



Instituut Sociaal Raadslieden

Molslaan 121, 2611 RK Delft (nabij de Veste)
Tel. 015 - 2141522, Fax 015 - 2132759

Nr.: 01-08-023 EvdK Aan geadresseerde
Uw nr.:
Onderwerp: jaarverslag 2000
Delft, augustus 2001

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2000 van het Instituut Sociaal Raadslieden.

De tekst van het verslag, waaraan leden van de begeleidingscommissie en het team van medewerkers hun bijdrage hebben geleverd, spreekt voor zich.

Hoogachtend,
INSTITUUT SOCIAAL RAADSLIEDEN

drs. E. van der Kooij
(voorzitter begeleidingscommissie).

Bijl.

JAARVERSLAG 2000



Instituut Sociaal Raadslieden

INHOUDSOPGAVE

	pagina
Inleiding	1
Mens en regelgeving	3
Mens en uitvoerder	5
Mens en papier	7
De cijfers van 2000	9
De begeleidingscommissie en de personele bezetting	13
Lijst met gebruikte afkortingen	14
Bijlagen	
Colofon	

INLEIDING

De raadslieden van het Instituut Sociaal Raadslieden (I.S.R.) worden structureel geconfronteerd met tal van vragen en klachten van Delftse burgers, over sociale uitkeringen c.q. inkomensverzekeringen, juridische problemen, huisvestings- en huurproblematiek, schuldsanering, arbeidsrecht, belastingen, consumentenkwesaties. Kortom, met allerlei vragen en klachten die te maken hebben met het onvermogen van individuele burgers om een weg te vinden in het doolhof van wetten, jurisprudentie, regelingen en beschikkingen.

De begeleidingscommissie van het I.S.R. komt maandelijks bijeen en behandelt onder meer een verslag waarin de meest saillante gevallen staan vermeld die aan de orde zijn geweest. Ieder geeft dan op basis van eigen specifieke kennis en ervaring commentaar en doet voorstellen om de betreffende autoriteiten of instanties de gesignaleerde problemen van algemene aard voor te leggen om oplossingen daarvoor te creëren, zodat deze in de toekomst worden voorkomen.

Bij de medewerkers en de begeleidingscommissie van het I.S.R. dringt echter het besef door dat de resultaten van alle inspanningen doorgaans slechts marginaal zijn. In individuele gevallen, waarbij mensen tussen wal en schip zijn geraakt, worden nog wel vaak oplossingen tot stand gebracht. Soms blijkt echter de problematiek dermate complex en ingewikkeld dat zaken vaak maanden voortslepen. Na inmiddels zeven jaar als voorzitter van de begeleidingscommissie nauw betrokken te zijn geweest bij het werk van het I.S.R., kom ik tot de conclusie dat de bron van al die problemen structureel verankerd ligt in onvolkomenheden in wet- en regelgeving, welke niet zijn getoetst op uitvoerbaarheid en mogelijke negatieve bijwerkingen voor de mensen om wie het uiteindelijk gaat.

De wetgeving op het terrein van inkomensverzekering is dikwijls chaotisch te noemen en verkeert in permanente staat van verandering. Enerzijds verwijst de wetgeving alsmaar naar elkaar en anderzijds sluiten wetten elkaar weer uit. Een goed ontwikkelde jurist met ervaring zal – overigens niet zonder moeite – zijn weg in de doolhof nog wel weten te vinden. Er wordt dan wel voorbijgegaan aan het feit dat burgers en dus ook cliënten van het I.S.R. de benodigde specifieke kennis ontberen en verstrikt raken in de complexiteit van hun problemen. Vaak begrijpen zij de ingewikkeld opgestelde formulieren niet. Plotseling wordt om voor hen onbegrijpelijke redenen op hun uitkering een korting toegepast of wordt deze zelfs geheel stopgezet, waardoor zij in financiële problemen komen. De wetgevers menen er doorgaans wel van uit te kunnen gaan dat de uitvoering keurig, stipt, correct en in alle openheid zal plaatshebben. Helaas zijn wij er te vaak getuige van dat dit lang niet altijd het geval is, met als gevolg een escalerende en demotiverende uitwerking op machteloze burgers.

De begeleidingscommissie komt bij het behandelen van de maandverslagen veel misstanden tegen. Om wat voorbeelden te noemen:

Cliënten worden onbehoorlijk en vernederend bejegend; ingeleverde stukken zoals inkomensbriefjes of formulieren zijn regelmatig spoorloos; uitkeringsinstanties liggen met elkaar in de clinch over de hoofden van cliënten heen; foute beslissingen van het ene uitvoeringsorgaan zijn uitgangspunten voor het andere orgaan; beschikkingen die absurd lange tijd uitblijven.

Ter verontschuldiging wordt dan soms aangevoerd dat meerdere afdelingen bij de problematiek zijn betrokken of het zou te maken hebben met invoering of aanpassing van de automatisering. Wie kennis neemt van de diverse cases in de maandverslagen, komt zonder overdrijving tot de conclusie dat cliënten nogal eens op een 19e-eeuwse manier worden afgestraft voor kleine en onbewust veroorzaakte vergissingen. De stok achter de deur staat maar al te snel klaar.

Er zijn uiteraard wel redenen denkbaar waarom dit alles gebeurt. Het is de enorme massaliteit van wat er in de wereld van instanties en uitvoeringsorganen omgaat. Daarom is het ook onduidelijk of de waargenomen misstanden het bekende topje van de ijsberg zijn of dat het hierbij blijft. Het lijkt er echter sterk op dat de eerste optie in het geding is.

In dit jaarverslag wordt in de komende drie hoofdstukken nader ingegaan op de problemen waar de cliënten van het Instituut tegenaan lopen waar het gaat om wet en regelgeving, de instanties die deze wet- en regelgeving moeten uitvoeren en de papieren die door de cliënten als gevolg daarvan moeten worden gelezen, ingevuld en ingeleverd. Elk hoofdstuk wordt aan de hand van voorbeeldsituaties uit de praktijk geïllustreerd. Afgesloten wordt met het hoofdstuk Cijfers 2000 waarin de kenmerken van de hulpvragen en de kenmerken van de cliënten zijn opgenomen en in grafieken zijn weergegeven.

E. van der Kooij,
voorzitter begeleidingscommissie
INSTITUUT SOCIAAL RAADSLIEDEN.

juni 2001

Mens en Regelgeving

Buitenlandse mevrouw is 7 jaar geleden in het kader van gezinsvorming naar Nederland gekomen. Inmiddels heeft ze twee kinderen, van 6 en 4 jaar oud, die hier zijn geboren en de Nederlandse nationaliteit hebben. Sinds oktober 1999 wonen zij en haar man gescheiden en is een echtscheidingsprocedure gestart. Mevrouw had een verblijfsvergunning 'voor verblijf bij echtgenoot', welke nu is vervallen. Zij heeft tot oktober van dit jaar een verblijfsvergunning. Zij komt bij ons om zich te laten informeren over haar verblijfsrecht aangezien ze erg verbaasd is over hetgeen haar door de Vreemdelingendienst is medegedeeld. Haar is medegedeeld dat zij, indien zij in oktober 2000 niet over duurzame en voldoende middelen van bestaan beschikt (= werk voor langer dan 1 jaar met inkomsten ter hoogte van minimaal de toepasselijke bijstandsnorm), geen recht heeft op verder verblijf in Nederland. Mevrouw is echter, met toestemming van de G.S.D., bezig met een intensieve taalcursus ter voorbereiding op een beroepsopleiding. Zij wil graag werken in de zorgsector. Ze voelt zich nu onder druk gezet haar toekomstplannen, waarvoor ze erg gemotiveerd bezig was, te wijzigen, om haar verblijfsrecht te redden, terwijl ze al 7 jaar hier is. Hoewel wij verwachten dat haar kansen op verder verblijfsrecht wel reëel zijn (Nederlandse kinderen, geworteld in de samenleving, omgangsregeling met vader, enz.) kunnen wij haar niet garanderen dat het goed komt. Bijna standaard wordt voortgezet verblijf geweigerd als men na het zogenaamde 'zoekjaar' geen inkomsten uit werk heeft, ook na 7 jaar verblijf. In bezwaar- en beroepsprocedures komen dan de overige argumenten aan de orde. Dit betekent echter voor betrokkenen een lange periode van onzekerheid.

MENS EN REGELGEVING.

In ons land hebben we alles tot in de puntjes geregeld. Althans, zo komt het over op mensen die van buiten ons land naar binnen kijken.

Kijk maar eens naar de minutieus geregelde planologie: elke vierkante centimeter van onze oppervlakte heeft een bestemming, en waag het niet daarvan af te wijken. Dan heb je de poppen aan het dansen, want dan beland je in een mineenveld van voorschriften en regels die je bijna de lust ontnemen om een verandering zelfs maar in overweging te nemen.

Bij zaken die niet zo snel aan wijziging onderhevig behoren te zijn is dat nog niet zo erg, want dat heeft dan tegelijk een conserverende werking.

Het is echter bij zaken die wel frequent verandering ondergaan vaak fnuikend. Het zwaarst weegt dat natuurlijk bij zaken die zich afspelen op maatschappelijk terrein. Even snel als die maatschappij verandert zou zich ook de regelgeving op maatschappelijk gebied moeten aanpassen. Maar dat gebeurt niet.

Het probleem is verder, dat de maatschappelijke realiteit zich niet gemakkelijk volledig in wetten en regels laat vastleggen. Zie de vaak onvoorstelbaar vele uitvoeringsvoorschriften en circulaires die geproduceerd worden als er weer een nieuwe sociale wet het levenslicht heeft gezien. De uitvoeringsproblemen zijn vaak zo talrijk, dat hele sociale diensten wekenlang onbereikbaar zijn omdat de uitvoerders geschoold moeten worden. Tegenwoordig is het dan ook nog zo, dat computerproblemen een soepele uitvoering belemmeren: de software moet worden aangepast en dat gaat zo maar niet. En je bent nog niet jarig als jouw geval toevallig niet in het programma past. Daar kun je nog tijdenlang last van hebben.

Een ander voorbeeld van een slechte regelgeving is de vreemdelingenwet. Ook al zouden in de aanvang de bedoelingen van de wetgevers nog wel eens goed kunnen zijn geweest, na passage van het politieke circuit en alles wat daarbij hoort wordt telkens weer een wet afgeleverd, waar zelfs autochtonen niet mee uit de voeten kunnen. Er worden vaak belachelijk aandoende constructies bedacht om toch maar iets van die oorspronkelijke bedoelingen te laten doorklinken en men sluit iedere keer weer de ogen voor de problemen van de uitvoering. Ook de meest recente vreemdelingenwet geeft dat weer duidelijk aan. Uitgeprocedeerden zetten we op straat en wat er dan verder met ze gebeurt, daar sluiten we politiek gezien de ogen voor. Dat zoeken ze maar uit. En wie zijn ze? Juist, die vreemdelingen zelf maar ook de begeleiders in het veld, die maar iets moeten verzinnen.

Gelukkig zien we daartegen zich een beweging ontwikkelen die probeert die gang van zaken enigszins om te keren: als de centrale overheid gaten laat vallen, dan kunnen de lagere overheden dat niet zomaar laten liggen. We zien nu provincies en gemeenten die deze losse steken zo goed en zo kwaad mogelijk proberen op te pakken en de grootste schade trachten te herstellen.

Slechte regelgeving dus. Overlappingsen, hiaten, onleesbare en onwerkbare wetteksten. Zie ook de selectie van voorbeelden die rond deze paragraaf van het jaarverslag is gegroepeerd.

Mevrouw heeft haar dochter uit de Molukken op bezoek, die met een visum voor kort verblijf naar Nederland is gereisd. Gelet op de situatie op de Molukken wil mevrouw haar dochter nog wat langer bij zich in Nederland houden. Zij wenden zich tot de Vreemdelingsdienst. Deze verwijzen mevrouw naar de gemeente, haar dochter zou zich daar eerst moeten inschrijven. De gemeente stuurt hen echter weer naar de Vreemdelingsdienst, die mevrouw en dochter met een aanvraagformulier voor een verblijfsvergunning heenzenden. Zij komen bij ons voor hulp bij het invullen. Wij bellen daarop met de V.D. om uit te leggen dat mevrouw een beroep wil doen op de zogenaamde Bijzondere Regeling aangaande Molukkers. Volgens deze regeling, speciaal ingevoerd vanwege de situatie op de Molukken, is het mogelijk om na afloop van het visum, langer in Nederland te verblijven. Mensen moeten daarom voor afloop van het visum om verlenging te vragen. Indien na verlenging de situatie op de Molukken nog steeds zorgwekkend is, kunnen mensen een verblijfsvergunning vragen. Wij geven aan dat mevrouw dus eerst haar visum dient te verlengen. De medewerker van de V.D. maakt op ons verzoek een notitie in de computer, opdat mevrouw niet weer wordt heengezonden. De volgende dag wendt mevrouw zich wederom tot de V.D. met een brief van ons. Pas na enig aandringen wordt onze brief gelezen. Mevrouw krijgt van de medewerkster van de V.D. te horen dat ze toch het aanvraagformulier voor een verblijfsvergunning moet invullen en inleveren. Mevrouw had dit formulier bij ons achtergelaten. Wij vullen het voor haar in en mevrouw komt nog de nodige bescheiden bij ons brengen en zet haar handtekening.

Wij verzenden voor haar het formulier naar de V.D.

Kort daarop krijgen wij een telefoontje van een medewerkster van de V.D. dat deze aanvraag niet in behandeling genomen kan worden, omdat mevrouw een beroep doet op de Bijzondere Regeling Aangaande Molukkers. Zij moet eerst haar visum verlengen. Wij geven aan dit al diverse keren hebben geprobeerd uit te leggen aan medewerkers van de V.D., maar dat het niet over schijnt te komen. We spreken ons beklag uit over de gang van zaken, over de ondeskundigheid van medewerkers en over het feit dat wij als instelling niet als serieuze gesprekspartner lijken te worden beschouwd. We hebben een naam gekregen van een medewerker die we in voorkomende gevallen kunnen benaderen. We gaan ervan uit dat het visum van mevrouw inmiddels is verlengd.

Welke aanbevelingen zijn er op dit punt te formuleren?

- Laat de Landelijke Vereniging van Instituten Sociaal Raadslieden LVSR eens een grondige inventarisatie maken van die wettelijke bepalingen en regels die de meeste overlast veroorzaken. Die inventarisatie zou in het overleg met de wetgevende units van het ministerie van Sociale Zaken moeten worden ingebracht.
- Ook de politieke partijen zouden met deze inventarisatie moeten worden geconfronteerd, opdat ook zij beseffen met welke uitvoeringsproblemen het veld constant te maken heeft.
- Het ministerie van Justitie, tenslotte coördinerend op wetgevend gebied, zou hierbij betrokken moeten worden.
- Ook aan de gemeente dient aandacht te worden besteed. Een wet is niet iets om je achter te verschuilen. Zo van: wij hebben die regels ook niet uitgevonden maar we zijn nu eenmaal gehouden om die wet punctueel uit te voeren. Durf ook eens ergens van af te wijken en een eigen sociaal beleid te voeren, ook al zou dit enig geld kosten.

Mens en uitvoerder

Van twee bijstandsccliëntes krijgen wij in deze maand klachten over consulenten van de sociale dienst m.b.t. onduidelijkheid over de gevolgen op de uitkering van inkomsten van meerderjarige inwonende kinderen. In beide gevallen gaat het om kinderen die recht hebben op WSF en daarnaast inkomsten hebben uit arbeid. WSF wordt niet tot inkomsten gerekend. Sommige consulenten denken dat inkomsten uit arbeid die naast de WSF worden ontvangen, geen invloed hebben op de uitkering van de bijstandsgerechtigde ouder, andere consulenten geven aan dat het wel gevolgen heeft maar kunnen niet precies uitleggen aan de cliënt wat voor gevolgen en adviseren de cliënt de inkomsten maar gewoon op te geven op het informatieformulier, dan merken ze het vanzelf wel. Wij nemen hierover contact op met één van de hoofden van sector uitkeringen. Toegezegd wordt dat de consulenten hierover duidelijke instructies zullen krijgen.

Cliënte moest een hoge rekening aan haar tandarts voldoen vanwege vervanging van haar partiële bovenprothese. De vergoeding van het ziekenfonds dekte de kosten slechts gedeeltelijk; de eigen bijdrage was ruim f2.000,--. Omdat zij de rekening binnen 14 dagen moest voldoen, nam zij contact op met haar consulente bij D.M.Z. om te vragen of men haar kon helpen met een lening waarvan zij het bedrag via inhouding op haar uitkering zou terug betalen. De consulente antwoordde met de mededeling dat de sociale dienst daar niet aan kon beginnen, ze moest zich maar melden bij de Budgetwinkel. Mevrouw heeft het geld maar van familie geleend. Wij legden cliënte uit dat zij hiervoor bijzondere bijstand kon aanvragen en vroegen namens haar bij D.M.Z. om een aanvraagformulier. Onduidelijk is waarom de consulente mevrouw niet op deze mogelijkheid heeft gewezen.

Mevrouw belt naar het I.S.R. omdat zij graag wil weten wat het verschil is tussen huursubsidie en de vangnetregeling. Zij was verwezen door de woningbouwvereniging naar afd. Huursubsidie van de Dienst Stadsontwikkeling om een aanvraag voor de vangnetregeling te doen. Men vertelde haar gelijk wat zij daarvoor allemaal mee moest brengen. Tijdens het bezoek aan afd. Huursubsidie werd geconstateerd dat zij onvoldoende bij zich had en werd haar gezegd dat men haar zo niet kon helpen. Zij moest maar met de goede spullen terugkomen. Mevrouw kreeg niet eens de gelegenheid om te vragen wat het verschil tussen de verschillende regelingen was en voelde zich onheus bejegend.

MENS EN UITVOERDER

Wij leven in Nederland in een maatschappij waarin wordt uitgegaan van een goed gestructureerd stelsel van sociale zekerheid. Voor zover burgers geen nadelen ondervinden en precies binnen de gestelde regels vallen is dat in zekere zin ook het geval. Het wordt anders als mensen geconfronteerd worden met opeenvolgende wijzigingen en interpretatieverschillen van wetgeving die nadelig voor hen uitwerken. Dan blijkt vaak dat wet- en regelgeving niet grondig zijn getoetst op mogelijke negatieve uitwerkingen en het uitsluiten van interpretatieverschillen.

De wetgever gaat er ondertussen vanuit dat de uitvoerders van sociale wetten en regelgeving, deze stipt en correct toepassen. De werkelijkheid is echter, dat door de complexiteit hiervan en door de elkaar snel opvolgende wijzigingen het slechts aan doorgewinterde juristen op dat terrein gegeven is om een weg te vinden in de doolhof. Het is dan ook geen wonder dat er bij de behandelaars van de uitvoerende instanties interpretatieverschillen ontstaan. Maar al te vaak worden machteloze burgers daarvan het slachtoffer. Bovendien blijkt vaak onvoldoende kennis van zaken en/of een te grote werkdruk een rol te spelen in de houding van medewerkers ten opzichte van cliënten. Hoe dan ook, van het kastje naar de muur sturen, vernederende opmerkingen en onheuse bejegening van cliënten zijn dan vaak de effecten. Niet vergeten mag worden dat dit extra hard aankomt bij mensen die wat betreft hun bestaansmogelijkheden afhankelijk zijn van de desbetreffende instanties. Sommige van hen komen dan ten einde raad terecht bij de op dit brede terrein ervaren sociaal raadslieden van het Instituut.

Met het bovenstaande wordt aangegeven dat er een rode draad loopt van wetgever naar uitvoerende instanties en naar hun medewerkers. Het is en blijft mensenwerk en het is een utopie te denken dat fouten of excessen geheel kunnen worden uitgesloten. Desondanks kan eenieder die een rol speelt in het geheel van deze problematiek een bijdrage leveren om daarin in positieve zin verandering te brengen.

Bijvoorbeeld:

- Uitvoerende instanties zouden niet gedevalueerd moeten worden tot bureaucratische uitkeringsfabrieken: individualisering zou meer prioriteit moeten krijgen.
- Deze instanties zouden zich ook meer moeten realiseren dat een optimaal personeelsbeleid de basis vormt voor een adequate, individuele en menselijke behandeling van hun cliënten. Menig commercieel bedrijf besteedt mede uit eigenbelang grote aandacht aan (bij)scholing en training in klantvriendelijkheid van hun frontliners. Instanties op het terrein van sociale uitkeringen zijn datzelfde aan zichzelf verplicht en niet in de laatste plaats aan hun cliënten.
- Er zal ook aandacht moeten worden geschonken aan een goede organisatie en administratie, waardoor allerlei fouten en misverstanden en het zoek raken van stukken en dossiers voorkomen kunnen worden.

In juni 2000 vraagt een inwoner van Pijnacker onze hulp bij het indienen van een klacht tegen een ambtenaar van sociale zaken. Toen hij anderhalf jaar geleden vanuit Delft naar de nieuwe wijk Emerald te Delfgauw (Gem. Pijnacker) verhuisde, moest hij een ABW-uitkering bij die gemeente aanvragen. Bij het eerste contact met de ambtenaar maakte deze de opmerking niet gelukkig te zijn met "al die uitkeringsgerechtigden die maar naar Pijnacker verhuizen". Vervolgens duurde het erg lang voordat de uitkering in Pijnacker werd toegekend. De D.M.Z. heeft daarin zelfs nog moeten bemiddelen. Maar de druppel die de emmer deed overlopen was de keer dat de ambtenaar een ingevuld aanvraagformulier voor bijzondere bijstand voor een fiets voor de neus van cliënt doorscheurde en hem meedeelde dat daar geen bijstand voor werd verstrekt. In juli 2000 laat de man ons een brief zien van de Gemeente Pijnacker waarin zijn klacht wordt afgehandeld. Hij vertelt ons dat hij uitgenodigd is voor een gesprek met de (interim-)directeur van de afdeling Sociale Zaken en de betreffende ambtenaar. Tijdens het gesprek heeft de ambtenaar zijn excuses aangeboden voor zijn opmerkingen en handelwijze en is er door de directeur toegezegd dat cliënt een nieuwe consulent krijgt toegewezen. In de brief wordt e.e.a. nog eens bevestigd. Cliënt is zeer tevreden over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld.

Weduwe met ANW-uitkering wilde van de Sociale Verzekeringsbank (S.V.B.) weten wat voor consequenties het voor haar uitkering zou hebben als zij een kamer zou verhuren aan een (18-jarige) student. Ze schrok van de reactie van de S.V.B.: er zou bekeken worden of het om een gezamenlijke huishouding zou gaan en in geval van twijfel zou er een inspecteur op huisbezoek komen. In het ergste geval zou het kunnen leiden tot een korting op haar uitkering. De dochter van cliënte die dezelfde vraag voorlegde aan de S.V.B. kreeg een soortgelijk antwoord. Mevrouw overwoog om maar af te zien van de kamerverhuur maar vroeg ons om een reactie. Wij adviseerden haar een huurcontract op te stellen waarmee ze zou kunnen aantonen dat het om een commerciële relatie gaat. Inkomsten uit kamerverhuur worden namelijk niet op de ANW gekort. Wij belden voor de zekerheid nog even met de S.V.B. en vroegen waarom er geen informatie werd verstrekt over het verschil tussen commerciële en niet-commerciële relaties. Men reageerde verbaasd want er bestaan zelfs speciale brochures over dit onderwerp die men cliënte op verzoek zou kunnen toesturen.

- Natuurlijk gaat er ook veel goed, maar in die gevallen die mis gaan, zou - waar deze nog niet bestaat - het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie of ombudsfunctionaris van veel betekenis kunnen zijn. Het sociale imago van de betrokken instanties is daarmee in hoge mate gemoeid.

Cliënte, als schoonmaakster werkzaam bij een school, heeft van het USZO een aanvraag-formulier ontvangen voor een onduidelijke uitkering. De werkgever heeft namelijk haar ontslag aangevraagd omdat zij bijna twee jaar arbeidsongeschikt is. Zij heeft al gedurende 1 jaar een WAO-uitkering en ook het Invaliditeits Pensioen is aangevraagd bij het A.B.P. Mevrouw vraagt onze hulp bij het invullen van het aanvraagformulier. Tijdens het invullen van het (ook voor ons onbekende) formulier, blijkt het om een wachtgelduitkering te gaan, waar betrokkene, gezien haar arbeidsongeschiktheid, geen recht op zou hebben. Uit contact met het USZO blijkt dat dit formulier haar inderdaad ten onrechte is toegezonden. Wij zenden het oningevuld retour met een aantekening dat mevrouw hierop geen recht heeft. Een week later meldt mevrouw zich aan de balie. Zij heeft het formulier opnieuw toegezonden gekregen met het verzoek de nog niet ingevulde vragen alsnog in te vullen en het formulier te retourneren. Zij begrijpt er niets van. De meneer van het USZO die wij bellen ook niet. Waarschijnlijk heeft er iemand even niet opgelet zegt hij en adviseert het formulier niet meer in te sturen. Hij zal een aantekening maken.

Een mevrouw roept onze hulp in bij het indienen van een klacht tegen een medewerker van W.I.Z. Zij had voor een buitenlandse kennis informatie ingewonnen bij de helpdesk van W.I.Z. over het aanvragen van bijzondere bijstand. Omdat haar kennis onvoldoende de Nederlandse taal beheerst om telefonisch informatie op te vragen, had zij hem aangeboden dit voor hem te doen. Met de verkregen informatie kon zij de man weer instrueren over wat hij moest doen en welke stukken hij als bewijs moest overleggen. Toen hij dat eenmaal gedaan had, kwam er een brief van W.I.Z. met de mededeling dat hij een verkeerd formulier had ingevuld en dat er nog een hoop bewijsstukken ontbraken. De vrouw had er vooral veel problemen mee dat er bewijsstukken werden gevraagd die niet relevant waren voor de aanvraag. De vrouw nam daarop weer telefonisch contact op met de betreffende consulente. Deze kon geen duidelijke uitleg geven maar benadrukte dat zij altijd goed bekeek wat voor bewijsstukken er geleverd moesten worden en dat zij daarin heus geen fout maakte. Toen cliënte met dat antwoord geen genoegen nam werd de consulente erg ongeduldig en gaf aan niet aan de gang te kunnen blijven omdat ze daar geen tijd voor had. Cliënte vond het vooral zo vervelend dat zij als tussenpersoon die t.b.v. een ander informatie in wilde winnen, zo te woord werd gestaan. Wij hielpen haar met het indienen van een klacht.

MENS EN PAPIER

Met grote regelmaat werd het I.S.R. ook in het verslagjaar 2000 geconfronteerd met mensen die hulp komen vragen omdat zij niet weten hoe de verschillende formulieren van diverse instellingen moeten worden ingevuld.

De redenen hiervoor zijn met name:

- de complexiteit van de formulieren;
- de ingewikkelde taal waarin de formulieren gesteld zijn en dit geldt zowel voor autochtone als allochtone burgers;
- de veelheid aan informatie die gevraagd wordt (b.v. een formulier voor een heronderzoek Algemene Bijstandswet bestaat uit 12 bladzijden).

Zelfs een gespecialiseerde hulpverlener heeft nog vaak veel tijd nodig om deze gecompliceerde papieren correct in te vullen.

De hulpvragers komen soms in eerste instantie al voor hulp bij het invullen van een formulier naar het I.S.R., maar vaak ook omdat zij het formulier hebben terug gekregen omdat zij het niet juist of onvolledig ingevuld hebben. Dit geeft in veel gevallen aanleiding tot financiële nadelige gevolgen voor de hulpvrager, zoals sancties op de uitkering of het in sommige gevallen opschorten of zelfs beëindigen daarvan. Dat dit, afgezien van de gevolgen voor de cliënten, ook tot meer werkdruk leidt bij de raadslieden spreekt voor zich.

Een tweede probleem dat uit de maandverslagen naar voren komt, is dat regelmatig blijkt dat de door de cliënt toegezonden (aanvullende) bewijsstukken, bij de uitvoerende instanties niet aangekomen of zoekgeraakt zijn. Uiteraard heeft dit een direct gevolg voor de hulp die gevraagd wordt. In het algemeen is er geen bewijs van afgifte gegeven en 'men' gaat er dan vanuit dat de 'fout' bij de cliënt ligt

Daarnaast speelt de moeilijke bereikbaarheid (en soms onbereikbaarheid) van een (vast) aanspreekpunt bij een instelling of uitvoeringsorgaan, een negatieve en voor de raadslieden en hun cliënten tijdrovende rol.

Bovengenoemde zaken kan men herleiden tot de stelling, dat er sprake is van een moeizame of zelfs onmogelijke communicatie tussen de diverse diensten, instellingen en de hulpvrager.

Wat is hieraan te doen?

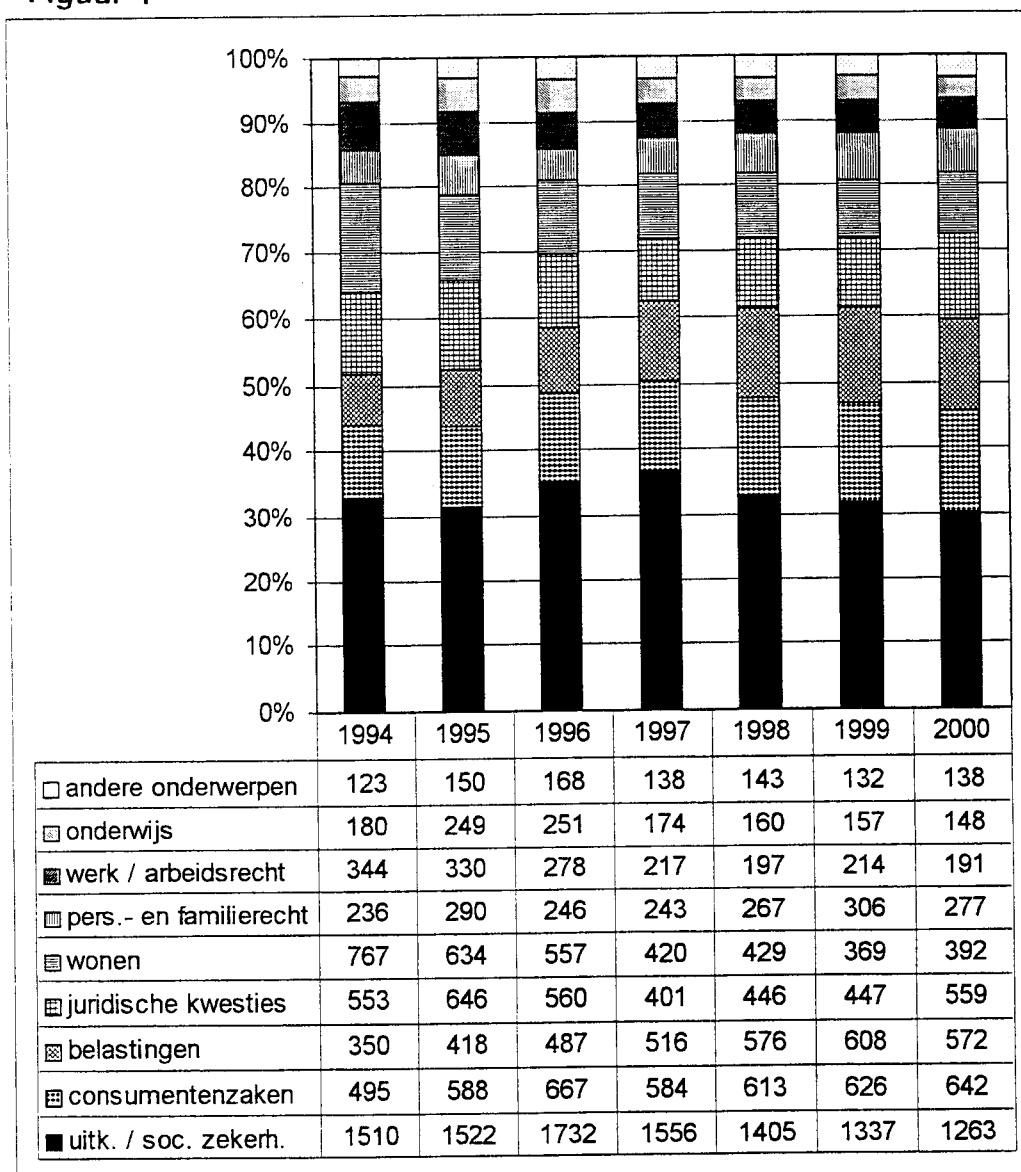
- Het is noodzakelijk dat de betrokken instanties de hulpvrager beter begeleiden met het invullen van de papieren. Een begeleidend schrijven in diverse talen zou al een hulpmiddel kunnen zijn. Dit is in ieder geval klantgerichter en klantvriendelijker. Het gebruik van eenvoudig Nederlands in de formulieren en meer aandacht voor het verstrekken van daadwerkelijke hulp bij de invulling van de formulieren door de verantwoordelijke instantie kunnen problemen voor de cliënt voorkomen.

Cliënte heeft na faillissement van werkgever een paar maanden een WW-uitkering ontvangen. Vanaf juni 1999 heeft zij een vaste baan bij Maatzorg voor 28 uur en heeft zij nog recht op WW voor 8 uur. In oktober 1999 wordt cliënte een paar dagen ziek. Zij geeft dit door aan het G.A.K., maar doet dit volgens het G.A.K. niet op de juiste wijze. Cliënte wist niet precies hoe zij zich ziek moest melden en is een paar dagen te laat. Zij vraagt hoe het precies moet en belooft een volgende keer zich op de voorgeschreven wijze ziek te melden. Cliënte krijgt een sanctie opgelegd in de vorm van een korting op haar uitkering gedurende een week van 10%. Cliënte heeft zich nadien niet meer ziek gemeld. Een jaar na haar ziekmelding ontvangt cliënte een beschikking, waarin staat, dat zij fl. 413,-- moet terugbetalen aan teveel ontvangen ziektegeld. Tevens staat er in die beschikking dat cliënte fl. 300,-- boete moet betalen vanwege het schenden van de meldingsplicht. In feite komt het er op neer dat cliënte voor haar verzuim (een paar dagen te laat met de ziekmelding) meer boete moet betalen dan het bedrag dat zij teveel heeft ontvangen. Wij helpen cliënte bij het maken van bezwaar tegen de haar opgelegde boete.

We hielpen een man met het opstellen van een klachtenbrief aan de Gemeentelijke Ombudscommissie over W.I.Z. De man had in het afgelopen jaar talloze malen aanvaringen gehad met diverse medewerkers van W.I.Z. over o.a. zoekgeraakte (door hem aan de balie afgegeven) stukken, verkeerde verrekening van inkomsten en het niet nakomen van afspraken. Hij had daarover een klacht bij W.I.Z. ingediend, was uitgenodigd voor een gesprek en kreeg vervolgens een excuusbrief van het hoofd W.I.Z. waarin bovendien werd aangekondigd dat er voor een bepaalde datum een beslissing zou zijn genomen op een aanvraag. De beslissing bleef echter veel langer uit en bleek uiteindelijk af te wijken van het eerder toegezegde bedrag. Cliënt ervaart in zijn contacten met W.I.Z. dat men hem nu beschouwt als "de meneer die een klacht heeft ingediend".

- In het algemeen wordt er geen bewijs van afgifte gegeven. Een aanbeveling zou zijn om in alle gevallen een dergelijk afgiftewijs te geven. Bovendien zou, indien de 'fout' van zoekraking niet bij de cliënt ligt, een verontschuldiging of zelfs schadeloosstelling bij geleden schade, die soms niet gering is, op zijn plaats zijn.
- Een vast aanspreekpunt bij een instantie of uitvoeringsinstelling zou voor de raadslieden en hun cliënten veel tijd en ergernis besparen.

Figuur 1



CIJFERS VAN 2000

1. Kenmerken van de vragen

Omvang van de werkdruk

Het aantal vragen waarmee het I.S.R. werd geconfronteerd, was in 2000 ongeveer even groot als in de voorgaande jaren: 4.184, dit terwijl een van de raadvrouwen door ziekte de tweede helft van het jaar uitgevallen was. In 1999 waren het er 4.196 en in 1998 4.236. Gemiddeld werden er 349 vragen per maand gesteld, ofwel 16 vragen per werkdag (niet-weekenddag, dus inclusief vakantiedagen en dergelijke). Net als in voorgaande jaren lag de piek van de werkdruk in de maanden maart tot en met mei en nu ook in november.

Het geven van informatie en advies, het (helpen) invullen van een formulier en het verstrekken van andere eenmalige diensten, was in 55% van de gevallen voldoende om cliënten van dienst te zijn. Bij 24% werd ook bemiddeld. In 16% van de gevallen werd de cliënt naar andere instanties verwezen en 5% van de vragen betrof bezwaar/beroep. Dit is ruwweg hetzelfde beeld als in vorige jaren.

63% van de vragen kon binnen een kwartier worden afgehandeld en 93% kostte niet meer dan een half uur (figuur 3). Daarnaast vereiste een kwart nog verdere uitwerktijd en moest bij een kwart de behandeling later worden voortgezet.

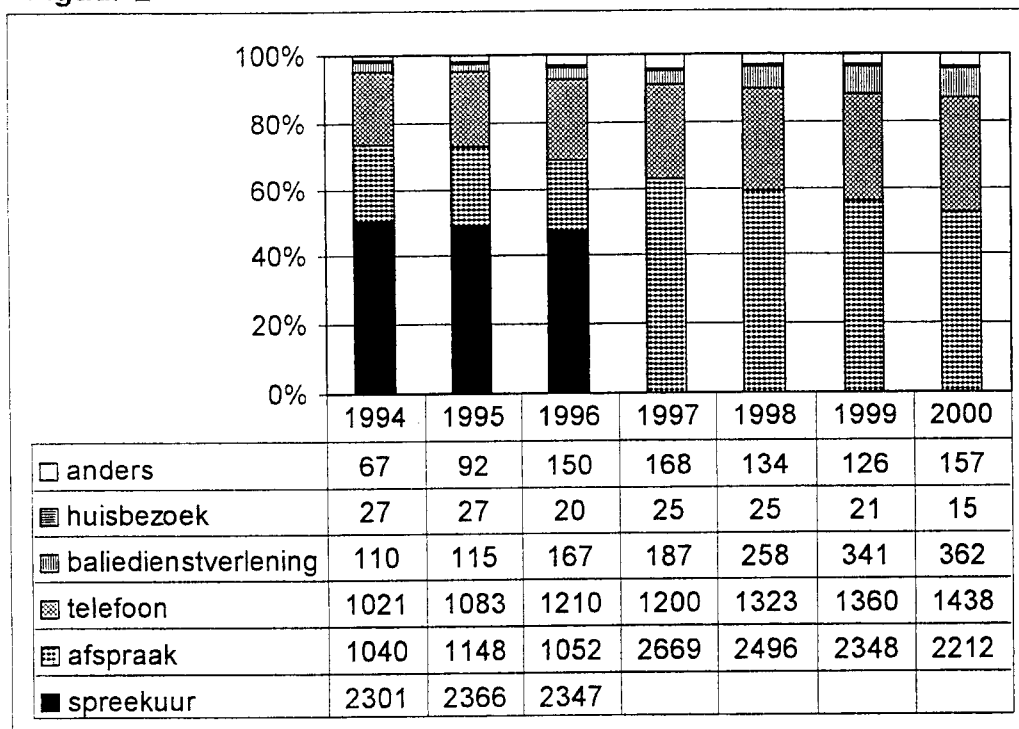
De toename van het aantal vragen dat binnen een kwartier is afgehandeld, houdt verband met de toename van het aantal telefonische vragen en de aan de balie afgehandelde vragen (zie hierna). Omdat mensen niet altijd met hun vragen willen of kunnen wachten tot ze op afspraak terecht kunnen, worden steeds meer vragen telefonisch of aan de balie beantwoord. Over het algemeen kost het op deze wijze beantwoorden van eenvoudige vragen minder tijd. Een enkele keer blijkt het maken van een afspraak alsnog nodig te zijn.

53% van de vragen kwam na afspraak aan de orde; ruim eenderde van de vragen werd telefonisch gesteld (figuur 2). In 8% van de gevallen werd aan de balie dienst verleend. Het aantal telefonische vragen nam vergeleken met het voorgaande jaar weer iets verder toe; het aantal vragen na afspraak nam weer iets verder af. De langdurige ziekte van een van de raadvrouwen, die slechts gedurende een korte periode gedeeltelijk werd vervangen, heeft ongetwijfeld hierop ook invloed gehad.

De entree

Bijna eenderde van de contacten betrof een cliënt die nog nooit eerder met een probleem bij het I.S.R. was geweest. Ruim eenderde betrof een herhalingsbezoek binnen drie maanden en de rest was ook wel ooit al eens eerder bij het I.S.R. geweest.

Figuur 2



Het soort vragen

Bij de registratie van het soort vragen waarmee mensen bij het Instituut komen, worden negen categorieën onderscheiden: zie figuur 1. Hiervan waren in 2000 de grootste: uitkeringen en sociale zekerheid (30%), consumentenzaken (15%), belastingen (14%), juridische kwesties (13%) en wonen (9%). Dit is dezelfde "top vijf" als in de voorgaande twee jaren. Het aandeel vragen over uitkeringen en sociale zekerheid nam voor het derde achtereenvolgende jaar iets af (van 37% via 33% en 32% naar 30%). Het aandeel van de juridische kwesties nam vergeleken met 1999 wat toe. In de categorie 'wonen' ging het voor een belangrijk deel om problemen op het gebied van huursubsidie en woonruimteverdeling. De categorie 'consumentenzaken' betrof vaak schulden en andere budgettaire problemen.

Het meest besproken onderwerp was net als vorige jaren de Algemene Bijstandswet: 298 keer. Toch betekent dit wederom een forse afname: in 1999 kwam dit onderwerp 350 keer ter sprake, in 1998 393 keer en in 1997 en 1996 zelfs meer dan 600 keer. Hier moet overigens bij worden aangetekend dat het aantal Delftse huishoudens met een bijstandsuitkering tussen 1998 en 2000 ook flink afgenomen is (van zo'n 3.500 naar zo'n 3.000).

Onderstaande tabel geeft de "ranglijsten" van de meest besproken onderwerpen sinds 1996 weer.

(tabel)

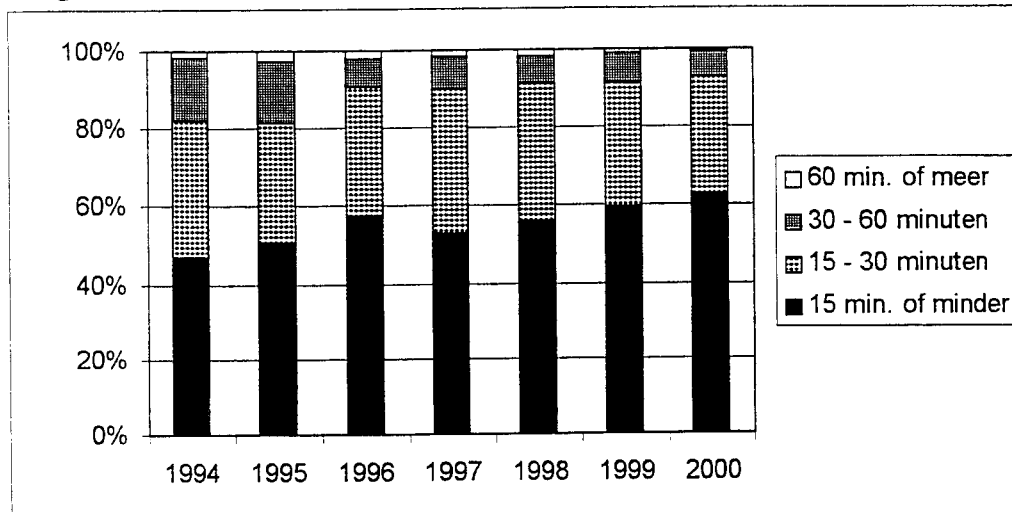
1996		1997		1998		1999		2000	
1. Alg. Bijstandswet	698	1. Alg. Bijstandswet	608	1. Alg. Bijstandswet	393	1. Alg. Bijstandswet	350	1. Alg. Bijstandswet	298
2. Schulden/budget	320	2. Bijz. Bijstand	346	2. Schulden/budget	312	2. Schulden/budget	249	2. Schulden/budget	265
3. Bijz. Bijstand	202	3. Schulden/budget	309	3. Kwijtsch.gem bel	270	3. Kwijtsch.gem bel	223	3. Kwijtsch.gem bel	196
4. Kinderbijslag	181	4. Kwijtsch.gem.bel	206	4. Bijz. Bijstand	241	4. Bijz. Bijstand	199	4. Vreemdel.recht	169
5. Huursubsidie	181	5. Woonruimteverd.	132	5. Huursubsidie	180	5. Vreemdel.recht	156	5. Bijz. Bijstand	167
6. Woonruimteverd.	175	6. Huursubsidie	128	6. Vreemdel.recht	150	6. Huursubsidie	143	6. Woonruimteverd.	149
7. Vreemdel.recht	139	7. Arbeidsong.uitk.	93	7. Woonruimteverd.	139	7. Terugvordering	126	7. Terugvordering	128

Na de Algemene Bijstandswet zijn schulden en andere budgettaire problemen - net als de vorige twee jaar - nummer twee op de ranglijst. Het aantal vragen hierover is in het verleden fors toegenomen, daarna een paar jaar gestabiliseerd, in 1999 fors afgenomen en nu zien we weer een lichte stijging.

Op de derde plaats zien we wederom de kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen: 196 keer. De verruiming van de mogelijkheid hiertoe heeft zich de afgelopen jaren ook in een fors toenemend aantal vragen hierover gemanifesteerd, maar de laatste twee jaar neemt het aantal problemen hierover weer wat af.

Op de vierde plaats staat het vreemdelingenrecht, met 169 vragen. Dit is overigens exclusief naturalisatie (27) en gezinsvorming en -hereniging (85). Het aantal vragen hierover is de laatste jaren licht stijgend; alleen in 1997 was dit aantal substantieel lager; vooral in de periode dat een raadvrouw die vreemdelingenrechtzaken als specialiteit heeft, met zwangerschapsverlof was.

Figuur 3



Op nummer vijf staat nu de bijzondere bijstand, met 167 keer. Na een piek in 1997 is het aantal zaken hierover de laatste twee jaar echter fors teruggelopen, en in drie jaar gehalveerd.

Op de zesde plaats staat de woonruimteverdeling. In 1999 was dit onderwerp even uit beeld (slechts 99 keer aan de orde), maar in 2000 is het weer helemaal terug: 149 vragen.

Een onderwerp waarover sinds 1999 veel meer vragen komen dan in voorgaande jaren is de terugvordering. De verscherpte regelgeving hieromtrent is duidelijk bij de vragen bij het I.S.R. terug te zien: in 1997 werden hier nog maar 57 vragen over gesteld, in 1998 106, in 1999 126 en in 2000 128; net als vorig jaar goed voor de zevende plaats.

Bij de eerste zeven ontbreekt nu net de huursubsidie, waarover in 2000 113 vragen werden gesteld. Het aantal vragen hierover fluctueert van jaar tot jaar nogal, hetgeen ook te maken zal hebben met van tijd tot tijd doorgevoerde veranderingen in de regelgeving. De laatste jaren is het op dit front wat rustiger.

En ten slotte valt op dat voorzieningen in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (W.V.G.), net als in 1999, maar een keer of 30 aan de orde kwamen, ondanks de wijzigingen in de gemeentelijke regelgeving (met name ten aanzien van vervoersvoorzieningen en -vergoedingen) die bij de gemeente zo'n hausse aan bezwaarschriften hebben opgeleverd. Vermoedelijk werden bezwaren vooral met hulp van de belangenorganisaties ingediend.

2. Kenmerken van de cliënten

Herkomst

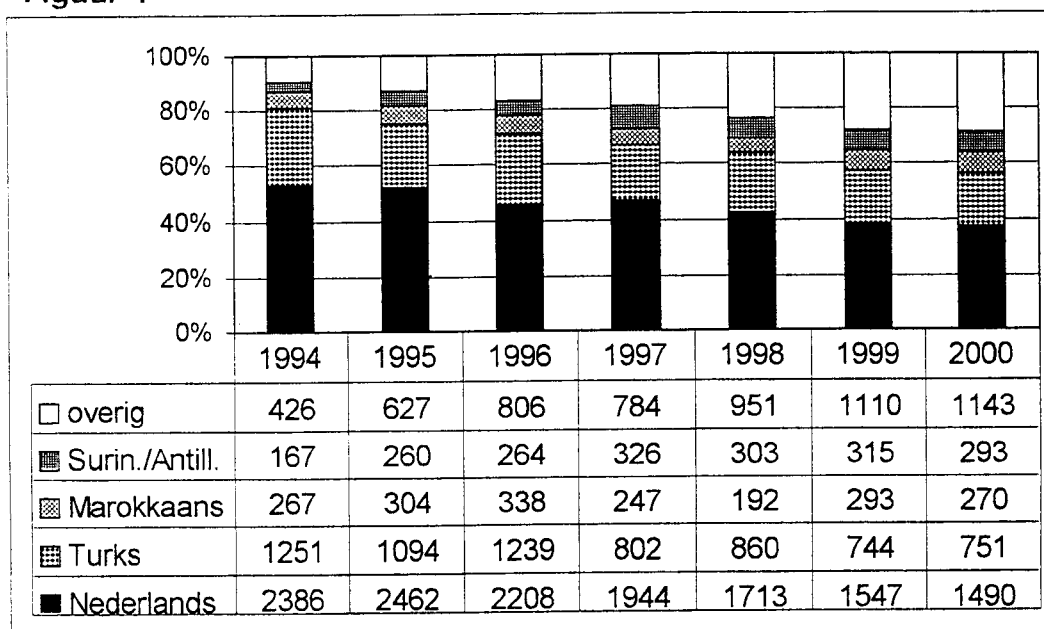
De meeste cliënten kwamen, net als in voorgaande jaren, uit de wijken Voorhof (28%) en Buitenhof (23%): de bewoners van deze wijken komen drie respectievelijk twee keer zo vaak bij het I.S.R. als Delftenaren uit andere wijken. Aantal en aandeel vragen uit de Voorhof zijn ten opzichte van 1999 zelfs nog wat toegenomen.

Het aantal cliënten uit de TU-wijk/Wippolder nam verder af tot 6%; dit aantal daalt al jaren en de laatste twee jaar komen Wippoldernaren nu relatief minder vaak bij het I.S.R. De wijken van waar men relatief het minst vaak bij het I.S.R. komt zijn de beide Tanthofwijken, Hof van Delft, de binnenstad en Voordijkshoorn.

Naar schatting kwam er in 2000 per 11 Voorhofbewoners één vraag bij het I.S.R. Uit de Buitenhof kwam er één per 15 bewoners. Aan de andere kant was dit uit Tanthof-West één per 57 en uit Tanthof-Oost zelfs maar één per 75. Ter vergelijking: over heel Delft was dit één per 25 inwoners.

9% van de vragen kwam uit een andere gemeente; wederom iets meer dan vorig jaar.

Figuur 4



Demografische kenmerken

Net als elders in Nederland komen ouderen relatief weinig bij het I.S.R.: slechts 7% van de cliënten was 65 jaar of ouder. Delftenaren tussen de 35 en 55 zijn (van oudsher) sterk oververtegenwoordigd.

Bijna de helft van de cliënten was gehuwd of woonde samen en bijna eenderde was (zelfstandig wonend) alleenstaande. Relatief veel cliënten waren een eenoudergezin: 17%. Zulke huishoudens komen ruim drie keer zo vaak bij het I.S.R. als andere.

Nog slechts 38% van de cliënten van het I.S.R. is Nederlander (figuur 4). 19% is Turk, 7% Marokkaan, 7% Surinamer of Antilliaan en 26% komt uit een (ander) land buiten Europa. Niet-Nederlanders zijn dus wel heel fors oververtegenwoordigd onder de cliënten van het Instituut; en daarbij spelen de nieuwkomers uit niet-Europese landen ieder jaar een grotere rol. Ook het I.S.R. wordt zo in steeds sterkere mate geconfronteerd met de diverse problemen die Delftse vluchtelingen hebben. Het grote aantal Turken onder de cliënten van het I.S.R. wordt mede veroorzaakt doordat één van de raadvrouwen ook Turks spreekt.

Sociaal-economische kenmerken

Ook naar sociaal-economische positie zijn de cliënten van het I.S.R. beslist geen dwarsdoorsnede van de Delftse bevolking: maar 31% had werk. Twee van de drie cliënten hadden een uitkering (de 8% gepensioneerden meegeteld); 37% van de cliënten had een bijstandsuitkering. Slechts 2% van de cliënten is student. Hoewel het aantal cliënten met werk de laatste drie jaar niet meer verder afneemt, toont ook dit beeld onveranderd aan dat de I.S.R.-cliënten uit de meest kwetsbare hoeken van de maatschappij komen; hoeken, waarin de mensen steeds vaker te maken krijgen met situaties en problemen die ze niet aankunnen, regels die ze niet begrijpen en instanties waar ze alleen maar op stuiten. En die kwetsbare hoeken van de maatschappij bestaat kennelijk ook in steeds sterkere mate uit allochtonen, waaronder in het bijzonder nieuwkomers.

DE BEGELEIDINGSCOMMISSIE EN DE PERSONELE BEZETTING

Per 31-12-2000 bestond de begeleidingscommissie uit de leden:

E. van der Kooij	voorzitter
H.A. den Besten	vice-voorzitter
mw. A.W.S.M. van Bergen-Schuijt	lid
mw. A.L.J. Ebbeling-Hoftijzer	lid
H.M. Hanemaaijer	lid
mw. D. Soekarman-Weeteling	lid
mw. W.C.P. Steuteknuël	lid
mw. D.N.G. Woei-A-Tsoi	lid
A.J.L. Wolf	lid
W. Bot	gemeenteraadslid
mw. C.J. Edwards	gemeenteraadslid

In 2000 zag de personele bezetting er als volgt uit:

mw. A.J.M. Steijger	sociaal raadvrouw/ tevens coördinator	28,50 uur
mw. E. Lub	sociaal raadvrouw	19 uur
mw. A.M. Nuis-Bergmann	sociaal raadvrouw	23,75 uur
mw. R. Wolf	sociaal raadvrouw	21 uur
mw. M. van Bleijswijk	secretarieel medew.	26,50 uur
mw. A. Wansinck	administratief medew.	7,75 uur

LIJST MET GEBRUIKTE AFKORTINGEN:

WW	: Werkloosheidswet
ANW	: Algemene Nabestaandenwet
WSF	: Wet Studiefinanciering
ABW	: Algemene Bijstandswet
D.M.Z.	: Dienst Maatschappelijke Zorg
G.A.K.	: Gemeenschappelijk Administratiekantoor
A.B.P.	: Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds
S.V.B.	: Sociale Verzekeringsbank
USZO	: Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en Onderwijs
W.I.Z.	: (Sector) Werk, Inkomen en Zorg
G.S.D.	: Gemeentelijke Sociale Dienst
V.D.	: Vreemdelingendienst

Onderwerp		TUSSEN 01/01/2000 EN 31/12/2000	
000	Antwoord onbekend	2	0,0%
113	Internat.soc.zekerheid	2	0,0%
120	Werkloosheidsuitkering	84	2,0%
132	Ziektewet	53	1,3%
133	aaw//waz/wajong	21	0,5%
134	WAO	108	2,6%
139	Andere AO-voorzieningen	2	0,0%
142	Ziekenfondswet	72	1,7%
143	AWBZ	14	0,3%
149	Ov.ziektek.regelingen	8	0,2%
152	AOW	29	0,7%
153	AWW/ANW	18	0,4%
154	Pensioenen	48	1,1%
161	Alg.bijstandswet/bln	298	7,1%
164	Woonkostentoeslag	1	0,0%
165	Bijzondere bijstand	167	4,0%
166	Arbeidsplicht	1	0,0%
167	Verhaal	16	0,4%
168	Terugvordering	128	3,1%
169	Overige bijstandszaken	5	0,1%
171	Kinderbijslag	83	2,0%
173	WSW	1	0,0%
174	Toeslagenwet	11	0,3%
175	IOAW/IOAZ	3	0,1%
176	Remigratieregelingen	7	0,2%
177	Wet Voorziening Gehand.	32	0,8%
178	Voorziening tbv minima	25	0,6%
179	Overige uitkeringen	26	0,6%
211	Arbeidsovereenkomst	56	1,3%
213	Loon en vak.geld/Wulbz	44	1,1%
214	Ontslag	41	1,0%
217	Wet flexib & zekerh	2	0,0%
219	Ov.zaken arbeidsrecht	16	0,4%
220	Ondernemingszaken	5	0,1%
232	Wiw/Werkgelegenheid	13	0,3%
239	Ov. werkgelegenheid	12	0,3%
241	Reintegr. gehandicapten	2	0,0%
313	Betaling/invord.belast.	33	0,8%
314	Kwijtschelding rijksbel	2	0,0%
321	Aangifte inkomstenbel.	77	1,8%
322	Loonbelasting/-heffing	57	1,4%
323	Aanslag inkomstenbel.	63	1,5%
326	Premieheffing volksverz	2	0,0%
329	Ov.zaken loon/ink.bel.	8	0,2%
331	Succes./schenkingsrecht	1	0,0%
333	Motorrijtuigenbelasting	4	0,1%
339	Ov.rijksbelastingen	7	0,2%
342	Onroerende-zaakbelast.	51	1,2%
344	Kwijtsch. belast. gem.	196	4,7%
345	Kwijt.bel.lag.overheid	54	1,3%
349	Ov. belast.lag.overheid	17	0,4%
411	Huurovereenkomst	47	1,1%

412	Herstel in oude staat	8	0,2%
413	Huurprijzen	6	0,1%
414	Onderhoud aan woning	16	0,4%
415	Huursubsidie	113	2,7%
416	Vangnetregeling	21	0,5%
419	Huur bedrijfsruimte	1	0,0%
420	Huiseigendom	4	0,1%
431	Bijz. huisvesting/WBO	5	0,1%
432	Huisv. gehandicapten	2	0,0%
442	Woonruimteverdeling	149	3,6%
444	Woonsubsidies	1	0,0%
449	Overige woonzaken	19	0,5%
511	Overeenkomst goederen	103	2,5%
512	Overeenkomst diensten	97	2,3%
514	Openbare dienstverl.	16	0,4%
519	Ov.consumenzaken	10	0,2%
522	Krediet / geld lenen	14	0,3%
523	Schulden / budgetteren	265	6,3%
529	Ov. zaken mbt geld	41	1,0%
532	Schadeverzekeringen	79	1,9%
534	Part.ziektek.verzeker.	8	0,2%
539	Overige verzekeringen	9	0,2%
612	Rechtsbijstand	40	1,0%
620	Burger en overheid	29	0,7%
632	Rechtspersonen	2	0,0%
634	Onrechtm.daad/smartegld	21	0,5%
635	Burenrecht	7	0,2%
639	Ov.zaken burgerl.recht	9	0,2%
642	Burgerlijk procesrecht	22	0,5%
643	Loon- en uitk. beslag	32	0,8%
645	Administr.rechtspraak	4	0,1%
650	Strafrecht	84	2,0%
661	Vreemdelingenrecht	169	4,0%
662	National/naturalisatie	27	0,6%
663	Gezinshereniging/-vorm.	85	2,0%
676	Klachtprocedures	7	0,2%
690	Ov.juridische kwesties	21	0,5%
711	Personen-/familierecht	30	0,7%
713	Ouderl. gezag / voogdij	32	0,8%
719	Ov.zaken familierecht	11	0,3%
721	Huwelijk / samenwonen	7	0,2%
723	Echtscheiding	101	2,4%
724	Alimentatie	56	1,3%
732	Erfrecht	40	1,0%
810	Onderwijs algemeen	25	0,6%
820	Onderwijssoorten	3	0,1%
832	Wet studiefinanciering	29	0,7%
833	Tegem.studiek./VO18+	70	1,7%
834	Les- en Collegegeld	6	0,1%
837	Studiefondsen/beurzen	3	0,1%
839	Ov.zaken studiekosten	12	0,3%
910	Gezondheidszorg	26	0,6%
920	Pers./relation.probl.	33	0,8%
930	Sociale hulpverleningl	26	0,6%
940	Voorzieningen groepen	32	0,8%
950	vakantie/vrije tijd	3	0,1%
990	Ov.maatsch.onderwerpend	18	0,4%
TOTAAL		4184	100.0%

Verwijz/bemidd.		TUSSEN 01/01/2000 EN 31/12/2000	
000	Niet verwezen	2499	59,7%
110	Uitvoeringsinstantie	73	1,7%
120	Ziekenfonds(raad)	21	0,5%
130	Soc. Verzekeringsbank	40	1,0%
140	Pensioenfonds	14	0,3%
150	Sociale Dienst	251	6,0%
190	Ov.instan.soc.zekerheid	2	0,0%
210	Arbeidsburo	3	0,1%
230	Inst. midden-kleinbedr.	2	0,0%
250	Vakbeweging	1	0,0%
260	Kamer van Koophandel	1	0,0%
270	Werkgever	19	0,5%
285	Bureau Werkplan	8	0,2%
310	Rijksbelastingdienst	44	1,1%
320	Gem. belast. en -ontv.	40	1,0%
330	Hoogheemraadschap	18	0,4%
340	FNV-Belastingsservice	60	1,4%
350	Belastingtelefoon	3	0,1%
390	Ov.inst.belastingen	2	0,0%
410	Afd. Huisvestingszaken	8	0,2%
420	Bouw- en Woningtoezicht	2	0,0%
430	Woningbouwvereniging	63	1,5%
435	Kamerwinkel	1	0,0%
440	Afd. huursubsidie	28	0,7%
460	Particuliere verhuurder	1	0,0%
470	Daklozenopvang	4	0,1%
475	Vrouwenopvang	4	0,1%
485	Huurcommissie	2	0,0%
490	Ov. instanties wonen	5	0,1%
510	Incassobureau	22	0,5%
515	Consumentenorganisatie	15	0,4%
520	Gem. Energiebedrijf	8	0,2%
525	Gem. Kredietbank	10	0,2%
530	Gelddienst (Banken)	16	0,4%
535	Budgetwinkel	36	0,9%
545	Verzekeringsmij.	23	0,5%
550	Leverancier	62	1,5%
555	P.T.T	3	0,1%
560	Ziektekostenverz.(Part)	11	0,3%
590	Ov. Consumentenzaken	5	0,1%
610	Advokatuur	162	3,9%
615	Buro voor Rechtshulp	178	4,3%
620	Deurwaarder	50	1,2%
623	C.J.I.B.	9	0,2%
625	Kantongerecht/Rechtbank	5	0,1%
630	Vreemdelingenpolitie	19	0,5%
635	Ministerie v. Justitie	25	0,6%
640	Overige ministeries	16	0,4%
645	College van B&W	36	0,9%
655	Afd. burgerzaken gem.	11	0,3%
660	Afd. voorlichting gem.	2	0,0%
665	Gem. Ombudscomm.	2	0,0%

670	Overige inst. gemeente	22	0,5%
675	Politie	9	0,2%
680	Slachtofferhulp	3	0,1%
690	Nationale Ombudsman	2	0,0%
695	Ov.inst. Jur. kwesties	23	0,5%
710	Notariaat	14	0,3%
720	Raad v.d. Kinderbesch.	3	0,1%
730	LBIO	2	0,0%
740	Voogdij instelling	2	0,0%
760	Notaristelefoon	16	0,4%
810	Onderwijsinstelling	13	0,3%
820	Instantie studiefinanc.	22	0,5%
890	Ov.instanties onderwijs	3	0,1%
910	Thuiszorg	5	0,1%
911	Inst. geestelijke gez.	5	0,1%
912	Huisarts	3	0,1%
913	Specialist	3	0,1%
914	Ziekenhuis	4	0,1%
915	Verpleeghuis	1	0,0%
919	Overige inst.gezondheid	9	0,2%
920	AMW	7	0,2%
921	Kollega Soc.Raadsman	19	0,5%
922	Bureau Respect	1	0,0%
923	Vluchtelingenwerk	5	0,1%
924	Tolkencentrum	8	0,2%
926	Soc. Ped. Dienst	2	0,0%
927	St. Welzijn Delft	1	0,0%
929	Stichting Ouderenwerk	1	0,0%
930	Centraal Meldpunt	7	0,2%
932	St. Jeugdzorg	2	0,0%
933	Fondsen	1	0,0%
934	Kerken	1	0,0%
935	Interk. Sociaal Fonds	11	0,3%
936	Bureau Bind	1	0,0%
937	Stadsdiaconaat	1	0,0%
939	Andere inst. welzijn	3	0,1%
949	Overige instanties vak.	2	0,0%
990	Overige instanties	2	0,0%
TOTAAL		4184	100.0%

Verwezen door		TUSSEN 01/01/2000 EN 31/12/2000	
000	Niet verwezen	3943	94,2%
110	Uitvoeringsinstantie	1	0,0%
140	Pensioenfonds	1	0,0%
150	Sociale Dienst	57	1,4%
210	Arbeidsburo	6	0,1%
240	Dienstenwinkel	1	0,0%
285	Bureau Werkplan	4	0,1%
290	Ov.instanties arbeid	1	0,0%
310	Rijksbelastingdienst	3	0,1%
330	Hoogheemraadschap	1	0,0%
430	Woningbouwvereniging	2	0,0%
470	Daklozenopvang	1	0,0%
475	Vrouwenopvang	9	0,2%
535	Budgetwinkel	8	0,2%
610	Advokatuur	7	0,2%
615	Buro voor Rechtshulp	32	0,8%
620	Deurwaarder	2	0,0%
625	Kantongerecht/Rechtbank	1	0,0%
645	College van B&W	1	0,0%
650	Fracties Pol. Partij	1	0,0%
660	Afd. voorlichting gem.	5	0,1%
665	Gem. Ombudscomm.	3	0,1%
670	Overige inst. gemeente	1	0,0%
675	Politie	2	0,0%
680	Slachtofferhulp	1	0,0%
690	Nationale Ombudsman	1	0,0%
695	Ov.inst. Jur. kwesties	3	0,1%
740	Voogdij instelling	1	0,0%
810	Onderwijsinstelling	1	0,0%
911	Inst. geestelijke gez.	4	0,1%
912	Huisarts	4	0,1%
913	Specialist	1	0,0%
919	Overige inst.gezondheid	2	0,0%
920	AMW	13	0,3%
921	Kollega Soc.Raadsman	7	0,2%
923	Vluchtelingenwerk	35	0,8%
925	Bedrijfsmaatsch. werk	1	0,0%
926	Soc. Ped. Dienst	3	0,1%
927	St. Welzijn Delft	1	0,0%
928	Buurtwerk	1	0,0%
929	Stichting Ouderenwerk	3	0,1%
930	Centraal Meldpunt	1	0,0%
932	St. Jeugdzorg	2	0,0%
934	Kerken	1	0,0%
936	Bureau Bind	1	0,0%
939	Andere inst. welzijn	4	0,1%
TOTAAL		4184	100.0%

Colofon

Instituut Sociaal Raadslieden

Molslaan 121

2611 RK Delft

telefoon (015) 214 15 22

fax (015) 213 27 59

Oplage

420 stuks

augustus 2001