



evaluatieverslag 2012 sociaal raadsliedenwerk

Gemeente Midden Drenthe





Voorwoord

In dit evaluatieverslag treft u informatie aan over de uitvoering van het sociaal raadsliedenwerk in de gemeente Midden Drenthe over het jaar 2012. 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. Voor een paar verschillen wordt in dit verslag een verklaring gegeven. Het is echter niet te doen alle verschillen te verklaren, aangezien de wet en regelgeving met grote regelmaat verandert. Dit heeft altijd invloed op het aantal consulten en de inhoud hiervan.

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

Het verslag is opgesteld door:

Sociaal raadslieden
Welzijngroep Sedna
Werkzaam in Midden Drenthe

Michel Heerema
Teamleider gebieden
Emmen Zuid en de Velden
Sedna | Tinten Welzijnsgroep
Emmen



sedna | **Tinten** welzijnsgroep



Inhoudsopgave

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



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 ondermeer 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 inloopspreekuur 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 voorzieningen check.



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 2012 zijn er 1358 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 2692 vragen om informatie of diensten op sociaal juridisch gebied aan de orde.

Top 3 inhoud van de consulten

- Er zijn 836 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 (blauw) 469
 - De wet AWIR huur- zorg- , kinderopvang toeslag en kindgebonden budget (rood) 209
- Er zijn 615 vragen gesteld op het terrein van Sociale Zekerheid, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:
 - Wet Werk en Bijstand 166
 - Voorzieningen ten behoeve van minima 65
 - AWBZ(18) / WMO(26) samen 44
- Er zijn 434 vragen gesteld op het gebied van Consumentenzaken, hierbij kwamen het meest aan de orde:
 - Schulden/budgetteren 285
 - Krediet/geld lenen 34
 - Overige zaken m.b.t. geld 28

Aantallen/soorten contact

- 868 consulten hebben plaatsgevonden op de spreekuur locaties in Westerbork, Beilen en Smilde.
- Er zijn 315 telefonische consulten geweest.
- Er zijn 84 huisbezoeken afgelegd.
- Er is 91 keer schriftelijk/mail contact geweest.

Opmerkelijke zaken

De spreekuren worden goed bezocht, daarbij is er in vergelijking met voorgaande jaren een toename in telefonische, schriftelijke en digitale consulten. Er zijn iets meer huisbezoeken uitgevoerd dan afgesproken.

Schulden

Er is een toename in de vraag naar diensten betreffende schulden en budgetteren. Wanneer mensen tijdig een beroep doen op het sociaal raadslieden werk, dan kan door bemiddeling, duidelijke afspraken en inkomensreparatie voorkomen worden dat de schuldenlast problematisch wordt. Toch is soms een verwijzing naar de gemeentelijke kredietbank onvermijdelijk, omdat er ernstige problematische schulden zijn.

Naast correct uitgevoerde diensten, die de gemeentelijke kredietbank levert, is het helaas nog steeds niet mogelijk om binnen 4 weken een afspraak te maken. De wachttijd was in veel gevallen 7 á 8 weken. Het komt nog vaak voor, dat cliënten de benodigde gegevens voor de schuldregeling meerdere malen inleveren, hetzij afgeven op kantoor, opsturen per post of via de mail en dan toch nog een melding krijgen dat er niets is ontvangen. Dit veroorzaakt een onnodig wederzijds wantrouwen. Voor zowel de medewerker van de GKB als de cliënt is het voor een goede dienstverlening noodzakelijk dat er voldoende faciliteiten zijn om de toevoer van cliëntgegevens naar behoren te kunnen verwerken.



Bijzondere bijstand

Omdat de minimaregeling uitkering duurzame gebruiksgoederen in 2012 niet meer werd uitgevoerd, deden rechthebbenden vaker een beroep op de bijzondere bijstand om een aanvraag te doen voor een gebruiksgoed. De aanvragen voor bijzonder bijstand inzake tegemoetkoming in de ziektekosten worden zeer gelimiteerd toegekend, omdat de zorgverzekering een toereikende voorliggende voorziening zou zijn. Helaas is het voor veel cliënten moeilijk om een eigen bijdragen te betalen voor de voor hen noodzakelijke (hulp)middelen of diensten, zeker wanneer zij in een gezin 2 maal € 220 eigen risico (2012) moeten betalen.

Zelfstandige zonder personeel

Bewoners die een zelfstandig beroep uitoefenen in de categorie zelfstandige zonder personeel doen vaker een beroep op het sociaal raadsliedenwerk. Wanneer zij zich wenden tot de gemeente als uitvoerder van het Besluit Bijstand Zelfstandigen kunnen zij verwezen worden naar de sociaal raadvrouw ter ondersteuning van de aanvraag. Wanneer de aanvraag BBZ niet gehonoreerd kan worden, kan de zelfstandige ondersteund worden in het proces van afsluiten van het eigen bedrijf, genereren van ander inkomen, bemiddeling in schulden of verwijzing naar relevante organisaties.



2. Samenwerking en afstemming met andere disciplines

Dit jaar zijn er meerdere presentaties geweest van het sociaal raadsliedenwerk voor samenwerkingspartners. Er is een presentatie gegeven aan Humanitas, tevens is er kennis gemaakt met hun nieuwe leden en de werkzaamheden zijn op elkaar afgestemd. Daarnaast is er een presentatie gegeven aan de gezamenlijke diaconieën, met de insteek wat wij voor elkaar kunnen betekenen als het gaat over het thema armoede. Ook heeft het samenwerkingverband van organisaties op het gebied van vrijwillige hulpverlening, SamSam, een presentatie gehad.

Afstemming van de hulp- en dienstverlening inzake individuele cliënten vindt regelmatig plaats met medewerkers van het algemene Maatschappelijk werk, Welzijn Ouderen, Vluchtelingenwerk, Verslavingszorg Noord Nederland, de Gemeentelijke Kredietbank, Promens care, Icare en andere bij de cliënt betrokken organisaties.

Ook dit jaar is er deelgenomen aan de regiegroep armoedebeloid van de gemeente Midden Drenthe.



3. Huisbezoeken aan Voedselbank gebruikers

In 2012 zijn er door de sociaal raadvrouw 84 huisbezoeken afgelegd. Een gedeelte van de huisbezoeken geschiedde in overleg met de cliënt wanneer er sprake was van meervoudige problematiek of belemmeringen waardoor de cliënt het spreekuur niet of moeilijk kon bezoeken. Er zijn ook huisbezoeken afgelegd op verwijzing van de voedselbank.

De voedselbank heeft 43 aanvragen voor ondersteuning gekregen. Van deze aanvragen zijn er 33 na screening door een medewerker van de Voedselbank gehonoreerd. 10 Mensen kwamen niet voor voedselhulp in aanmerking, omdat zij niet voldeden aan de voorwaarden. Van de 33 afnemers van voedselhulp zijn er 5 aangemeld door de sociaal raadvrouw naar aanleiding van een afgelegd huisbezoek.

Hieronder staat de uitwerking van de 38 huisbezoeken op verzoek van de Voedselbank vermeld. Op onderstaande onderwerpen zijn tijdens de huisbezoeken problemen geconstateerd. Onder ander de volgende interventies zijn uitgevoerd; inkomenspreparatie, concrete ondersteuning bij aanvragen, bemiddeling met organisaties, verwijzing, invullen van formulieren en het geven van voorlichting.

Aanvragen Voorlopige aanslag	3
Aanvragen WWB uitkering	1
Administratie verzamelen en ordenen voor aanvraag schuldsanering	3
Administratie verzamelen en ordenen voor aanvraag WSNP	1
Arbeidszaken	1
Belasting toeslagen	7
Belastingen aangifte	9
Belastingen afbetalingsregelingen	3
Bemiddeling in schuldregelingen (preventie)	16
Bemiddeling tussen GKB en cliënt	15
Bijzondere bijstand	15
Consumentenzaken	3
Eigen huis	2
Familierecht	4
GKB: bezwaar tegen stoppen schuldaanvraag	2
Inkomen	3
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	7
Minimaregelingen	15
Pensioenen	1
Schulden cliënt bewindvoerder	2
Schulden cliënt GKB	2
Studiefinanciering	1
Verwijzing naar GKB	6
Vreemdelingenrecht	2
WWB bezwaar	2



4. De cijfers

Hieronder vindt u de belangrijkste cijfers over de periode 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012.

Kenmerken van de cliënt

Leeftijd	
15-20	36
20-25	48
25-30	118
30-40	277
40-50	353
50-60	280
60-70	168
70-80	53
80 en ouder	1
Niet van toepassing	24
Onbekend	-
Totaal	1358

Leefsituatie	
Eenouderhuishouden	336
Eenpersoonshuishouden	512
Institutioneel huishouden	1
Inwonend bij ouders/familie	40
Niet gevraagd/niet van toepassing	25
Overige meerpersoonshuishoudens	5
Samengesteld gezin	1
Samenwonend paar met kind(eren)	255
Samenwonend paar zonder kinderen	183
Totaal	1358

Inkomstenbron	
Alimentatie	13
ANW	14
AOW	156
Combinatie van loon/aanvulling (uitkering)	101
Combinatie van uitkeringen	27
IOAZ/IOAW	5
Leeft van inkomen van een ander	16
Loondienst	223
Niet van toepassing	23
Onbekend / Niet gevraagd	4
Pensioen/Lijfrente	25
Studiefinanciering	29
Werkloosheid (WW)	52
Wet werk en bijstand (WWB)	397
WIA/WAO	210
WIJ	1
Zelfstandig beroep	39
Ziektewet	12
Zonder inkomen	11
Totaal	1358



Geslacht ingedeeld naar woonplaats	Man	Vrouw	N.v.t. of onbekend	Totaal woonplaatsen
Balinge	2	1	0	3
Beilen	204	343	1	548
Bovensmilde	32	95	0	127
Buiten gemeente	1	0	0	1
Drijber	3	4	0	7
Hijken	12	9	0	21
Hoogersmilde	22	50	0	72
Hooghalen	18	7	0	25
Mantinge	4	3	0	7
Nieuw Balinge	22	48	0	70
Oranje	1	0	0	1
Orvelte	4	1	0	5
Smilde	77	157	1	235
Spier	9	11	0	20
Westerbork	62	116	0	178
Wijster	19	10	0	29
Witteveen	6	2	0	8
Zuidveld	1	0	0	1
Totaal	499	857	2	1358

Woonplaats van de cliënten die het spreekuur bezochten en spreekuurlocatie die zij bezochten				Totaal spr.u. bez.
	Beilen	Smilde	Westerbork	
Balinge	1	0	1	2
Beilen	356	1	28	385
Bovensmilde	1	51	0	52
Drijber	0	0	3	3
Hijken	5	0	6	11
Hoogersmilde	11	33	0	44
Hooghalen	14	2	2	18
Mantinge	0	0	1	1
Nieuw Balinge	4	0	38	42
Oranje	0	1	0	1
Orvelte	0	0	4	4
Smilde	8	148	0	156
Spier	11	0	3	14
Westerbork	2	1	119	122
Wijster	10	0	1	11
Witteveen	0	0	1	1
Zuidveld	1	0	0	1
Totaal	424	237	207	868



Inhoud van de contacten

Vraagsteller	
Algemeen maatschappelijk werk	7
Cliënt	1328
Professional (extern)	19
Vrijwilligersorganisatie	4
Totaal	1358

Verwezen door	
Accare	1
Bureau Jeugdzorg	1
Eigen initiatief	1105
GGD JGZ	1
GGZ	8
Huisarts/SPV'er	1
Icare/thuiszorg instellingen	9
Instantie voor schuldhulpverlening	28
Maatschappelijk werk	52
MEE Drenthe	1
Onbekend/anders	13
Onderwijs	1
Soc. zaken/Gem. Midden Drenthe	72
St. Vluchtelingenwerk	7
VNN/verslavingszorg	8
Voedselbank	38
Zorgloket	12
Totaal	1358

Hoofdcategorie	Afhandeling	Totaal
Belasting	Bemiddeling	29
	Bezwaar / beroep	34
	Informatie en advies	545
	Invullen formulier	198
	Overige dienstverlening	19
	terugvordering	11
	Belasting	836
Consumentenzaken	Bemiddeling	74
	Bezwaar / beroep	7
	Informatie en advies	291
	Invullen formulier	27
	Overige dienstverlening	25
	Praatpaal / klankbord	1
	terugvordering	2
	Verwijzing	7
	Consumentenzaken	434
Gezondheid en welzijn	Bemiddeling	3
	Informatie en advies	30
	Overige dienstverlening	3
	Praatpaal / klankbord	12



	Verwijzing	2
	Gezondheid en welzijn	50
Juridische kwesties	Bemiddeling	22
	Informatie en advies	129
	Invullen formulier	11
	Overige dienstverlening	27
	Praatpaal / klankbord	3
	Juridische kwesties	192
Onderwijs	Informatie en advies	44
	Invullen formulier	8
	Overige dienstverlening	7
	terugvordering	3
	Onderwijs	62
Personen en familierecht	Bemiddeling	4
	Informatie en advies	199
	Overige dienstverlening	16
	Personen en familierecht	219
Uitkeringen	Bemiddeling	40
	Bezwaar / beroep	41
	Informatie en advies	401
	Invullen formulier	76
	Overige dienstverlening	39
	terugvordering	15
	Verwijzing	3
	Uitkeringen	615
Werken	Bemiddeling	4
	Bezwaar / beroep	7
	Informatie en advies	97
	Overige dienstverlening	2
	Werken	110
Wonen	Bemiddeling	8
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	156
	Overige dienstverlening	8
	Wonen	173
Blanco		1
	Blanco	1
Totaal		2692



Problematiek	
Aangifte inkomstenbelasting (blauw)	294
Aanslag inkomstenbelasting	58
ANW	11
AOW	12
Arbeidsomstandigheden	10
Arbeidsovereenkomst	22
AWBZ	11
AWBZ eigen bijdrage	7
Betaling/invordering belasting (blauw)	48
Bijzondere bijstand	65
Bijzondere huisvesting	7
Burenrecht	6
Burger en overheid	30
Burgerlijk procesrecht	8
Echtscheiding	54
Erfrecht	4
Gezinshereniging/vorming	2
Gezondheidszorg	33
Huiseigendom	31
Huurovereenkomst	22
Huurtoeslag (rood)	117
Huwelijk en samenwonen	8
Hypotheken	31
IOAW/IOAZ	8
Kindgebonden budget (rood)	9
Kinderbijslag	3
Kinderopvang toeslag (rood)	12
Klachtprocedures	3
Krediet/geld lenen	34
Kwijtschelding belasting (blauw)	18
Kwijtschelding belasting lagere overheid	6
Kwijtschelding gemeentebelasting	58
Loon en vakantiegeld	17
Loonbelasting/-heffing (blauw)	12
Motorrijtuigenbelasting en BPM	8
Nationaliteit/naturalisatie	1
Onderhoud aan huurwoning	12
Onderhoudsplicht/alimentatie/LBIO	48
Ondernemingszaken	12
Onderwijs algemeen	9
Onrechtmatige Daad/smartengeld	7
Ontslag	11
Ouderlijk gezag en voogdij	11
Overige zaken loon/inkomsten belasting (blauw)	6
Overeenkomsten m.b.t. diensten (telecom, kabel)	11
Overeenkomsten m.b.t. goederen	16
Overig belasting (blauw)	1
Overige administratie	2
Overige belastingen lagere overheden	3
Overige bijstandszaken	3



Overige consumentenzaken	21
Overige juridische kwesties	40
Overige uitkeringen	4
Overige verzekeringen	13
Overige werkgelegenheid	1
Overige woonzaken	40
Overige zaken arbeidsrecht	26
Overige zaken burgerlijk recht	13
Overige zaken m.b.t. geld	28
Overige zaken personen - en familierecht	12
Overige zaken studiekosten	9
Overige ziektekostenregeling	26
Patiëntenrecht	2
Pensioenen bedrijven	1
Pensioenen particulieren	21
Persoonlijke/relatieproblemen	24
Personen en familierecht	25
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	12
PGB (WMO en AWBZ)	23
Rechtsbijstand	19
Re-integratie	24
Remigratie en emigratie	2
Schadeverzekeringen	8
Schulden/budgetteren	285
Strafrecht (wet Mulder)	24
Tegemoetkoming studiekosten	13
Terugvordering	27
Toeslagenwet	20
Vakantie en vrije tijd	7
Voorlopige aanslag (blauw)	80
Voorzieningen t.b.v. groepen	9
Voorzieningen t.b.v. minima	65
Vreemdelingenrecht	21
Wajong	4
Water en energiebedrijven	33
Werkeloosheidsuitkering (WW)	30
Wet studiefinanciering	25
Wet Werk en Bijstand (WWB)	166
Wet WIJ	2
WIA/WAO	21
WMO	15
WMO eigen bijdrage	11
Woonruimteverdeling (urgentie)	34
Woonsubsidies	4
WSNP	30
Ziektewet (ZW)	12
Zorgtoeslag (rood)	71
Zorgverzekeringen	56
Blanco	1
Totaal	2692