



evaluatieverslag 2013

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 2013. 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 gebied de Velden

Sedna | Tinten Welzijnsgroep

Emmen



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Toelichting op de cijfers	5
2. Samenwerking en afstemming met andere disciplines	7
3. Huisbezoeken Voedselbank gebruikers	8
4. 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 beleavingswereld van de cliënt.

Cliëntondersteuning

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 inloopsprekuur 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 14.30uur

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 2013 zijn er 1582 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 2789 vragen om informatie of diensten op sociaal juridisch gebied aan de orde.

Top 3 inhoud van de consulten

Er zijn 746 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) 374
- De wet AWIR huur- zorg- , kinderopvang toeslag en kindgebonden budget (rood) 173

Er zijn 739 vragen gesteld op het terrein van Sociale Zekerheid, waarbij de volgende onderwerpen het meest aan de orde kwamen:

- Wet Werk en Bijstand 153
- Voorzieningen ten behoeve van minima 102
- AWBZ(19)/WMO(31) samen 40

Er zijn 480 vragen gesteld op het gebied van Consumentenzaken, hierbij kwamen het meest aan de orde:

- Schulden/budgetteren 215
- Overige zaken m.b.t. geld 63
- Krediet/geld lenen 33

Aantallen/soorten contact

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

Er zijn 384 telefonische consulten geweest.

Er zijn 87 huisbezoeken afgelegd.

Er is 138 keer schriftelijk/mail contact geweest.

Er zijn 29 afspraken geweest op het kantoor in Emmen.

Opmerkelijke zaken

1. Bewoners van de Gemeente Midden Drenthe die contact zoeken met de Sociaal Raadsvrouw hebben vaak een laag inkomen, op allerlei manieren aangevuld met voorzieningen vanuit de rijksoverheid of de gemeente. Inzicht in de voorzieningen blijkt vaak lastig omdat voor elke voorziening weer specifieke voorwaarden gelden. Mensen reageren soms niet of laat op brieven of geven wijzigingen in hun persoonlijke situatie niet correct door. Met als gevolg dat er een voorziening wegvalt.



Wanneer men zich realiseert dat bijvoorbeeld de administratie van een alleenstaande ouder (twee kinderen van 9 en 16 jaar) met een deeltijdbaan, een aanvullende bijstandsuitkering (WWB) en een huurwoning, er al volgt kan uitzien:

Loon – WWB – voorlopige teruggave heffingskortingen – huurtoeslag – zorgtoeslag – kinderbijslag – kind gebonden budget – belastingteruggave i.v.m. aangifte – kwijtschelding gemeentelijke belastingen – studiekostenvergoeding – activiteitenuitkering – bijzondere bijstand

Dan kan men beamen dat de administratieve lasten aanmerkelijk kunnen zijn. De alleenstaande ouder ontvangt bijvoorbeeld 12 inkomenselementen, afkomstig van 7 instanties.

Omdat het sociaal raadsliedenwerk onder andere gespecialiseerd is in het zien van de dwarsverbanden bij ingewikkelde situaties is er ook dit jaar weer een toenemend beroep gedaan op de diensten van de Sociaal Raadsvrouw.

2. Wanneer mensen volgens de Belastingdienst toeslagen onterecht een toeslag hebben ontvangen en er op het verzoek om terug te betalen niet tijdig wordt gereageerd, dan gaat de dienst de terugvordering van voorgaande jaren verrekenen met de lopende toeslagen en vindt er geen uitbetaling meer plaats. Vaak met als gevolg dat het inkomen onder de beslagvrije voet komt. Er wordt dan een verzoek aan de Belastingdienst Toeslagen gericht om rekening te houden met de beslagvrije voet, of er wordt een persoonlijke betalingsregeling aangevraagd.
De Belastingdienst Toeslagen hanteert de regel dat de toeslagen vervallen wanneer een verblijfsvergunning verloopt. Met het aanvragen van een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd in plaats van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd zijn er regelmatig problemen. De wettelijke beslistermijn is 6 maanden, met als gevolg dat de Toeslagen soms maandenlang niet worden uitbetaald.
3. De vele verzoeken om de belastingaangifte door het sociaal raadsliedenwerk te laten verzorgen hebben er toe geleid dat mensen in 2013 op 4 middagen in de gelegenheid werden gesteld om de benodigde gegevens aan te leveren. Mensen die in 2012 belastingaangifte hadden gedaan, kregen een uitnodiging om langs te komen. Verder heeft de gemeente de data gepubliceerd op de gemeentesite en in de plaatselijke krant.
4. Omdat de mogelijkheid om een huisbezoek af te leggen, qua tijdsplanning niet onbeperkt is, waren we genooddaakt om 29 gesprekken met hulp- en dienstvragers inzake meervoudige problematiek op het kantoor te Emmen te houden.
5. Er zijn meer vragen geweest op het gebied van de Wet Werk en Bijstand. Nieuw daarbij was het aantal vragen over kortingsmaatregelen op de uitkering.



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, Welzijn Ouderen, Vluchtelingenwerk, Verslavingszorg Noord Nederland, Woningbouwverenigingen, Thuiszorginstellingen en de Gemeentelijke Kredietbank. Regelmatig nemen professionals contact op om een consult te vragen.

Verder is er deelname aan de regiegroep Armoedebeleid van de gemeente Midden Drenthe en waren er vier uitnodigingen om deel te nemen aan een zorgconferentie.



3. Huisbezoeken aan Voedselbank gebruikers

Van de 87 huisbezoeken waren er 49 op verwijzing van de Voedselbank.

De voedselbank heeft 53 aanvragen voor ondersteuning gekregen, waarvan 4 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 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 zoveel als mogelijk de situatie in beeld gebracht en zijn indien mogelijk en noodzakelijk de interventies met elkaar besproken en uitgevoerd.

Aanvragen Voorlopige aanslag	3
Aanvragen WWB uitkering/bemiddeling	8
Aanvragen BBZ uitkering	1
Aanvragen Wajong	1
Aanvragen WW uitkering	3
Administratie verzamelen en ordenen	2
Belasting toeslagen	9
Belastingen aangifte	19
Bemiddeling in schuldregelingen (preventie)	18
Bemiddeling tussen GKB en cliënt	9
Beslagvrije voet aanpassen	11
Bijzondere bijstand	12
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	8
Minimaregelingen	11
Studiefinanciering	1



4. De cijfers

Hieronder vindt u de belangrijkste cijfers over de periode 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013.

Kenmerken van de cliënt

Leeftijd	
15-20	32
20-25	38
25-30	119
30-40	280
40-50	372
50-60	326
60-70	288
70-80	74
80 en ouder	4
Niet van toepassing	49
Totaal	1582

Leefsituatie	
Eenouderhuishouden	306
Eenpersoonshuishouden	658
Institutioneel huishouden	3
Inwonend bij ouders/familie	52
Niet van toepassing	49
Overige meerpersoonshuishoudens	6
Samengesteld gezin	2
Samenwonend paar met kind(eren)	263
Samenwonend paar zonder kinderen	243
Totaal	1582

Inkomstenbron	
Alimentatie	28
ANW	11
AOW	178
Combinatie van loon/aanvulling (uitkering)	114
Combinatie van uitkeringen	33
IOAZ/IOAW	13
Leeft van inkomen van een ander	25
Loondienst	276
Niet van toepassing	49
Overig	18
Pensioenen	11
Pensioen/Lijfrente	5
Studiefinanciering	28
Werkloosheid (WW)	48
Wet werk en bijstand (WWB)	474
WIA/WAO	234
Zelfstandig beroep	25
Ziektewet	6
Zonder inkomen	6
Totaal	1582

Geslacht ingedeeld naar woonplaats	Man	Vrouw	Totaal
Balinge	2	7	9
Beilen	245	364	609
Bovensmilde	45	102	147
Buiten gemeente	0	3	3
Drijber	9	8	17
Hijken	15	11	26
Holthe	0	1	1



Hoogersmilde	16	26	42
Hooghalen	15	30	45
Mantinge	1	7	8
Nieuw Balinge	22	31	53
Oranje	0	3	3
Orvelte	15	1	16
Smilde	115	170	285
Spier	2	3	5
Westerbork	96	173	269
Wijster	21	19	40
Witteveen	2	1	3
Zuidveld	0	1	1
Totaal	621	961	1582

Woonplaats van de cliënten die het spreekuur bezochten en de spreekuurlocatie die zij bezochten				Totaal spr.u. bez.
	Beilen	Smilde	Westerbork	
Balinge	2	1	1	4
Beilen	391	4	15	410
Bovensmilde	4	59	0	63
Buiten gemeente	0	0	0	0
Drijber	3	0	10	13
Hijken	6	1	7	14
Holthe	0	1	0	1
Hoogersmilde	4	24	0	28
Hooghalen	13	1	6	20
Mantinge	0	0	2	2
Nieuw Balinge	5	0	17	22
Oranje	1	0	1	2
Orvelte	0	0	13	13
Smilde	5	171	2	178
Spier	4	0	0	4
Westerbork	10	1	141	152
Wijster	12	1	5	18
Witteveen	0	0	0	0
Zuidveld	0	0	0	0
Totaal	460	264	220	944



Inhoud van de contacten

Vraagsteller	
Maatschappelijk werk	16
Cliënt	1512
Professional (extern)	49
Vrijwilligersorganisatie	5
Totaal	1582

Verwezen door	
Accare	1
Belastingdienst	1
Bureau Jeugdzorg	1
Eigen initiatief	1236
GGD JGZ	1
GGZ	2
Huisarts/SPV'er	4
Icare/thuiszorg instellingen	16
Instantie voor schuldhulpverlening	70
Interne verwijzing	1
Maatschappelijk werk	80
MEE Drenthe	5
Onbekend/anders	10
Schoolmaatschappelijk werk	2
Sociale zaken/Gem. Midden Drenthe	84
St. Vluchtelingenwerk	9
VNN/verslavingszorg	5
Voedselbank	49
Zorgloket	5
Totaal	1582



Hoofdcategorie	Afhandeling	Totaal
Belasting	Bemiddeling	12
	Bezwaar / beroep	24
	Informatie en advies	317
	Invullen formulier	353
	Overige dienstverlening	28
	Terugvordering	12
	Belasting	746
Consumentenzaken	Bemiddeling	64
	Bezwaar / beroep	5
	Informatie en advies	350
	Invullen formulier	18
	Overige dienstverlening	35
	Verwijzing	8
	Consumentenzaken	480
Gezondheid en welzijn	Bemiddeling	1
	Informatie en advies	48
	Invullen formulier	1
	Overige dienstverlening	2
	Praatpaal / klankbord	2
	Gezondheid en welzijn	54
Juridische kwesties	Bemiddeling	20
	Bezwaar / beroep	6
	Informatie en advies	129
	Invullen formulier	17
	Overige dienstverlening	16
	Praatpaal / klankbord	1
	Juridische kwesties	189
Onderwijs	Bemiddeling	1
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	54
	Invullen formulier	1
	Onderwijs	57
Personen en familierecht	Bemiddeling	2
	Bezwaar / beroep	1
	Informatie en advies	214
	Invullen formulier	1
	Overige dienstverlening	5



	Personen en familierecht	223
Uitkeringen	Bemiddeling	24
	Bezwaar / beroep	48
	Informatie en advies	536
	Invullen formulier	101
	Overige dienstverlening	21
	Praatpaal / klankbord	1
	Terugvordering	8
	Uitkeringen	739
Werken	Bemiddeling	2
	Informatie en advies	148
	Invullen formulier	7
	Overige dienstverlening	1
	Praatpaal / klankbord	1
	Verwijzing	1
	Werken	160
Wonen	Bemiddeling	16
	Informatie en advies	120
	Overige dienstverlening	5
	Wonen	141
Totaal		2789

Problematiek	Totaal
Aangifte inkomstenbelasting (blauw)	311
Aanslag inkomstenbelasting (blauw)	63
ANW	11
AOW	21
Arbeidsomstandigheden	9
Arbeidsovereenkomst	24
AWBZ	4
AWBZ eigen bijdrage	15
Betaling/invordering belasting (blauw)	38
Bijzondere bijstand	59
Bijzondere huisvesting	5
Burenrecht	9
Burger en overheid	24
Burgerlijk procesrecht	7



Echtscheiding	57
Erfrecht	19
Gezinshereniging/vorming	1
Gezondheidszorg	16
Huiseigendom	29
Huurovereenkomst	20
Huurtoeslag (rood)	120
Huwelijk en samenwonen	6
Hypotheek	24
IOAW/IOZA	7
Kind gebonden budget (rood)	5
Kinderbijslag	10
Kinderopvang toeslag (rood)	6
Klachtprocedures	10
Krediet / geld lenen	33
Kwijtschelding belasting (blauw)	17
Kwijtschelding belasting lagere overheid	11
Kwijtschelding gemeentebelasting	59
Langdurigheidstoeslag	8
Loon en vakantiegeld	18
Loonbelasting/- heffing (blauw)	11
Motorrijtuigen belasting en BPM	5
Onderhoud aan huurwoning	29
Onderhoudsplicht/ alimentatie/ LBIO	61
Ondernemingszaken	18
Onderwijs algemeen	9
Onrechtmatige daad / smartengeld	6
Ontslag	25
Ouderlijk gezag en voogdij	32
Overige zaken loon/inkomstenbelasting. (blauw)	5
Overeenkomsten m.b.t. diensten (telecom, kabel)	25
Overeenkomsten m.b.t. goederen	17
Overig belasting (blauw)	1
Overige administratie	1
Overige belastingen lagere overheden	2
Overige consumentenzaken	22
Overige juridische kwesties	56
Overige maatschappelijke onderwerpen	2



Overige verzekeringen	16
Overige werkgelegenheid	3
Overige woonzaken	26
Overige zaken arbeidsrecht	29
Overige zaken burgerlijk recht	12
Overige zaken m.b.t. geld	63
Overige zaken personen - en familierecht	11
Overige zaken studiekosten	9
Overige ziektekostenregeling	39
Pensioenen bedrijven	22
Pensioenen particulieren	18
Pers. / relatieproblemen	24
Personen en familierecht	13
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	12
PGB (WMO en AWBZ)	33
Rechtbijstand	19
Re-integratie	34
Remigratie en emigratie	2
Schadeverzekeringen	11
Schulden/ budgetteren	215
Strafrecht (wet Mulder)	15
Tegemoetkoming studiekosten	12
Terugvordering	21
Toeslagenwet	13
TOG regeling	4
Vakantie en vrije tijd	2
Voorlopige aanslag (blauw)	56
Voorzieningen t.b.v. groepen	18
Voorzieningen t.b.v. minima	102
Vreemdelingenrecht	25
Wajong	8
Water en energiebedrijven	40
Werkeloosheidsuitkering (WW)	29
Wet studiefinanciering	20
Wet Werk en Bijstand (WWB)	153
WIA / WAO	38
WMO	16
WMO eigen bijdrage	15



Woonruimteverdeling (urgentie)	29
Woonsubsidies	2
WSNP	42
Ziektewet (ZW)	14
Zorgtoeslag	42
Zorgverzekeringen	59
Totaal	2789