



Pagina 2	'Het gaat om echte mensen'	Pagina 6	'Gewoon doen wat nodig is'
Pagina 3	Sociaal raadslieden in de frontlinie: Grote stad, grote problemen	Pagina 7	Activerend beheer als alternatief voor beschermingsbewind
Pagina 4	Makkelijker kunnen we het niet maken	Pagina 8	Kabinet neemt aanbevelingen Paritas Passé deels over
Pagina 5	Steeds meer ZZP-ers in financiële problemen		Sociaaljuridische dienstverlening breed inzetbaar
	Sociaal Raadsliedenwerk loont!		

'Ik kan het zelf': Raadsliedenwerk Nieuwe Stijl

Welzijn Nieuwe Stijl, de Kanteling. Twee bewegingen waarin van de welzijnswerker wordt verwacht dat hij de eigen kracht van de burger stimuleert en activeert. Van 'zorgen voor...' naar 'zorgen dat...'. Maar hoe doe je dat als sociaal raadsman of -vrouw? Je bent geneigd om een lastig financieel probleem van een cliënt even snel en professioneel op te lossen. Welzijnsorganisatie Rijnstad uit Arnhem heeft zwaar ingezet op het werken in de geest van Welzijn Nieuwe Stijl.

Door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is veel veranderd. Welzijnsaanbieders moeten prestaties leveren die in de Wmo benoemd zijn als prestatievelden. Zo is er bijvoorbeeld het geven van advies en informatie aan burger, het terrein waarop de sociaal raadslieden prima kunnen presteren door burgers gerichte informatie en ondersteuning te bieden op sociaal, juridisch en financieel terrein.

Actieve burger

Maar de Wmo verwacht meer, namelijk dat de burger dit ook zelf kan gaan doen. De zelfredzaamheid en eigen kracht van de burger moet zoveel mogelijk versterkt worden. In veel gevallen kan de sociaal raadsman de klant stimuleren zaken zelf te doen: zelf formulieren invullen, opsturen en de administratie daarover bijhouden. Lastiger wordt het als het gaat om complexere zaken, bijvoorbeeld schulden en geschillen over uitkeringen en toeslagen. De Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer stelde in *De onbegrijpelijke overheid*, het jaarverslag over 2012, dat de burger onderhand een boekhoud-diploma moet hebben om de regels van de overheid nog te snappen. De samenleving is complexer geworden en tegelijkertijd wil de overheid dat de burger meer zelf actief wordt om zijn zaken op orde te hebben en houden. Kun je dat ook verlangen van kwetsbare mensen, mensen met een lage sociale status, opleiding en inkomensniveau?

Zelfredzaamheid

André Moerman, afdelingsmanager sociaal raadslieden en schuldhulpverlening bij Rijnstad, de Arnhemse welzijns-



organisatie, voorziet dat er straks met de overheveling van de AWBZ naar de Wmo nog meer mensen een beroep zullen gaan doen op die sociaaljuridische en financiële ondersteuning. 'We zullen met minder middelen de groeiende groep hulpvragers effectiever en duurzamer op weg moeten helpen. Dat wordt een hele klus. We hebben er daarom voor gekozen het veranderingsproces op twee niveaus in gang te zetten: op cliëntniveau en op medewerkersniveau.' Uitgangspunt voor Rijnstad is dat de zelfredzaamheid van de burger centraal moet staan. Dat is ook de visie van de gemeente, de belangrijkste financier van het welzijnswerk.'

Verskillende vragen, aanpak op maat

'Voor het raadsliedenwerk hebben we een analyse gemaakt van het type vragen waarmee klanten bij ons komen', vertelt Moerman.

[Lees verder op pag 2 >](#)

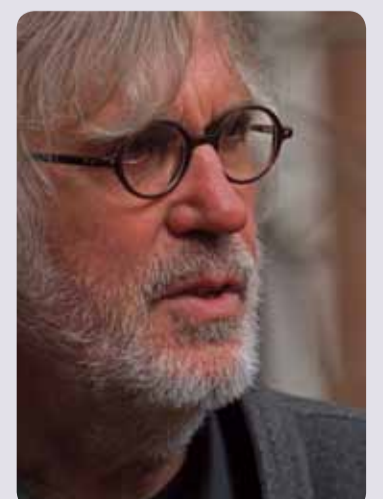
'Kijken wat mensen wel kunnen'

'De lijn die Rijnstad inzet met de sociaal raadslieden past goed bij de manier waarop de gemeente Arnhem de decentralisaties wil aangrijpen om de veerkracht in de samenleving beter aan te spreken. We willen niet kijken naar wat mensen niet kunnen en op welke steun ze recht hebben. Maar naar wat ze wel kunnen, hoe de buurt bij kan springen en welke professionele steun nodig is om zo zelfstandig en productief mogelijk te zijn. Dat is nodig omdat we als samenleving de kosten anders niet meer kunnen dragen. Maar ook omdat mensen gelukkiger zijn als ze naar vermogen bijdragen. Natuurlijk zijn er mensen die daarbij professionele steun nodig hebben.

Die professionals willen we veel meer vrijheid geven dan nu; geen indicaties, protocollen, enz. maar de vrijheid om vanuit eigen professe noodzakelijke keuzes te maken. We gaan sturen (en controleren) op resultaten. Uitgangspunt is dat we zorg en welzijn op buurtniveau gaan organiseren. Dichtbij de mensen, letterlijk. We gaan werken met sociale wijkteams, met generalisten die breed kijken naar de situatie van mensen. De teams kunnen experts inschakelen als specialistische hulp en kennis nodig is. Ik zou me kunnen voorstellen dat een deel van het werk van sociaal raadslieden in die wijkteams thuishoort. Daar moet in de termen van Rijnstad een afweging gemaakt worden hoe 'leerbaar' en 'complex' een vraagstuk is. En als het heel specifiek (juridisch) wordt, dan kunnen zij experts inschakelen.

Hoe dat er precies uit komt te zien? Wie in de sociale wijkteams zit, en op welke manier de link met de experts wordt vormgegeven, ligt nog niet vast. Daar wil ik ook welzijnsorganisaties als Rijnstad nadrukkelijk bij betrekken. De financiële druk is heel fors en de tijd is kort. Maar we krijgen samen wel een kans om de zorg en welzijn anders en zo te gaan organiseren dat zowel professionals als inwoners veerkrachtiger worden en nog beter van betekenis kunnen zijn.'

Henk Kok, wethouder welzijn, zorg, wijkaanpak en Stadsblokken/Meinerswijk



Vervolg van pag 1 >

'Van die type vragen is een kwadrant gemaakt, waarbij de interventie varieert van begeleiden tot overnemen. Met dat gedachtengoed in het achterhoofd weet een medewerker op welke wijze hij of zij het beste kan werken met deze klant. Een vast onderdeel van de analyse is vooral helder te krijgen welke belemmeringen de klant heeft bij het zelf oplossen van zijn problemen.'

Een belangrijk uitgangspunt is dat de klant gemotiveerd moet zijn en blijven. De medewerkers van Rijnstad zijn getraind om aan te sluiten bij de motivatie van de klant en deze te versterken.

Medewerkers

In het hele veranderingsproces zijn de medewerkers bij verschillende onderdelen betrokken. Vaste patronen bij medewerkers veranderen niet van de ene op de andere dag. Er zijn duo's van medewerkers gevormd die elkaar feedback geven na het bijwonen van de spreekuren. Zij spreken elkaar aan op de manier waarop zij de nieuwe werkwijze, waaronder de motiverende gesprekstechnieken, uitvoeren. In die ommezwaai naar een samen-



leving waar eigen kracht, vrijwilligers en samenwerking steeds belangrijk worden in het brede sociale domein, gaan de sociaal raadslieden de klanten ook meer wijzen op andere initiatieven die er in de gemeente Arnhem zijn. Moerman: 'We kijken ook naar de wijze waarop de klant zijn eigen netwerk kan gebruiken om verder te komen. Of met vrijwilligers. Pas als het te complex wordt, schakelen we professionele hulpverleners in.'

Zelf aan de slag

De klanten van sociaal raadslieden in Rijnstad zien de veranderde benadering

terug op grote posters die in de wachtkamers hangen. Met de duidelijke slogan 'Ik kan het zelf' laat Rijnstad hen zien dat zij zelf aan de slag moeten. En dat komt ook terug in de cliëntgesprekken. Zo worden speciale kaarten gebruikt met de tekst "Wat te doen" waarop de klant kan aangeven wat hij voor de volgende keer moet doen en meenemen. De intakeformulieren vragen ook meer naar de eigen vaardigheden van de klant en medewerkers worden getraind om goed om te gaan met klanten met wie het soms moeilijk is om afspraken te maken. André Moerman daarover: 'Het blijft niet alleen

bij mooie posters en motiverende praatjes. In de gesprekken vragen we naar mogelijkheden om iemand uit het eigen netwerk te betrekken. Ook de punten waar wij van denken dat die beter moeten, bijvoorbeeld in houding of gedrag, worden benoemd. In sommige gevallen kunnen klanten ook op cursus om hun zelfredzaamheid te vergroten. Zo geven we dit jaar een cursus formulieren invullen, waar onze klanten naartoe kunnen.'

Veranderingen

Dat het raadsliedenwerk zich zelf overbodig zou kunnen maken, acht Moerman niet waarschijnlijk. 'Er zullen altijd mensen zijn die ondersteuning nodig hebben. Ik zie in deze moeilijke economische tijd eerder meer mensen naar ons toekomen. Ook de transities van de Wet werken naar vermogen en delen van de AWBZ die naar de Wmo gaan, zal een nieuwe klantengroep bij ons brengen. Daar zijn we de komende jaren nog volop mee bezig.'

Meer informatie: www.rijnstad.nl

'Het gaat om echte mensen!'

Tweede Kamerlid Sadet Karabulut (SP) ontdekt een propvolle wachtkamer in Dordrecht bij Vivenz. Karabulut, geboren en getogen in de wijk Krispijn in Dordrecht, bezocht daar het sociaal raadsliedenwerk (SRW) en het algemeen maatschappelijk werk (AMW). Haar conclusie na een spreekuur met de raadslieden: 'Het bevestigt alleen maar wat ik al dacht over schuldenproblematiek en armoede. Het wordt steeds erger en raadslieden zijn hartstikke nodig.'

De voorbeelden spreken voor zich. Karabulut hoorde het verhaal van een bijstandsmoeder met kind. Al jaren heeft ze vrijwillige bewindvoering, waar ze maandelijks 100 euro aan afdraagt. Het is mevrouw onduidelijk of ze hiervoor eigenlijk wel bijzondere bijstand heeft aangevraagd. Of neem de problemen van een echtpaar met kind. De man heeft geen verblijfsvergunning en is in afwachting van de procedure. Het gevolg is dat zij geen recht hebben op bepaalde voorzieningen, zoals Toeslagen. Gemeenschappelijk kenmerk van al deze mensen is dat zij in de schulden zitten en problemen hebben om maandelijks rond te komen.

Meervoudige problemen

Bij het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) komen steeds meer klanten met problemen rondom huiselijk geweld. Na even doorvragen blijkt dan vaak dat er veel meer aan de hand is. Ook jonge mensen tot 27 jaar krijgen het moeilijker als gevolg van allerlei regels en wetwijzigingen. Zij komen niet snel meer in aanmerking voor een bijstandsuitkering en moeten gaan studeren. Soms is een studie niet mogelijk en zit een jongere

maanden zonder inkomen. 'Dan moet je ze weleens naar een advocaat verwijzen om een voorlopige voorziening te vragen', aldus een raadvrouw van Vivenz.

Langere wachttijden

Sadet Karabulut vraagt zich af of de Wet werk en bijstand in de praktijk goed uitvoerbaar is. Het raadsliedenwerk van Vivenz denkt dat de wet in de tijdgeest past. Een uitkering is een vorm van tijdelijke inkomensondersteuning. Het probleem is dat de wet te algemeen is geformuleerd, waardoor er grote verschillen kunnen ontstaan op inkomensgebied tussen gemeenten onderling, voor mensen die het minst te besteden hebben. Uitkeringsgerechtigden moeten steeds meer zelfredzaam zijn. Hulp bij sollicitaties is er amper en er is een plicht om een vast aantal sollicitatiebrieven per week te schrijven. Juist mensen met andere problemen, waaronder psychische problemen of laaggeletterdheid, zijn hiervan de dupe. Het SRW merkt ook dat de problematiek bij de klanten toeneemt. Een raadvrouw van Vivenz: 'Voorheen hadden we gesprekken van twintig minuten waarin we veel konden doen. We zien nu dat dat niet altijd voldoende

**Sadet Karabulut op werkbezoek bij het raadsliedenwerk in Dordrecht**

V.l.n.r. Linde Smits (maatschappelijk werker & gezinscoach), Medhrdad Midavoodi (maatschappelijk werker), Hatice Ördök (sociaal raadvrouw), Zakia Alla (sociaal raadvrouw), Sadet Karabulut (lid Tweede Kamer SP), Marleen Kleppe (sociaal raadvrouw), Audrey Schlechter (coördinator SRW en sociaal raadvrouw), Tjitske Siderius (medewerker Sadet Karabulut).

is, gezien de complexiteit van de problemen.'

Boodschap

Karabulut vraagt zich af welke boodschap het SRW heeft voor politiek Den Haag. Het SRW pleit er voor dat men serieus moet luisteren naar signalen uit de samenleving, vooral op gebied van wet- en regelgeving en de uitvoering daarvan. Sommige regelingen hebben desastreuze uitwerking op burgers en vooral de kwetsbare mensen. En zij staan meestal niet op het Binnenhof. Karabulut onder-

kent dit en roept de raadslieden zelf ook op juist die signalen door te geven aan politiek Den Haag. Via de signaleringscommissie van de LOSR/MOgroep worden al veel signalen gegeven, over problemen rondom incasso, de toeslagen en het boedelbeslag. Sadet Karabulut vindt dat welzijn veel concrete hulp biedt aan mensen, maar zich te weinig laat zien. 'Sla eens met je vuist op tafel, accepteer niet alles.'

Sociaal raadslieden in de frontlinie

Grote stad, grote problemen

In de vier grote steden in ons land wonen relatief veel kwetsbare burgers. Niet zelden hebben deze 'burgers in de knel' te maken met een optelsom van problemen. Werk aan de winkel voor het sociaal raadsliedenwerk. Bijvoorbeeld in Den Haag, waar de gemeente een vangnet wil bieden op sociaaljuridisch gebied. Tegelijk wil men burgers zoveel mogelijk stimuleren zelf aan de slag te gaan. Hoe werkt het sociaal raadsliedenwerk in Den Haag?

In de G4 – Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht – wonen in totaal zo'n twee miljoen mensen. In deze steden

doet zich een relatieve concentratie van problemen voor. Uit onderzoek blijkt dat in veel gevallen de samenwerking



tussen de verschillende organisaties die actief zijn rond multiprobleemgezinnen beter kan.

Aanpak multiprobleemgezinnen

Dat onderkende ook Den Haag. Sinds maart 2012 loopt daar een pilot om te ontdekken waar in de samenwerking knelpunten zitten en wat daarvoor de oplossing kan zijn. Het team Haagse Integrale Aanpak Multiprobleemhuishoudens bestaat uit medewerkers van de CCP (Centraal Coördinatie Punt), het CJG (Centrum Jeugd en Gezin), het Veiligheidshuis en de sociaal casemanagers van Den Haag Opmaat (onderdeel van de gemeentelijke organisatie). Voor de pilot zijn zestien huishoudens geselecteerd waar sprake is van multi-problematiek. Het betreft complexe zaken doordat de cliënten vast zitten in een vicieuze cirkel. Zij hebben gemiddeld twintig problemen op het vlak van financiën, werk, opvoeding, zorg, organisatie, bureaucratie van hulpverlenende instanties et cetera. Gemiddeld zijn er

acht instanties of gemeentelijke afdelingen tegelijkertijd betrokken bij de hulp- en/of dienstverlening aan deze gezinnen.

Aanpak

Het Haagse team maakt één integraal plan. Binnen het integrale team vervullen de sociaal casemanagers een front office-functie. Zij gaan bij de gezinnen met multi-problemen op huisbezoek en voeren regie over de samenwerking tussen de verschillende partijen. Mochten er sociaaljuridische problemen aan de orde zijn, dan wordt namens de cliënt een sociaal raadsman of-vrouw benaderd om een rol te spelen in het oplossen daarvan.

Doordat ieder gezin anders is en hun problemen verschillen, is een aanpak op maat nodig. Dat betekent in de praktijk dat soms de cliënt aanschuift bij de dossierbespreking met alle professionals. In andere gevallen gaan de hulpverleners voor of na de dossierbespreking met de cliënt in gesprek over het integrale

plan. Voor weer anderen is het juist niet prettig om zelf deel te nemen aan een dergelijk overleg, omdat zij door hun complexe problematiek al zoveel verschillende hulpverleners zien. Wel is het voor alle huishoudens van groot belang dat zij achter het integrale plan staan en dat zij zoveel mogelijk de eigen regie hebben of terugkrijgen. De eerste resultaten maken duidelijk dat het nodig is om de samenwerking van hulpverleners bij dit type huishoudens te blijven verbeteren.

Knelpunten

In de afgelopen periode werden in totaal zo'n zestig (!) verschillende knelpunten geconstateerd, die de integrale aanpak van problemen frustreren. Je kunt hierbij denken aan praktische zaken zoals het blokkeren van rekeningnummers, maar ook meer beleidsmatige, politieke of communicatieve knelpunten.

[Lees verder op pag 4 >](#)

Gemeenten: uw burgers in het nauw hebben u nodig!

Het aantal mensen dat een beroep moet doen op de bijstand is in jaren niet zo snel gestegen. Die stijging zal nog wel even aanhouden, vanwege de vele werklozen die aan het eind van hun WW-uitkering zitten. Het zijn barre tijden voor mensen die met veel moeite proberen rond te komen. Juist nu is het belangrijk om in de gemeente hoogwaardige hulpverleners te hebben die complexe problemen voor mensen met een kleine beurs 'gratis' op lossen. Snel en effectief. Burgers die veelsoortige financiële en/of juridische problemen hebben, zijn niet geholpen met hulpverleners die niet of onvoldoende thuis zijn in complexe financiële knelpunten en hulpvragen. Dat klemt des te meer omdat vanwege bezuinigen een aantal gemeenten de functie van sociaal raadslieden geheel of gedeeltelijk hebben weg bezuinigd. Dom dom dom. Immers: sociaal raadslieden verdienen hun kosten met 150% terug voor hun klanten (Verwey Jonker instituut, 2011).

De gemeenten zouden moeten beseffen dat een snelle afhandeling van problemen en soms foute wetsuitvoering, dure en ingewikkelde bezwaarprocedures voorkomt. Het is voor een gemeente en gemeenteraadslid /volksvertegenwoordiger goed om te weten dat mensen met terechte complexe klachten en problemen snel en deskundig geholpen kunnen worden. Bij de komende gemeenteraadsverkiezingen in 2014 zal het erom spannen: durft de gemeentepolitiek zijn nek uit te steken voor een lokaal sociaal beleid met effectieve hulpverlening aan burgers in de knel? Ook als de economie weer aantrekt? Je zult maar vanwege werkloosheid je rekeningen, iets aardigs voor de kinderen of je hypotheek niet meer kunnen betalen.

De grote kennis van sociaal raadslieden over zaken waarop mensen recht hebben of een beroep op kunnen doen, is juist nu van belang. Sociaal raadslieden hebben vaak een goed netwerk, werken binnen een welzijnsorganisatie of hebben nauwe banden met maatschappelijk werk. Dat bevordert integrale aanpak van problemen. Sommige gemeenten vragen de sociaal raadslieden voor de indicatiestelling voor de voedselbank. Tegelijkertijd wordt dan bekeken waarop mensen nog meer recht hebben. Die vele niet-benutte rechten zijn een wapen tegen armoede. Zo ontstaat een betere zelfredzaamheid en minder verarming en verpaupering onder hulpbehoevenden. Het schrikbeeld van verpaupering, dat mag in onze samenleving niet meer terug komen. Gemeenten kunnen zich daar met inzet van sociaal raadslieden tegen weren en het verschil maken!

Saskia Noorman – den Uyl

**Voorzitter Landelijke Organisatie
Sociaal Raadslieden, LOSR**

De LOSR is aangesloten bij de MOgroep.



Vervolg van pag 3 >

Bijvoorbeeld de werkwijze voor mensen zonder verblijfsdocumenten en het verplicht stellen van toestemmingsformulieren. Maar ook praktische zaken als de bereikbaarheid van afdelingen van instanties kan soms de oplossing frustreren. Wat het vaakst mis gaat, is de afstemming tussen verschillende procedures. Want ook als iedereen afzonderlijk van elkaar zijn werk goed doet, kan voor de klant toch een probleem ontstaan. Als de bank bereid is een rekening te openen voor een cliënt, heeft hij of zij er maar weinig aan als de gemeente gelijktijdig beslag legt op de inkomsten. Iedereen moet mee werken aan hetzelfde doel: een integrale oplossing voor de cliënt.

Rol raadslieden

Tot 2009 waren de sociaal raadslieden in Den Haag georganiseerd in het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR), een zelfstandige

organisatie binnen de Dienst Sociale Zaken en werkgelegenheidsprojecten (SZW) van de Gemeente Den Haag. In 2009 werd in Den Haag Opmaat gecreëerd, een samenwerkingsverband binnen SZW van de afdelingen sociaal-juridische dienstverlening, financiële dienstverlening, inburgering en individuele voorzieningen. De afzonderlijke afdelingen werden ter bevordering van de integrale dienstverlening aan de klant, gehuisvest in de zeven stadsdeelkantoren. Vanaf 2012 zijn Den Haag Opmaat en de Werkpleinen van Den Haag samengevoegd. Daarmee heeft Den Haag nu één loket voor ondersteuning, werk en inkomens. Dit loket is te vinden in één van de twee nieuw opgerichte activiteitencentra. Het doel hiervan is bij uitkeringsgerechtigde werkzoekenden zo snel en efficiënt mogelijk de belemmeringen bij het toetreden tot de arbeidsmarkt weg te nemen. De sociaal raadslieden participeren ook in

dit loket. Zo kunnen door deze intensieve samenwerking belemmeringen om aan het werk te gaan (bijvoorbeeld het hebben van betwispbare schulden) direct worden opgepakt.

Ook de financiële dienstverleners en de afdeling individuele voorzieningen zijn sinds 2013 op de activiteitencentra geconcentreerd en kunnen zo snel worden ingezet bij het wegnemen van belemmeringen bij het toetreden tot de arbeidsmarkt.

Dienstverlening

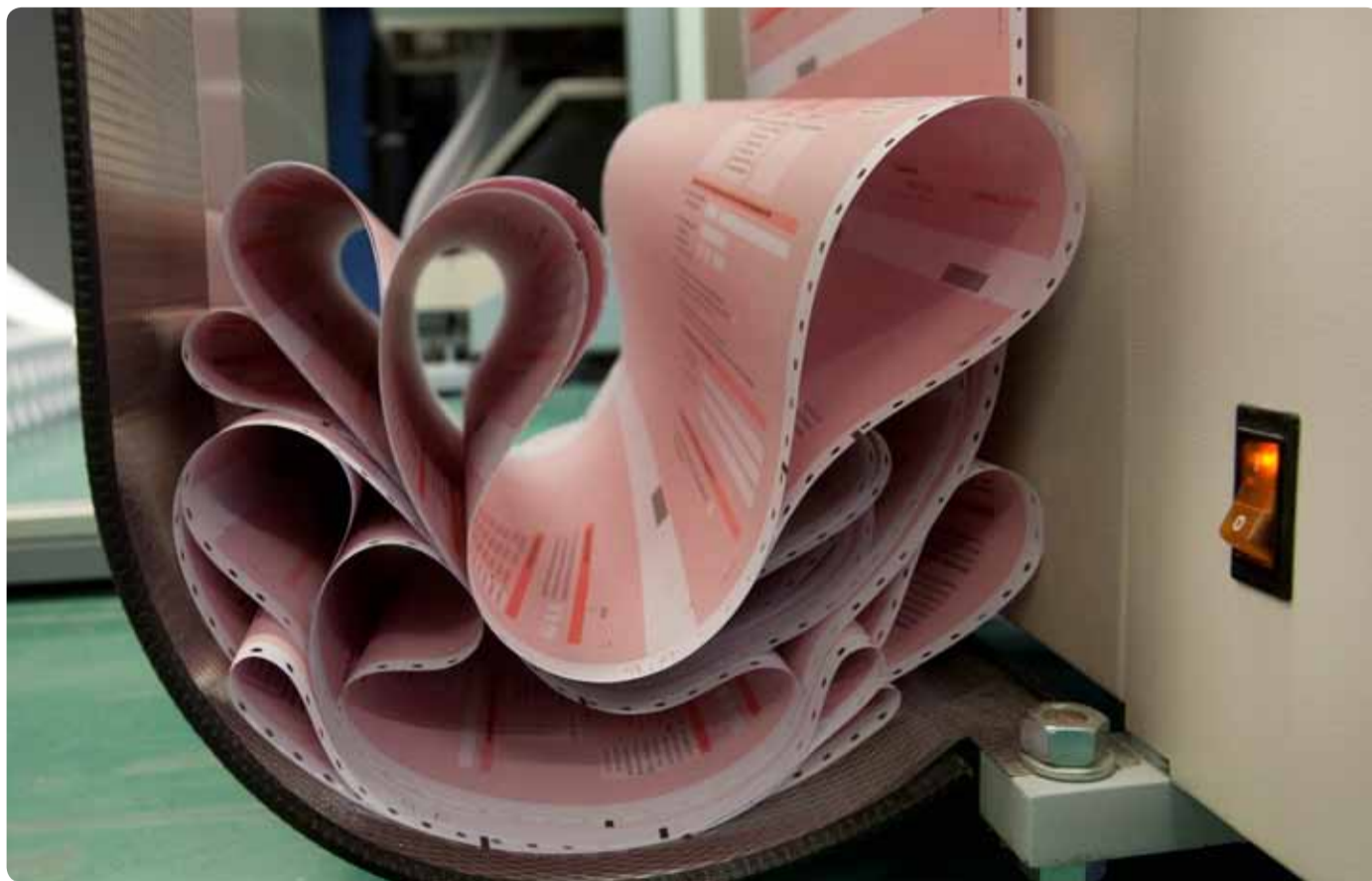
Voor de burgers van Den Haag is de goede bereikbaarheid van de sociaal raadslieden gehandhaafd doordat het sociaalraadsliedenwerk behalve in activiteitencentra, ook nog steeds beschikbaar is in de zeven stadsdeelkantoren en een gezondheidscentrum in het centrum van Den Haag, de Schilderswijk.

Voor de totale stedelijke aanpak zijn er

negenentien (circa zeventien fte) sociaal raadslieden beschikbaar (waarvan zestien voor tien locaties in de stad), en drie voor de vakinhoudelijke ondersteuning en scholing. Met de raadslieden kan een afspraak gemaakt worden via de Klanten Service SZW (telefonisch) of persoonlijk, via de Advies- en Informatiebalies van de stadsdeelkantoren. Daar kunnen burgers ook terecht voor informatie en advies over diverse stedelijke en landelijke sociaaljuridische regelingen en voorzieningen. Den Haag kiest er bewust voor de klant zoveel mogelijk aan de voorkant te helpen en te stimuleren en zelf voorzieningen aan te vragen. Hiervoor is op de drie grote stadsdeelkantoren een internethoek ingericht, waar klanten (waar nodig) met hulp van consultants zelf aanvragen kunnen doen. Ook is veel informatie digitaal beschikbaar via denhaag.nl

'Makkelijker kunnen we het niet maken'

Iedereen weet onderhand dat de belastingdienst het makkelijk wil maken om aangiften te doen en toeslagen aan te vragen. De afgelopen jaren is dat ook vereenvoudigd. Wat iemand nodig heeft om deze aanvragen zelf te doen, is een DigiD. Daarmee kan hij toeslagen aanvragen en gegevens wijzigen. Voor wie dat niet kan, zijn er nu de Toeslag Servicepunten (TSP).



De digitale maatschappij vraagt van mensen dat ze de beschikking hebben over een computer en internet, en voldoende kennis van de Nederlandse taal om de instructies voor aanvragen van toeslagen te begrijpen. Voor sommige mensen, zoals ouderen, mensen van buitenlandse afkomst, analfabeten en mensen met licht verstandelijke beperkingen is zelf een toeslag aanvragen en/of wijzigen vaak te moeilijk.

Toeslag ServicePunt

Bij een Toeslag ServicePunt (TSP) van de sociaal raadslieden kunnen burgers actuele informatie inwinnen en gegevens wijzigen op het gebied van alle toeslagen. Dit scheelt veel ellende met vorderingen en verrekeningen achteraf, bijvoorbeeld als de levenssituatie van de aanvrager verandert. Sociaal raadslieden hebben een contract afgesloten met de belastingdienst om zo'n TSP te

mogen bemensen. Zij kunnen samen met de klant de gegevens aanpassen en inzien hoe het met de toeslagen ervoor staat. Bovendien hebben ze direct toegang tot de backoffice van de Belastingdienst en dat scheelt een hoop tijd, papier en frustraties.

Saskia den Heijer, sociaal raadvrouw in Rotterdam, is positief over het TSP: 'Een wijziging kan op een simpele en snelle manier worden verwerkt, ook wanneer een cliënt nog niet beschikt over een DigiD. Bij cliënten die hun zaken niet goed op orde hebben, was het voorheen erg lastig goed overzicht te krijgen, bijvoorbeeld door ontbrekende beschikkingen e.d. Dat is nu veel beter.'

Kwetsbare mensen

Bij de raadslieden komen relatief veel mensen die niet zo vaardig zijn met de computer en het aanvragen van bijvoorbeeld de toeslagen. De sociaal raadsman zal altijd

aan de klant vragen het DigiD-nummer zelf in te vullen, zonder dat de raadsman dit ziet. Het DigiD-nummer blijft ook niet bewaard bij het bureau. Dit is ook wettelijk verboden.

'In Nederland zijn zo'n 1,5 miljoen analfabeten en functioneel analfabeten', stelt Saskia Noorman-den Uyl, voorzitter van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, LOSR. 'Sinds de invoering van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) hebben wij gepleit voor verbetering en vereenvoudiging van het toeslagensysteem. Het TSP is een stap in de goede richting voor al die mensen die niet zo computervaardig zijn. Sociaal raadslieden kunnen hiermee mensen snel en effectief helpen.'

Ingrijpende gebeurtenissen

De toekenning van toeslagen wordt gebaseerd op een geschat inkomen voor het komende jaar. Als het inkomen gedurende het jaar verandert, zal dit gevolgen hebben voor de hoogte van de toeslag. Achteraf kunnen mensen dan alsnog geld terugkrijgen of moeten ze dat juist terugbetalen. Dit laatste levert vaak problemen op bij mensen met een kleine portemonnee. Zo'n verrekening kan soms pas na twee jaar op de deurmat vallen. Het gaat soms om duizenden euro's. Mensen kunnen daardoor in de schulden belanden. Het zijn vooral ingrijpende gebeurtenissen die deze veranderingen van inkomen veroorzaken, zoals echtscheiding, verlies van baan, samenwonen of arbeidsongeschikt raken.

Borging van kwaliteit

De Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden (LOSR) heeft met de Belastingdienst Toeslagen afgesproken dat haar leden een Toeslag ServicePunt kunnen worden. Sociaal raadslieden kunnen dat uitstekend bemensen, juist vanwege hun professionele en brede kennis van belastingen, sociale zekerheid en schulden. De LOSR draagt zorg voor toepassing van de gedragscodes en de deskundigheidsbevordering op gebied van Toeslagen. De LOSR wil graag de kwaliteit borgen van de sociaal raadslieden. De Belastingdienst waardeert dit streven en heeft daarom in de individuele overeenkomsten met bureaus sociaal raadslieden opgenomen dat alleen leden van de LOSR een TSP kunnen worden. Gemeenten die meer informatie willen hebben over zo'n TSP kunnen terecht bij sociaal raadslieden in hun gemeente of bij Belastingdienst Toeslagen, Leo Maas (accountmanager), via le.maas@belastingdienst.nl

Steeds meer ZZP-ers in financiële problemen

De afgelopen jaren is het aantal Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-er) in Nederland sterk gegroeid. Het percentage ZZP-ers steeg van 6,2% in 1996 naar 9,8% in 2010. Toen het economisch goed ging, kozen veel mensen voor een bestaan als zelfstandig ondernemer. Niet alleen hoger opgeleiden, maar ook mensen die werken in de bouw, de zorg en de schoonmaak. Door de economische crisis zijn heel wat ZZP-ers in de financiële problemen gekomen. Wat kan het sociaal raadsliedenwerk voor hen doen?

Zelfstandigen zonder personeel zijn zelfstandig ondernemer en hebben daardoor geen recht op bijvoorbeeld WW. Financiële problemen en schulden liggen dan al snel op de loer als iemand geen of weinig opdrachten heeft. Sowieso is het al vaak geen vetpot: 70% van de ZZP-ers verdient met ZZP-werkzaamheden minder dan 5000 euro per jaar. Een aanzienlijk deel van de zelfstandigen heeft ook nog eens weinig ondernemersvaardigheden. Zij starten vaak vanuit een grote mate van naïviteit, zonder goed bedrijfsplan, zonder goede marktanalyse en financieel overzicht van kosten en baten. Zij zijn vaak té afhankelijk van één opdrachtgever en niet genoeg zelfstandig voor de belastingdienst. Dit heeft weer consequenties voor de zelfstandigenaftrek. Zij zijn dan een zogenaamde pseudo-ondernemer.

Kenmerken doelgroep

Vooral kleinere ZZP-ers in de bouw hebben vaak grote schulden en geen inkomen. De hulp voor deze groep is niet altijd eenduidig. Sommige gemeenten bieden wel hulp, terwijl anderen dat niet of nauwelijks doen. In het verleden waren zelfstandig ondernemers geen klanten van het SRW. Ondernemers regelden immers zelf hun zaken en hadden niets te maken met het sociale vangnet en regelingen voor particulieren. Nu wordt duidelijk dat ook deze groep mensen dreigt vast te lopen. Geen inkomen, gedwongen verkoop van eigen huis en schulden komen ook bij ZZP-ers voor. Vaak weten ze niet welke regelingen voor hen van toepassing kunnen zijn. ZZP-ers hebben gemiddeld genomen meerdere problemen op inkomensgebied, en maakt – vaak uit schaamte

- geen gebruik van inkomensregelingen. Wie als zelfstandige werkt, is meestal niet verzekerd voor de werknemersverzekeringen. ZZP-ers hebben ook vaak geen WAO-voorziening geregeld. De regelingen omtrent 'arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen' is bij de meesten onbekend. En de particuliere verzekeringen die er zijn, hebben vaak slechte dekking en veel 'kleine lettertjes'. Zo kunnen grote problemen ontstaan als een ZZP-er in de WAO terecht komt.

Rol van SRW

Er vallen steeds meer ZZP-ers tussen wal en schip, zowel startende als gevestigde ZZP-ers. De advies- en hulpfunctie vanuit het raadsliedenwerk voor zelfstandig ondernemers is beperkt. De wet- en regelgeving rondom belastingen en ondernemerschap vraagt ook specialistische kennis, die vaak bij een belastingconsulent of accountant vandaan moet komen. En dat is meestal niet goedkoop. Het raadsliedenwerk kan wel helpen, maar dat moet wel in samenspraak met andere betrokkenen, zoals de gemeente, de sociale dienst en andere hulpverleners. Bij dienstverlening aan ZZP-ers in de knel geldt een belangrijk onderscheid: gaat het om een ZZP-er met problemen of een ex-ZZP-er met problemen. In het laatste geval kan hij/zij beschouwd worden als een 'gewone' burger die hulp nodig heeft. De ondersteuning zal dan vooral gericht zijn op oplossingen op financieel en juridisch gebied.

Verwijzen

Bij een ZZP-er met schuldenproblematiek kan ook verwezen worden naar gespecialiseerde hulp, bijvoorbeeld naar Bureau Zuidweg & Partners. Dat bureau werkt



landelijk inmiddels al voor zo'n 160 gemeenten. Dit bureau kan samen met de ZZP-er onderzoeken of een doorstart nog mogelijk is, met gebruik van bijvoorbeeld Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ). Daarnaast kan andere hulp worden geboden vanuit andere maatschappelijke dienstverleners, bijvoorbeeld

op gebied van administratie. Zo heeft het NIBUD een toolkit gemaakt voor het bijhouden van de administratie van ZZP-ers. Er is ook een vereniging voor ZZP-ers die veel ondersteuning en faciliteiten biedt voor haar leden (www.zzp-nederland.nl).

Voor gemeenten

Gemeenten zullen in de toekomst meer worden geconfronteerd met ZZP-ers in de financiële problemen. Een aantal aanbevelingen op een rijtje:

1. breng als gemeente in kaart hoeveel ZZP-ers actief zijn in uw gemeente;
2. breng in kaart welke vormen van dienst – en hulpverlening er zijn in uw gemeente voor deze groep;
3. maak duidelijk waar, welke hulp voor de ZZP-ers beschikbaar is. Biedt direct goede schuldhulpverlening aan voor deze doelgroep;
4. bevorder de uitwisseling van kennis en ervaring bij hulp- en dienstverleners voor deze doelgroep.

Sociaal raadsliedenwerk loont!

Dat het werk van sociaaljuridische dienstverleners geld oplevert, is niet nieuw. Ook de maatschappelijke waarde is nu gedegen onderzocht. Ecorys en het Verwey-Jonker Instituut namen in een pilotstudie het sociaal raadsliedenwerk in Beverwijk onder de loep. Conclusie: de baten wegen in alle opzichten op tegen de lasten.

Het grootste effect van het raadsliedenwerk is merkbaar op het inkomen van de cliënten. Uit het onderzoek kwam naar voren dat iedere geïnvesteerde euro, anderhalve euro oplevert. Dat draagt dus ook bij aan een algemene toename van de welvaart in het onderzochte gebied.

Niet alle baten konden uitgedrukt worden in geld. Toch zijn ze er wel degelijk, bijvoorbeeld in de vorm van vermeden ziektekosten, vermeden criminaliteit, verhoogd welzijn, verhoogde zelfredzaamheid en een vergroot vertrouwen in de overheid.

Het zijn mooie voorbeelden die aantonen dat het loont om te blijven investeren in sociaaljuridische dienstverleners.

Het onderzoek is te raadplegen via de website van het Verwey-Jonker Instituut: www.verwey-jonker.nl



'Gewoon doen wat nodig is'

Veranderingen in samenleving en sociaal domein dwingen gemeenten hun dienstverlening aan burgers onder de loep te nemen. Nijmegen heeft gekozen voor sociale wijkteams en informatiepunten in de wijken, met generalisten en specialisten. De sociaal raadslieden krijgen daarin vanaf 2014, naast de generalistische hulpverleners in de sociale wijkteams, een meer specialistische rol. Zij blijven doen waar zij goed in zijn, namelijk zorgen dat het inkomen van burgers minstens op het wettelijk vereiste peil blijft en deze niet door het ijs zakken op sociaaljuridisch en financieel gebied.

In 2012 besloot de gemeenteraad van Nijmegen met 37 stemmen voor en 1 tegen de sociaaljuridische dienstverlening voor burgers te handhaven, en aan te laten sluiten bij de inzet van sociale wijkteams en informatiepunten in de wijk. De sociaal raadslieden gaan de back-office vormen. Zij helpen mensen zodra de problematiek op sociaaljuridisch en financieel terrein complexer wordt. Uit de registratie van het Bureau Sociaal Raadslieden blijkt dat een belangrijk deel van de vragen over wonen en sociale zekerheid gaan. De gemeente heeft daarop besloten de sociaal raadslieden deels ook uit dit programma te bekostigen, naast uit het programma welzijn. Tegelijk bezuinigt de gemeente op de formatie van de sociaal raadslieden door de dienstverlening te stroomlijnen in de vier gebiedsgerichte informatiepunten. Zo ontstaat er een back-office-bureau van sociaal raadslieden van 3,59 fte, met twee uur administratieve ondersteuning.

Dienstverlening

De klanten van sociaal raadslieden worden straks naar hen doorverwezen door de sociale wijkteams en informatiepunten, maar ook door andere partnerorganisaties zoals het maatschappelijk werk, het Juridisch Loket, sociale zaken en schuldhulpverlening. Klanten kunnen eenmalig voor advies of informatie op gesprek komen. Als het nodig is, kunnen er vervolgspraken worden gemaakt. Op het spreekuur wordt breed gekeken: naar alle andere zaken die een rol kunnen spelen bij problemen in een huishouden, zoals hoogte van het inkomen, gebruik van voorzieningen als zorg- en huurtoeslag, bijzondere bijstand etc. De verschillende aspecten worden in samenhang beoordeeld. De sociaal raadslieden beheersen alle rechtsgebieden.

De dienstverlening is professioneel, laagdrempelig en gericht op het voorkomen van dure, tijdrovende formele procedures. De sociaal raadslieden zoeken naar een snelle, praktische oplossing, ondanks de juridische benadering van de problematiek. Bemiddeling is een belangrijk instrument. Naast de gemeente zijn ook externe partijen, zoals de Belastingdienst, werkgevers, UWV, deurwaarders- en incassobureaus door interventie vaak bereid hun beslissing of standpunt te herzien. De sociaal raadslieden zijn in dienst van de gemeente, maar werken onafhankelijk. Dit is in het functieprofiel vastgelegd. Zo kunnen zij kritisch zijn en tegelijk informeel problemen snel oplossen met andere afdelingen van de gemeente. Daarmee voorkom je veel formele procedures.

Voor wie?

De doelgroep wordt gevormd door de inwoners van Nijmegen met een laag inkomen en/of een lage opleiding. Bijna de helft van de klanten is van niet-Nederlandse afkomst. De grootste groep is tussen de 35 en 55 jaar, meer dan de helft is vrouw, 55% is alleenstaande (ouder).

Het aantal klanten is de laatste jaren toegenomen. De steeds ingewikkelder samenleving en de economische recessie zorgen er bovendien voor dat vrijwel elke klant met meerdere vragen komt. Het aantal klanten per jaar

ligt rond 4500, het aantal vragen rond 9000. Bij iedere vraag wordt informatie en advies gegeven. Daarnaast kan bemiddeling plaatsvinden, of wordt bijvoorbeeld een brief geschreven of een bezwaarschrift. De caseload: een medewerker die 30 uur werkt, ontvangt wekelijks zo'n 22 klanten, en beantwoordt daarnaast vragen per telefoon of e-mail.

Welke vragen?

De meeste vragen gaan over belastingen (inclusief huurtoeslag), uitkeringen en sociale zekerheid, en wonen; kortom, de primaire bestaansvoorwaarden. In de afgelopen drie jaar is het aantal vragen op gebied van inkomstenbelasting sterk gegroeid, een landelijke trend. De vragen gaan over aangifte, maar ook over

aanslagen, invordering en kwijtschelding. Voor veel mensen is de belastingaangifte belangrijk, omdat het daar vastgestelde verzamelinkomen gebruikt wordt als toetsingsinkomen voor diverse voorzieningen. Onder andere is dit inkomen bepalend voor het recht op huur- en zorgtoeslag. Sociaal raadslieden hebben een contract met de Belastingdienst Toeslagen, waardoor zij als Servicepunt Toeslagen kunnen werken en direct toegang hebben tot gegevens van de Belastingdienst en de klant. Het aantal vragen over schulden en beslag op het inkomen neemt de laatste jaren eveneens toe. Intern is er veel contact met bureau Schuldhulpverlening. Hierdoor kan in een vroeg stadium worden onderzocht of een schuldenregeling noodzakelijk is of niet. Tevens helpen de sociaal raadslieden mee aan het stabiliseren van de financiële situatie, om zo schuldhulpverlening mogelijk te maken.

Doen wat nodig is

Met de inzet van wijkteams, de kracht van burgers zelf en een efficiëntere verdeling van dienstverlening en kennis, is Nijmegen klaar voor de toekomst. Sociaal raadslieden gaan daarin een nieuwe positie innemen, die deels anders is, en tegelijkertijd de burger nog steeds kan helpen waar nodig.



Raadsliedenwerk belangrijk voor gemeente

'In Nijmegen zijn de sociaal raadslieden een belangrijk en gewaardeerd onderdeel van het netwerk van welzijnsvoorzieningen. Alle overige instellingen weten de sociaal raadslieden te vinden bij complexe vragen, weten welke kwaliteit de raadslieden leveren en welke kennis zij in huis hebben. Het bureau bestaat ruim veertig jaar, het herbergt een onschatbare hoeveelheid kennis, deskundigheid en contacten. Door middel van die contacten worden veel onnodige, dure formele procedures voorkomen.'

Voor de gemeente is er een goede reden om de diensten van sociaal raadslieden aan te bieden: die diensten helpen burgers die vanwege hun lage inkomen en/of opleiding kwetsbaar zijn op een effectieve manier. Investeren in het raadsliedenwerk geeft een sociale en een economische opbrengst: het houdt mensen financieel op de been, bestrijdt en voorkomt armoede en schulden. De gemeente verdient de investering daarmee terug.'

Bert Frings, wethouder Zorg, Welzijn en Sport

Activerend beheer als alternatief voor beschermingsbewind

Het aantal mensen in Nederland met problematische schulden stijgt. Een deel van deze mensen is (tijdelijk) niet in staat goed voor zijn of haar eigen financiële belangen te zorgen. Zij kunnen dan door de kantonrechter onder beschermingsbewind geplaatst worden. De kosten voor bewindvoering worden meestal betaald uit de bijzondere bijstand en dat kan aardig oplopen. Tijdige hulp- of ondersteuning kan een onderbewindstelling voorkomen.



Door een verandering in de wet is het makkelijker geworden om mensen (al dan niet tijdelijk) onder een beschermingsbewind te plaatsen. Voorheen gold als voorwaarde dat de persoon vanwege een lichamelijke of geestelijke toestand tijdelijk of blijvend niet in staat is zijn financiële belangen te behartigen. Door de wetwijziging kan dit nu ook worden toegepast als mensen chronisch geld verkwisten en/ of in de schulden zijn gekomen.

Groeiend beroep bijzondere bijstand

Gemeenten zijn niet onverdeeld gelukkig

met deze mogelijkheden, want het beroep op de bijzondere bijstand groeit, zonder mogelijkheden om daarop in te grijpen. Een onderbewindstelling is immers een besluit van de kantonrechter, waar de gemeente uitvoering aan moet geven. Het budget voor bijzondere bijstand komt zo steeds verder onder druk te staan. Vroegtijdig ingrijpen, bijvoorbeeld in de vorm van advies en begeleiding door sociaal raadslieden, kan grote problemen en onderbewindstelling voorkomen. Zo kan de gemeente de vaste lasten betalen en kunnen de sociaal raadslieden helpen bij regelingen en

voorzieningen, problemen met loonbeslag etc. Bewindvoering is vaak een ingrijpende en relatief dure oplossing en het is maar de vraag of het altijd nodig is.

Een jaar 'oefenen'

In Arnhem is welzijnsorganisatie Rijnstad het project 'Activerend beheer' gestart. Cliënten die hier aan meedoen worden een jaar lang begeleid in hun financiële handel en wandel. Doel is om cliënten zoveel mogelijk te leren zelf de financiën te regelen. Een deel van de vaste lasten wordt betaald, maar niet alles, zodat ook het stimuleren van zelfredzaamheid deel uit maakt van de begeleiding. Mocht na dit jaar 'activerend beheer' nog een vorm van 'ondersteunend beheer' nodig zijn, dan wordt er een keuze gemaakt tussen lichte en zware varianten. Een lichte vorm van ondersteunend beheer is bijvoorbeeld dat de sociale dienst de belangrijkste vaste lasten betaald en het sociaal raadsliedenwerk de praktische zaken regelt. Een andere lichte vorm is het inzetten van het netwerk. Conclusie van zo'n traject kan na een jaar ook zijn dat een onderbewindstelling juist wel de beste oplossing is.

Investeren in preventie is bezuinigen

Door lichte vormen van budgetbeheer kan een beroep op de bijzondere bijstand voor onder bewindvoeringstelling worden beperkt. Het werkt als communicerende vaten. Hoe minder voorliggende voorzieningen er zijn voor burgers, des te eerder men onder bewindvoering komt met alle kosten van dien. Budgetbeheer is niet de enige manier om dit te voorkomen. Sociaal raadslieden kunnen vaak al in een vroegtijdig stadium signaleren dat het met een gezin of persoon financieel mis gaat en of deze persoon begeleiding of ondersteuning nodig heeft. Door goede kennis van de sociale kaart kunnen verschillende partijen daarbij hulp bieden. Bijvoorbeeld in de vorm van inzet van vrijwilligers bij de thuisadministratie, door maatjesprojecten, sociale wijkteams enzovoorts. Vanuit zijn verwijzende en organiserende functies kan de sociaal raadsman of -vrouw al deze voorzieningen mobiliseren en zo erger voorkomen.

Positiever zelfbeeld

Lichte vormen van budgetbeheer zullen veelal goedkoper zijn. Maar dat is niet het enige argument om hierin te investeren. Alle financiën overnemen betekent de cliënt kansen ontnemen zich verder te ontwikkelen. Zelf je financiën regelen, al is het maar gedeeltelijk, draagt bij aan een positiever zelfbeeld.

Zie voor meer informatie:

www.rijnstad.nl/ActiverendBeheer

Kabinet neemt aanbevelingen Paritas Passé deels over

Het kabinet heeft een jaar na publicatie gereageerd op het rapport Paritas Passé. Het rapport bevat de bevindingen van een onderzoek naar de gevolgen voor debiteuren en crediteuren van de (samenloop van) verschillende incassobevoegdheden van schuldeisers. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van de Hogeschool Utrecht en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden in opdracht van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

Conclusie van het onderzoek is dat mensen steeds vaker onder het wettelijke bestaansminimum terechtkomen door een opeenstapeling van beslagleggingen en andere vormen van verhaal.

Overgenomen aanbevelingen

Het kabinet heeft een flink aantal aanbevelingen overgenomen:

- Er komt een beslagregister, zodat deurwaarders de invordering van schulden beter op elkaar kunnen afstemmen, waardoor de debiteur minder snel onder het bestaansminimum terecht komt.
- Door de huidige wetgeving kan de deurwaarder bijna op de gehele inboedel beslag leggen, zelfs op de koelkast. De beslagverboden dateren van 1838 en

zijn zwaar verouderd. Het voorstel om dit te moderniseren is overgenomen.

- De nieuwe incassowetgeving wordt vaak niet in samenhang met het geheel aan bestaande incassobevoegdheden behandeld. Het advies om een integrale rijksincassovisie te ontwikkelen, waardoor er een breed ijkingskader ontstaat waar toekomstige incassowetgeving aan kan worden getoetst, wordt overgenomen.



Niet overgenomen aanbevelingen

Het kabinet heeft besloten de aanbevelingen over de aanpassing van de wanbetalerregeling zorgverzekering, een volledig beslagverbod op toeslagen en aanpassing van de overheidsvordering niet over te nemen.

De overgenomen aanbevelingen vormen een mooi resultaat waar de LOSR en de signaleringscommissie hard aan mee hebben gewerkt. Opvallend is echter wel dat alle inmiddels gecreëerde ongelijke incassobevoegdheden gehandhaafd blijven. Dat is wel zeer teleurstellend, aangezien dit er vaak voor

zorgt dat mensen door het bestaansminimum zakken. Een reactie op het kabinetstandpunt is in voorbereiding.

Sociaaljuridische dienstverlening breed inzetbaar

De samenleving verandert in rap tempo van een verzorgingsstaat naar een samenleving waarin burgers allereerst voor zichzelf moeten zorgen, voordat zij hulp en ondersteuning kunnen krijgen. Die hulp en ondersteuning moet zo integraal mogelijk zijn, omdat vaak meerdere problemen zich voordoen bij hetzelfde huishouden. De meeste mensen zorgen voor zichzelf en komen voor hun eigen belangen op. Maar er is een groep mensen die (tijdelijk) minder zelfredzaam is door verschillende omstandigheden. Zij hebben dan ondersteuning nodig. Voor hen is het sociaal raadsliedenwerk actief, op allerlei terreinen en in verschillende samenwerkingsverbanden.



In ruim 150 gemeenten werken sociaal raadslieden voor in totaal zo'n negen miljoen inwoners van Nederland. In vrijwel elk van die gemeenten is dat anders georganiseerd. De functies en taken van sociaal raadslieden (SR) zijn op verschillende manieren ondergebracht: soms bij de gemeente, soms bij andere organisaties, zoals het maatschappelijk werk. Ook de uitvoering verschilt. Soms zitten de sociaal raadslieden in een front-office en voeren zij naast specifieke taken ook bredere taken uit. Soms zitten zij juist in de backoffice en worden zij ingeschakeld als collega's erop sociaal-juridisch gebied niet uitkomen. Sociaal raadslieden kunnen cliënten in korte tijd effectief helpen. Hierdoor kunnen zij met relatief weinig professionals veel mensen helpen. Sociaal raadslieden werken ook steeds meer met vrijwilligers, in de vorm van bijvoorbeeld formulierenbrigades of in het verzorgen van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligersorganisaties.

Sociaal raadslieden doen meer dan alleen informatie, advies en ondersteuning bieden bij sociaaljuridische vragen van burgers. Juist vanwege hun brede kennis op gebied van sociale zaken en financiën, ontdekken andere partners hun waarde en mogelijkheden tot samenwerking. Hiernaast vindt u een overzicht met de verschillende posities waarop sociaal raadslieden zoal actief kunnen zijn, in samenwerking met anderen organisaties.

Sociaal raadslieden hebben een helikopterview. Ze hebben kennis van de verschillende regelingen en voorzieningen. Ze kunnen tijdig interveniëren, knelpunten tussen de verschillende regelingen doorzien en problemen oplossen. Sociaal raadslieden zijn minimaal HBO-geschoold, werken praktisch oplossingsgericht en zijn onafhankelijk. Zij genieten het vertrouwen van de burger en werken volgens beroepscode en deskundigheidsnormen. De toegang tot sociaal raadsliedenwerk is laagdrempelig. Veel gemeenten hanteren wel een inkomensgrens voor het gebruik van de dienstverlening van sociaal raadslieden.

Organisatie	Doel	Activiteit SR	Resultaat	Overige taken SR
Voedselbank	Zorgen dat mensen die recht hebben op pakket dat krijgen.	Inkomen checken voor toekenning voedselpakket.	Rechtvaardige verdeling van pakketten.	Verwijzen klanten van VB naar regelingen en voorzieningen, als zij daar geen gebruik van maken en wel recht op hebben.
Formulieren-brigade	Bij ingewikkelde zaken zoals bij aangifte zorgen dat er geen fouten worden gemaakt.	Fungeert als backoffice voor brigadiers, bij problemen worden zij geraadpleegd.	Er worden geen foute aangiften gedaan.	SR trainen de brigadiers en/of coördineren de werkzaamheden.
Cliëntenraden sociale zaken, wmo-raad, mantelzorg	Cliëntenraden zijn op de hoogte van relevante wet- regelgeving op betreffende gebied.	Trainingen en voorlichting geven voor cliëntenraden.	Cliëntenraden kunnen kritisch reageren op voorstellen van gemeente en veranderende wet- en regelgeving.	
Gemeentelijke schuldhulp	Voorkomen van instroom cliënten schuldhulpverlening.	Cliënten worden bij enkelvoudige schulden eerst doorverwezen naar SR.	De schuldenproblematiek wordt in vroeg stadium gestopt of minstens gestabiliseerd.	SR trainen de budgetconsulenten op gebied van regelingen en voorzieningen, bijv. toeslagen, beslagvrije voet.
Sociale diensten	Financiële huishouding van uitkeringsgerechtigden op orde brengen.	Inkomen van Cliënten SD op orde en/of gestabiliseerd, zoals toeslagen en andere regelingen.	Huishouden Client SD is financieel gestabiliseerd.	SR trainen de klantmanager/inkomensmanager op gebied van regelingen en voorzieningen, zoals toepassing beslagvrije voet etc.
Woningbouwverenigingen	Huurders maken gebruik van toeslagen.	Zorgen dat huurders gebruik maken van alle toeslagen, waaronder huurtoeslag.	Huurders ontvangen juiste huurtoeslag, gebaseerd op actuele inkomensgegevens.	SR trainen de huurconsulent op gebied van regelingen en voorzieningen, zoals toeslagen.
Woningbouwverenigingen	Voorkomen van huisuitzettingen bij schulden.	Zorgen ervoor dat inkomen van huurder met schulden gestabiliseerd wordt.	Door vroegtijdig ingrijpen op financieel gebied wordt huisuitzetting voorkomen.	SR trainen de huurconsulent op gebied van wet- en regelgeving omtrent schulden.

Colofon

De Informatiekrant Sociaal raadsliedenwerk is een uitgave van de MOgroep/LOSR, september 2013

Redactie en samenstelling:

Ernst Radius (MOgroep), Paul van Bodengraven (De Smakmakers)

Teksten:

Paul van Bodengraven, Ernst Radius, m.m.v. André Moerman (Rijnstad)

Eindredactie:

Jennifer Eich (MOgroep)

Grafische ontwerp:

Room for ID

Vormgeving & realisatie:

De Smakmakers Communicatie, Driebergen-Rijsenburg

Fotografie:

De gebruikte foto's dienen als illustratiemateriaal. Afgebeelde personen hebben geen directe relatie tot de betreffende artikelen, tenzij anders vermeld.
© Aldegonde, Todd Arena, Steve Debbenport, Luuk van der Lee/HH, Jeff Ras, Burcin Tuncer, Matka Wariatka, Vincent Mentzel

Redactieadres:

MOgroep
Malliebaan 71H
3581 CG Utrecht
T 030 721 0 721
www.mogroep.nl