatie en advies	70
Invullen formulier	2
Overige dienstverlening	4
Verwijzing	2
Wonen	146
Bemiddeling	31
Bezwaar / beroep	3
Informatie en advies	92
Invullen formulier	1
Overige dienstverlening	17
Verwijzing	2
Eindtotaal	3640



Onderwerp	Totaal
Aangifte inkomstenbelast. (blauw)	362
Aanslag inkomstenbelast. (blauw)	82
ANW	14
AOW	30
Arbeidsomstandigheden	7
Arbeidsovereenkomst	10
AWBZ eigen bijdrage	6
Betaling/invord. belast. (blauw)	9
Bijstand (PW)	240
Bijzondere bijstand	64
Bijzondere huisvesting	8
Burenrecht	5
Burger en overheid	31
Burgerlijk procesrecht	14
Echtscheiding	51
Erfrecht	21
Fondsen	1
Gezinshereniging/vorming	1
gezondheidszorg	22
Huiseigendom	25
Huurovereenkomst	23
Huurtoeslag (rood)	162
Huwelijk en samenwonen	9
Hypotheken	16
IOAW/IOAZ	8
Kind gebonden budget (rood)	24
Kinderbijslag	6
Kinderopvang toeslag (rood)	12
Klachtprocedures	4
krediet / geld lenen	22
Kwijtscheld.belast. (blauw)	4
Kwijtschelding belasting lagere overheid	10
Kwijtschelding gemeentebelasting	100
Loon en vakantiegeld	20
Loonbelasting/- heffing (blauw)	9
Motorrijtuigenbelast. en BPM	8
Nationaliteit / naturalisatie	2
Onderhoud aan huurwoning	22
Onderhoudsplicht/ alimentatie/ LBIO	41
Ondernemingszaken	17
Onderwijs algemeen	1
Onrechtm. Daad / smartengeld	2
Ontslag	13
Ouderlijk gezag en voogdij	21
Ov. zaken loon/ink. bel. (blauw)	1
Overeenkomsten m.b.t. diensten (telecom, kabel)	7
Overeenkomsten m.b.t. goederen	14
Overige administratie	13
Overige belastingen lagere overheden	1
Overige bijstandszaken	5
Overige consumentenzaken	39



Overige juridische kwesties	98
Overige maatschappelijke onderwerpen	2
Overige uitkeringen	1
Overige verzekeringen	14
Overige werkgelegenheid	2
Overige woonzaken	11
Overige zaken arbeidsrecht	19
Overige zaken burgerlijk recht	13
Overige zaken m.b.t. geld	60
Overige zaken personen - en familierecht	12
Overige zaken studiekosten	13
Overige ziektekostenregeling	63
Pensioenen bedrijven	27
Pensioenen particulieren	4
Pers. / relatieproblemen	48
Personen en familierecht	24
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	95
PGB (WMO en AWBZ)	33
Rechtbijstand	24
Re-integratie	35
Schadeverzekeringen	14
Schulden/ budgetteren	426
Strafrecht (wet Mulder)	19
Succes/schenkingsrecht	4
Tegemoetkoming studiekosten	11
Terugvordering	29
Toeslagenwet	32
Vakantie en vrije tijd	2
Voorlopige aanslag (blauw)	53
Voorzieningen t.b.v. groepen	5
Voorzieningen t.b.v. minima	281
Vreemdelingenrecht	27
Wajong	10
Water en energiebedrijven	22
Werkeloosheidsuitkering (WW)	62
Wet studiefinanciering	24
WIA / WAO	33
WMO	35
WMO eigen bijdrage	27
Woonruimteverdeling (urgentie)	40
Woonsubsidies	1
WSNP	48
Ziektewet (ZW)	15
Zorgtoeslag	92
Zorgverzekeringen	91
Eindtotaal	3640