
JAARVERSLAG 2001



Instituut Sociaal Raadslieden

INHOUDSOPGAVE

	pagina
Inleiding	1
Memorabilia	2
De cijfers van 2001	5
De begeleidingscommissie en de personele bezetting	9
Lijst met gebruikte afkortingen	10
Bijlagen	
Colofon	

Geachte lezers,

Dit is de inleiding tot het laatste jaarverslag van de huidige begeleidingscommissie van het Delfts Instituut Sociaal Raadslieden.

Onze commissie heeft acht jaar in vrijwel ongewijzigde samenstelling bestaan en wordt in oktober van dit jaar opgevolgd door een nieuwe groep die de werkzaamheden van de begeleidingscommissie zal voortzetten en zal blijven volgen.

De begeleidingscommissie die zich over de volle breedte van het sociaal gebeuren heeft bezig gehouden met alles wat zich in Delft op dit terrein afspeelt, komt tot de conclusie dat het werk van de sociaal raadslieden in de afgelopen jaren zwaarder en meer belastend is geworden.

De wereld waarin het Instituut opereert is voortdurend in beweging. De wetgeving op het gebied van het sociaal beleid verandert continu; zo ook de onderlinge verhoudingen.

De commissie heeft zich intensief ingezet en met veel energie gezocht naar structurele verbeteringen in de omgang tussen burgers en (overheids) instanties.

De commissieleden hebben zich ook ingezet om de onafhankelijkheid van het Instituut te bewaken en hebben zorg besteed aan de werkomstandigheden van de sociaal raadslieden. Die waren lang niet altijd optimaal te noemen. Desondanks hebben de raadsvrouwen er alles aan gedaan om het werk goed te doen. Voor de huisvesting van het Instituut, die niet meer aan de eisen van deze tijd voldoet, lijkt een oplossing gevonden te zijn. Het is wellicht een beetje symbolisch dat de verhuizing naar de nieuwe locatie ongeveer gelijktijdig plaats vindt met het afscheid van de oude begeleidingscommissie.

Namens de Begeleidingscommissie
Instituut Sociaal Raadslieden,

Drs. E. van der Kooij, voorzitter.

Delft, oktober 2002.

Cliënt ontvangt een beschikking van de bedrijfsvereniging waarin van hem een bedrag wordt teruggevorderd, aangaande teveel ontvangen WAO-gelden. Aangezien meneer van mening is dat dit niet klopt helpen wij hem met een bezwaarschrift. Meneer heeft nadat hij arbeidsgeschikt is verklaard van de afdeling WAO nog een paar maanden geld ontvangen. Over die maanden zou hij echter een WW-uitkering van diezelfde bedrijfsvereniging moeten hebben gehad. Dit is niet gebeurd. In het bezwaarschrift meldt cliënt dan ook dat er tussen de afdeling WAO en de afdeling WW verrekend zou moeten worden. Een maand later krijgt hij bericht dat hij binnen een paar werkdagen moet betalen, omdat hij niet gereageerd zou hebben op eerdere brieven. Wij antwoorden namens cliënt dat er wel degelijk gereageerd is en zenden een kopie van het bezwaarschrift. Daarop volgt een schrijven van de bedrijfsvereniging dat het bezwaarschrift geen schorsende werking oplevert voor de terugbetaling. Cliënt treft daarom een betalingsregeling. Als wij later van de afdeling WW vernemen dat er inderdaad niet is uitgekeerd over de betreffende maanden, trekken wij de betalingsregeling weer in. De afdeling WW heeft indertijd namelijk juist vanwege het feit dat er waarschijnlijk verrekend zou moeten worden met de afdeling WAO, de WW over de eerste maanden niet uitgekeerd. De drie of wellicht vier afdelingen van de bedrijfsvereniging werken duidelijk langs elkaar heen: de afdeling WAO, afdeling WW, afdeling Bezwaar en Beroep en de afdeling Terugvordering. De afdeling WW is nu in afwachting van de afdeling WAO voor een verzoek tot opgaaf van de WW-rechten over de betreffende periode. Wij zijn met cliënt van mening dat pas dan duidelijk wordt of er sprake is van een vordering en of er vervolgens een betalingsregeling zal moeten worden getroffen.

Meneer werkt sinds ongeveer een jaar voor een uitzendbureau. Hij wordt ziek en meldt dat op diezelfde dag aan dit uitzendbureau. Cliënt krijgt vervolgens van het G.A.K. een Ziektewetuitkering. Voor het vaststellen van de hoogte van de uitkering is het G.A.K. afhankelijk van de gegevens die de werkgever levert. Het uitzendbureau zendt het G.A.K. een formulier, dat wemelt van de onjuistheden: er wordt gesteld dat cliënt geen werkverplichting had op de dag dat hij ziek werd, dat het contract nadien was beëindigd en dat cliënt zich te laat ziek zou hebben gemeld. Ook worden niet alle gevraagde salarisgegevens verstrekt. Cliënt ontvangt nu slechts een zeer laag voorschot, omdat het juiste dagloon niet kan worden berekend. Tevens krijgt hij een sanctie omdat hij zich te laat ziek zou hebben gemeld. Wij bemiddelen met het G.A.K., helpen cliënt met een bezwaarschrift tegen de opgelegde sanctie en benaderen de werkgever over de onjuiste gegevens die zijn verstrekt.

Cliënt wacht al sinds oktober 2000 op uitbetaling kinderbijslag voor zijn in Rusland verblijvende kind. Tot drie keer toe wordt hem om bewijsstukken gevraagd van het "in leven zijn" van het kind. Hij heeft ze al direct na het eerste verzoek ingeleverd maar nog steeds lijkt er iets niet in orde te zijn, alleen wordt hem niet duidelijk wat. Wanneer wij de S.V.B. bellen blijkt het te gaan om een verklaring waarin ook nadrukkelijk vermeld staat dat het kind is "gezien". Aangezien de verklaring is opgemaakt door het hoofd van de school welke door het kind wordt bezocht, lijkt het aannemelijk dat het hoofd het kind ook heeft gezien. Eerdere identieke verklaringen werden echter wel door de S.V.B. geaccepteerd. Dat is uiteindelijk de reden dat de S.V.B.-medewerker toezegt met spoed voor betaling vanaf het 3e kwartaal 2000 te zullen zorgdragen.

MEMORABILIA.

Wat maakte het ISR in het jaar 2001 zo al mee?

Zoals gebruikelijk kan de aandachtige lezer van dit jaarverslag weer een selectie aantreffen van de meest opvallende zaken die zich bij de sociaal raadslieden aandienden.

Daarbij ging noodzakelijkerwijs weer de meeste aandacht uit naar werk, inkomen en zorg. Ook al is daar heel voorzichtig een opgaande lijn te bespeuren, er blijven nog steeds veel dingen mis gaan.

Wat opvalt is dat er nog regelmatig stukken zoek raken bij de uitvoeringsinstellingen. Veelal leidt zoiets tot heel vervelende gevolgen, vooral voor de klant. Want die verkeerde lange tijd in de veronderstelling dat alle stukken goed ontvangen waren. Daar moet toch een sluitende oplossing voor te vinden zijn zou je zo denken?

Ook computers en systemen maken menselijke en dus soms begrijpelijke fouten. Maar de manier waarop die hersteld worden kan in een flink aantal gevallen de toets der kritiek niet of nauwelijks doorstaan. En als die fouten dan al geconstateerd zijn, waarom kan daarover niet op een wat menselijkere manier gecommuniceerd worden. Het blijft toch mensenwerk?

Een simpele verontschuldiging of bescheiden schadeloosstelling kan zoveel agressie of onbegrip wegnemen.

Ook de dikwijls zeer gebiedende toon die aangeslagen wordt wanneer iemand zijn recht (bij voorbeeld een bijstandsuitkering) krijgt toegekend valt bijzonder op temidden van de problemen die bij het ISR langs komen. Het is een misvatting te veronderstellen dat zulke taal moet worden gebezigd om zaken juridisch waterdicht te presenteren. Dat lukt ook heel goed op een wat mildere manier.

Aan de orde van de dag was ook weer het befaamde Oudhollandse spel van het sturen van de kast naar de muur. Daaraan bezondigen zich vooral instanties die te maken hebben met meer dan een uitvoeringsaspect. Bij voorbeeld WW - WAO - Ziektewet. Welhaast per definitie laat men daar de linkerhand niet weten wat de rechterhand doet en zijn het de medewerkers van het ISR die voor de nodige coördinatie moeten zorgen. Het afgelopen jaar lukte het om bij een tweetal uitvoeringsinstellingen, na het sturen van een zeer bezorgde brief, te bereiken dat het ISR contact kan opnemen met een contactpersoon, die zorgt dat de signalen bij de goede personen terechtkomen. Dat helpt in de praktijk in belangrijke mate.

Door drie verschillende cliënten werd hulp gevraagd i.v.m. de gevolgen van misbruik van sofi-nummers. Eén cliënt (bijstandsgerechtigde) had van het Ministerie van V.R.O.M. gehoord dat zijn huursubsidie over het komende tijdvak aanmerkelijk lager zou zijn dan voor het vorige tijdvak omdat hij volgens opgave van de Belastingdienst een veel hoger inkomen in 2000 had ontvangen dan hij zelf had opgegeven. Navraag bij de Belastingdienst leerde dat er op zijn sofi-nummer loongegevens bekend waren van een voor hem onbekende werkgever. Hij kreeg van de Belastingdienst informatie over de naam en het adres van deze werkgever en wij hielpen hem met het aanschrijven van deze werkgever met het verzoek om meer informatie.

Tevens hebben wij geholpen met het indienen van een bezwaarschrift tegen de beslissing huursubsidie. Twee andere cliënten kregen een aanslag van de Belastingdienst waaruit bleek dat eveneens een onbekend inkomen was bijgeteld. Ook daar bleek het vermoedelijk te gaan om misbruik van sofi-nummers en wij hielpen cliënten met het aanschrijven van de voor cliënten onbekende werkgevers en het aantekenen van bezwaar tegen de aanslagen. In een begeleidende brief van het I.S.R. werd aan de Belastingdienst verzocht rekening te houden met het misbruik van sofi-nummers. Daarbij werd zoveel mogelijk bewijsmateriaal overgelegd. Dit heeft geleid tot wijziging van de aanslagen en tot intrekking van de terugvordering huursubsidie. De Belastingdienst is bezig met een project om fraude met sofi-nummers te onderzoeken maar zegt nog weinig te kunnen ondernemen in individuele gevallen. Hopelijk kan de S.I.O.D. (Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst) die waarschijnlijk per 01-01-2002 van start gaat, deze vorm van fraude wel aanpakken.

Hoogzwangere vrouw komt bij ons met een afwijzing sociale urgentie. Ze woont met haar man in bij haar broer en zijn vrouw en hun baby. Een paar jaar geleden is zij noodgedwongen bij haar broer ingetrokken omdat zij grote problemen kreeg met haar ouders vanwege het feit dat ook daar met veel te veel mensen in een huis werd gewoond (met 8 personen in een 4-kamerwoning.)

De broer ging indertijd akkoord met haar inwoning en verwachtte dat zij een paar jaar bij hem zou wonen. Intussen kwam de echtgenoot van cliënte naar Nederland en raakte zij onbedoeld zwanger. De broer en schoonzus zeggen nu cliënte letterlijk op straat te zullen zetten. Cliënte heeft voor de bevalling niets voorbereid of aangeschaft en is erg nerveus. We helpen haar met een, overigens niet zo kansrijk, bezwaarschrift.

De aandacht werd eveneens getrokken door een nieuw fenomeen dat in 2001 de kop opstak. Plotseling werd een toenemend aantal cliënten geconfronteerd met raadselachtige loonopgaven en/of belastingaanslagen c.q. huursubsidies die op vreemde feiten waren gebaseerd. Na veel speurwerk, getelefoneer en geschrijf bleek men in deze gevallen te maken te hebben met fraude met Sofi-nummers, wat zich op onrustbarende wijze aan het verspreiden was met name in het uitzendgebieden. Dit kennelijk landelijke probleem wordt hopelijk op een effectieve manier aangepakt door de oprichting van een speciaal team ter bestrijding van deze vorm van fraude (het SIOD-niet te verwarren met de FIOD.) Het oprichten van een speciaal team heeft op zich mogelijk al een afschrikkeffect.

Op het gebied van huisvesting valt waar te nemen dat het tekort aan woningen voor ernstige probleemgevallen zo groot is, dat het toewijzen van sociale urgenties kennelijk slechts kan geschieden wanneer er sprake is van levensontwrichtende en levensbedreigende situaties. Dit leidt tot tragische en groteske toestanden, waarbij met name gezinnen met veel kinderen (vooral in het geval van gezinshereniging) in veel te krappe woningen moeten blijven zitten. Het werken aan een structurele oplossing voor deze problemen blijft een punt van aandacht.

Een voortdurend punt van zorg blijven de problemen die te maken hebben met het grote aantal schulden waaraan een groeiend aantal deelnemers aan deze consumptiemaatschappij blijkt zich niet te kunnen onttrekken. De Budgetwinkel biedt weliswaar uitkomst voor een grote groep mensen, maar een aantal valt toch buiten de boot vanwege het niet meewerken van schuldeisers of het om psychische redenen niet nakomen van afspraken. Juist deze laatste groep vraagt veel tijd en energie van de medewerkers van het ISR.

Het aantal allochtonen dat gebruik maakt van de diensten van het ISR is ook in 2001 weer toegenomen. Voor wat betreft zaken op het gebied van Vreemdelingenrecht stuiten wij op veelal schrijnende situaties. Er was sprake van een onacceptabele lange afhandelingduur van aanvragen bij de IND en de Vreemdelingendienst. Cliënten ondervonden weinig medewerking van deze diensten.

Clïent heeft een naturalisatieverzoek lopen en doet een verzoek voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) voor zijn gezin. Na een aantal maanden informeert cliënt naar de stand van zaken omtrent deze mvv-aanvraag. De IND meldt dat de mvv-aanvraag pas in behandeling zal worden genomen nadat het naturalisatieverzoek is afgerond. Later informeert hij naar de stand rond het naturalisatieverzoek. De IND meldt dat deze blijft liggen, totdat er op het mvv-verzoek is beslist. Men is niet van zins twee dossiers aan te maken. Wij dienen namens meneer een klacht in bij de I.N.D.

Meneer en mevrouw zijn begin jaren '90 uit Somalië naar Nederland gevlucht. Mevrouw heeft een vluchtelingenstatus gekregen en is inmiddels tot Nederlander genaturaliseerd. Meneer niet. Hij vraagt, nadat hij in zijn vluchtelingenzaak uitgeprocedeerd was, in november 1999 een vergunning tot verblijf aan voor verblijf bij echtgenote en kind. In 2001 hebben ze inmiddels 3 jonge kinderen. Er is nog steeds niet beslist. Meneer mag niet beginnen met de inburgeringscursus en mag geen werk zoeken. We bemiddelen met de IND en dan blijkt dat het dossier zoek is. Nadat het op juiste afdeling is beland hoort cliënt lange tijd niets. Na een half jaar informeren we weer: er is nog niets met het dossier gedaan. We dienen een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Een (positieve) beslissing volgt snel.

Een echtpaar, Engelse mevrouw en Nederlandse meneer, komt bij ons met een afwijzing woonkostentoeslag. Dit omdat mevrouw geen geldige verblijfsvergunning heeft. Mevrouw vertelt dat haar verblijfsvergunning al meer dan een jaar geleden is afgewezen. Het echtpaar heeft twee hele jonge kinderen en leven van een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ouder. Schulden lopen op. Als wij de stukken van de zogenaamde afwijzing bekijken, blijkt dat mevrouw indertijd op advies van de Vreemdelingendienst haar verzoek voor een verblijfsvergunning heeft ingetrokken. Dit, omdat zij hiervoor niet in aanmerking zou komen, op grond van de inkomenseis. Wij leggen hen uit dat zij wél in aanmerking komt voor een verblijfsvergunning, omdat haar man vrijgesteld is van die eis. Wij raden aan om direct een nieuwe aanvraag te doen en uitdrukkelijk beroep te doen op die vrijstellingsgronden. Vervolgens heeft mevrouw ook recht op een bijstandsuitkering (aanvankelijk een Rvb-uitkering) en kunnen zij aanspraak maken op huursubsidie/woonkostentoeslag.

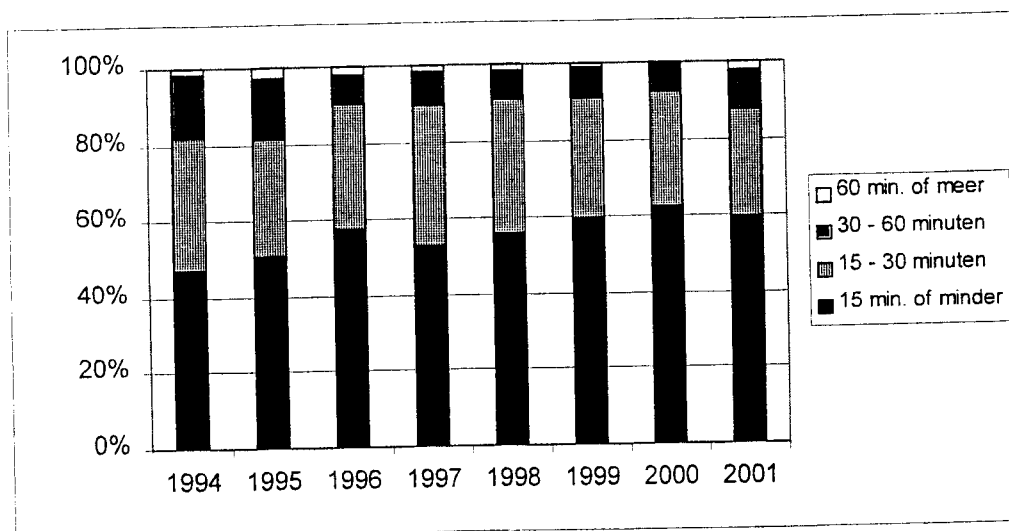
Het afgelopen jaar speelt een vervolg in een zaak van het vorige jaar. Oude vader van in de tachtig heeft in 2000 een toeristenvisum aangevraagd omdat hij zijn kinderen in de wintermaanden in Delft wil bezoeken. Zijn dochter die bij hem woont en hem verzorgt wil meekomen. Het visum van haar wordt geweigerd, omdat zij geen inkomsten heeft en dus niet kan worden gegarandeerd dat zij na haar bezoek weer terugreist naar Turkije. De ambassades schijnen de instructies te hebben in zulke gevallen standaard af te wijzen. In bezwaar wordt vaak zo'n zaak gewonnen. In deze zaak hebben wij zeer veel gebeld met IND en Ambassade in Turkije, omdat er bijna alles misging wat er mis kon gaan. Het bezwaarschrift hebben we uiteindelijk in 2001 ingetrokken, omdat na een jaar nog niet was beslist en een nieuwe aanvraag sneller zou gaan. Bij deze nieuwe aanvraag hebben wij intensief bemiddeld met de Ambassade hetgeen uiteindelijk een positieve beslissing opleverde voor vader en dochter.

Meneer komt met zijn vader, die voor een vakantie in Nederland is, bij ons. Vader en moeder zijn jaren geleden naar Turkije geremigreerd met een gedeeltelijke WAO, aangevuld met de remigratie-uitkering. Het leven in Turkije valt hen zwaar, de kosten stijgen erg, de uitkering staat al jaren op hetzelfde niveau en wordt niet jaarlijks geïndexeerd, de ziektekostenregeling en de daaraan gekoppelde medische behandelingsmogelijkheden zijn voor hen nauwelijks haalbaar en ze hebben heimwee naar hun kinderen, die bijna allemaal in Nederland wonen. Ze willen terug naar Nederland en vragen ons of dit mogelijk is. Dit is niet het geval. Voor mensen die remigreren na de inmiddels ingevoerde nieuwe remigratiewet is er een beperkte mogelijkheid tot terugkeer, namelijk binnen 1 jaar na remigratie. Voor oude gevallen is dit niet mogelijk. Eerst indien een van beide ouders komt te overlijden zou de achterblijver mogelijk een aanvraag kunnen doen voor een verblijfsvergunning voor verblijf bij kinderen. Een aanvullende uitkering in Turkije zit er niet in.

In het algemeen kan gesteld worden dat niet alleen het aantal hulpvragen aan het ISR is toegenomen, maar dat ook de complexiteit van zaken steeds groter is geworden.

Cliënten komen veelal met meerdere problemen tegelijk, waarvoor in korte tijd een oplossing moet worden gevonden. Dit alles vergroot de werkdruk van het ISR. Ondanks de gedeeltelijke en tijdelijke uitbreiding van de formatieplaatsen bleef de gemiddelde wachttijd voor cliënten anderhalf à twee weken. Deze structurele wachttijd is voor respectievelijk cliënten en medewerkers niet meer aanvaardbaar en werkbaar. Om de kwaliteit van het werk te kunnen blijven garanderen is uitbreiding van het team meer dan wenselijk. Het is aan de politiek om hiervoor ook in de komende jaren garant te blijven staan.

Figuur 1: Tijdsduur van het contact; 1994-2001.



DE CIJFERS VAN 2001

1. Kenmerken van de vragen

Omvang van de werkdruk

Na enkele jaren van stabilisatie, is het beroep op het I.S.R. in 2001 toegenomen. Het aantal vragen waarmee het I.S.R. werd geconfronteerd was een stuk groter dan in voorgaande jaren: 4.326. Het jaar daarvoor waren het er 4.184, in 1999 4.196, en in 1998 4.236. Gemiddeld werden er ruim 360 vragen per maand gesteld, ofwel 16 à 17 vragen per werkdag (niet-weekenddag; dus inclusief vakantiedagen en dergelijke). De piek van de werkdruk lag in oktober en november, met elk zo'n 460 vragen. Een toename van het aantal vragen kan verklaard worden door de tijdelijke aanstelling van een raadvrouw ter vervanging van een langdurig zieke raadvrouw. In de loop van het jaar ging de zieke raadvrouw op arbeidstherapeutische basis haar werkzaamheden hervatten en langzaam uitbreiden terwijl er voor de tijdelijke raadvrouw voldoende werk was. De gemiddelde wachttijd voor de cliënten is anderhalve week. Hieruit zou kunnen worden opgemaakt dat met meer formatie beter en sneller aan de hulpvraag van de Delftse burgers kan worden tegemoet gekomen.

Het geven van informatie en advies, het (helpen) invullen van een formulier en het verstrekken van andere eenmalige diensten was in 54% van de gevallen voldoende om cliënten van dienst te zijn. Bij 23% 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 het zelfde beeld als in vorige jaren.

60% van de vragen kon binnen een kwartier worden afgehandeld, en 88% kostte niet meer dan een half uur (figuur 1). Daarnaast vereiste een kwart nog verdere uitwerktijd, en moest bij een kwart de behandeling later worden voortgezet. Nadat vragen bij het I.S.R. de laatste jaren steeds vaker slechts een beperkte hoeveelheid tijd kostten, zijn in 2001 juist de vragen die veel tijd kosten in aantal toegenomen.

56% van de vragen kwam na afspraak aan de orde; bijna eenderde van de vragen werd telefonisch gesteld (figuur 2). In 8% van de gevallen werd aan de balie dienst verleend. In tegenstelling tot de tendens van de afgelopen jaren, is in 2001 weer meer op afspraak gewerkt, en nam het aantal telefonische vragen juist af.

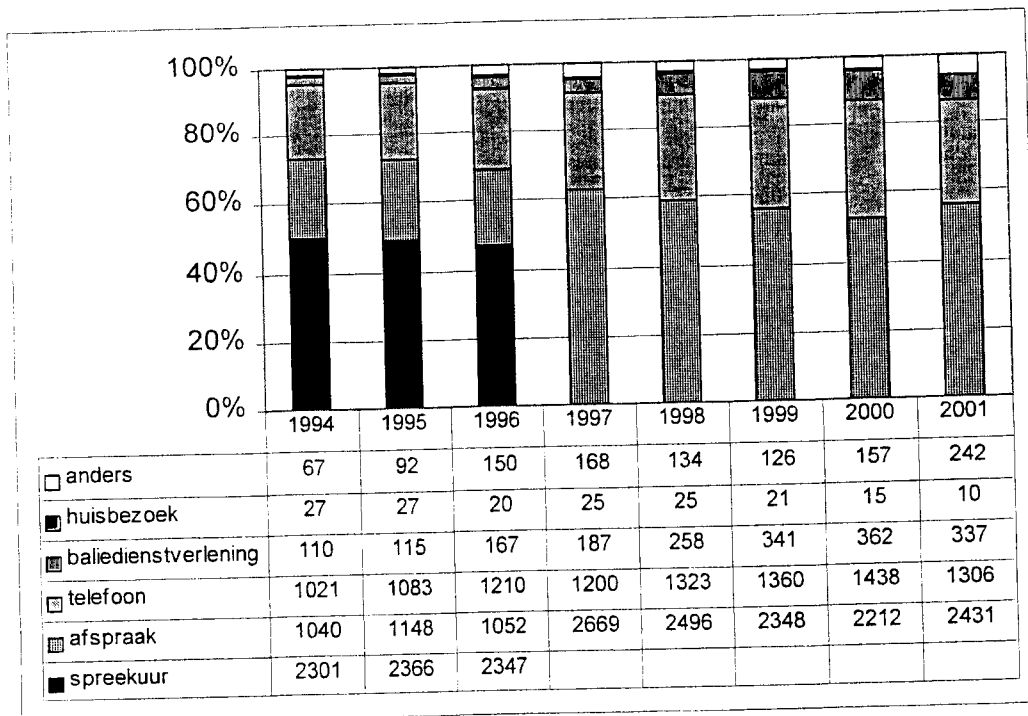
De entree

Ruim een kwart van de contacten betrof een cliënt die nog nooit eerder met een probleem bij het I.S.R. was geweest. Ruim 40% betrof een herhalingsbezoek binnen drie maanden, en de rest was ook wel ooit al eens eerder bij het I.S.R. geweest.

Het soort vragen

Bij de registratie van het soort vragen waarmee mensen bij het Instituut komen, worden negen categorieën onderscheiden; zie figuur 3. Hiervan waren in 2001 de grootste: uitkeringen en sociale zekerheid (29%), consumentenzaken (15%), juridische kwesties (eveneens 15%), belastingen (14%) en wonen (9%). Dit is praktisch de zelfde "top vijf" als in de voorgaande twee jaren. Het aandeel vragen over uitkeringen en sociale zekerheid nam voor het vierde achtereenvolgende jaar af:

Figuur 2: Aard van het contact; 1994-2001.



van 37% via 33%, 32% en 30% naar 29%. Het aandeel van de juridische kwesties nam wederom wat toe.

In de categorie 'wonen' gaat het voor een belangrijk deel om problemen op het gebied van huursubsidie en woonruimteverdeling. De categorie 'consumentenzaken' betreft vooral vaak schulden en andere budgettaire problemen, en van de juridische kwesties betreft de helft vreemdelingenrecht (inclusief naturalisatie en gezinsvorming en -hereniging).

Het meest besproken onderwerp was, net als in vorige jaren, de Algemene Bijstandswet (ABW): 331 keer. Al jaren komt dit onderwerp het meest ter sprake, al was er de laatste jaren - waarschijnlijk mede onder invloed van het dalende aantal Delftse huishoudens met een bijstandsuitkering - wel sprake van een forse afname. In 2001 kwam de ABW echter voor het eerst in jaren weer een stuk vaker ter sprake. De ABW wordt, net als vorig jaar, op de voet gevolgd door het vreemdelingenrecht (inclusief naturalisatie en gezinsvorming en -hereniging), waarover het aantal vragen de laatste jaren fors stijgt. In 2001 nam het aantal vragen op dit terrein toe tot 329; 65% meer dan twee jaar eerder. De voortdurende wijzigingen in wet- en regelgeving op dit gebied zullen daar zeker debet aan zijn. De zaken worden steeds complexer en vragen daardoor in verhouding veel tijd van de raadsvrouw die als enige hierin gespecialiseerd is.

Onderstaande tabel geeft de "ranglijsten" van de meest besproken onderwerpen sinds 1994 weer.

Tabel 1: De "top-7" van onderwerpen bij het I.S.R. sinds 1994.

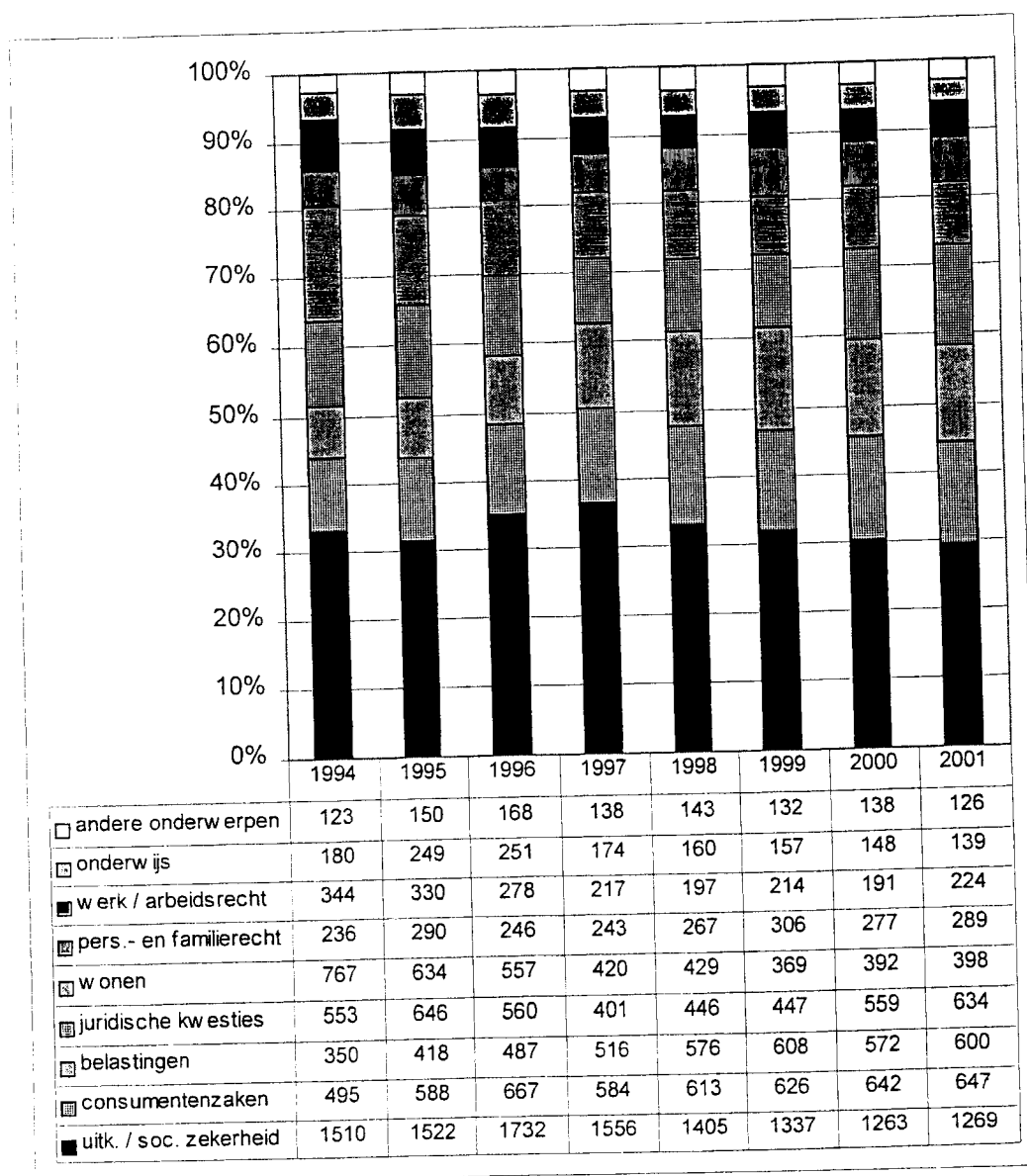
1994		1995		1996	
1. Algemene Bijstandswet	431	1. Algemene Bijstandswet	485	1. Algemene Bijstandswet	698
2. Woonruimteverdeling	337	2. Schulden/budget	331	2. Schulden/budget	320
3. Vreemdelingenrecht	275	3. Vreemdelingenrecht	310	3. Vreemdelingenrecht	230
4. Werkloosheidsuitkering	248	4. Woonruimteverdeling	258	4. Bijzondere Bijstand	202
5. Schulden/budget	237	5. Werkloosheidsuitkering	184	5. Kinderbijslag	181
6. A.A.W./W.A.O.	197	6. A.A.W./W.A.O.	159	Huursubsidie	181
7. Huursubsidie	176	7. Huurovereenkomst	158	7. Woonruimteverdeling	175

1997		1998		1999	
1. Algemene Bijstandswet	608	1. Algemene Bijstandswet	393	1. Algemene Bijstandswet	350
2. Bijzondere Bijstand	346	2. Schulden/budget	312	2. Schulden/budget	249
3. Schulden/budget	309	3. Kwijtschelding gem. bel.	270	3. Kwijtschelding gem. bel.	223
4. Kwijtschelding gem. bel.	206	4. Bijzondere Bijstand	241	4. Bijzondere Bijstand	199
5. Vreemdelingenrecht	146	5. Vreemdelingenrecht	220	Vreemdelingenrecht	199
6. Woonruimteverdeling	132	6. Huursubsidie	180	6. Huursubsidie	143
7. Huursubsidie	128	7. Woonruimteverdeling	139	7. Terugvordering	126

2000		2001	
1. Algemene Bijstandswet	298	1. Algemene Bijstandswet	331
2. Vreemdelingenrecht	281	2. Vreemdelingenrecht	329
3. Schulden/budget	265	3. Schulden/budget	263
4. Kwijtschelding gem. bel.	196	4. W.A.O.	162
5. Bijzondere Bijstand	167	5. Bijzondere Bijstand	160
6. Woonruimteverdeling	149	6. Kwijtschelding gem. bel.	159
7. Terugvordering	128	7. Woonruimteverdeling	122

N.B.: Door een wat andere indeling komen de aantallen bij 'Vreemdelingenrecht' niet overeen met in voorgaande Jaarverslagen genoemde aantallen.

Figuur 3: Hoofdonderwerp van gesprek; 1994-2001.



Na de Algemene Bijstandswet en het vreemdelingenrecht zijn schulden en andere budgettaire problemen - net als vorig jaar - nummer drie op de ranglijst, met 263 vragen. Al vele jaren staat dit onderwerp in de topdrie.

Op flinke afstand van deze topdrie staat op de vierde plaats een nieuweling: de W.A.O.; een onderwerp dat zowel in 1999 als in 2000 maar 108 keer aan bod kwam, en nu 162 keer. Meer dan in andere jaren werd het I.S.R. in 2001 benaderd over de slechte informatieverstrekking door, en de slechte bereikbaarheid van de uitvoeringsinstanties; G.A.K. en Cadans zijn hier door het I.S.R. zelfs ook over aangeschreven.

Op nummer vijf staat wederom de Bijzondere Bijstand; nu met 160 keer. Na een piek in 1997 is het aantal zaken hierover sindsdien fors teruggelopen, maar nog steeds roept de betreffende regelgeving veel vragen op.

Op de zesde plaats zien we de kwijschelding van gemeentelijke belastingen: 159 keer. De verruiming van de mogelijkheid hiertoe heeft zich in eerdere jaren ook in een fors toenemend aantal contacten gemanifesteerd, maar de laatste drie jaar neemt het aantal vragen hierover weer flink af. De automatische kwijschelding voor sommige groepen belastingplichtigen, zal voor deze afname zeker een verklaring zijn.

Op de zevende plaats staat de woonruimteverdeling. In 1999 was dit onderwerp even uit beeld (slechts 99 keer aan de orde), maar sinds 2000 staat het weer in de topzeven; nu met 122 vragen. Het betreft veelal vragen over het afwijzen van sociale urgenties voor gezinnen die te klein wonen na gezinshereniging.

Weer weggefallen uit de topzeven is een onderwerp waarover in voorgaande jaren steeds meer vragen kwamen: de terugvordering. De verscherpte regelgeving hieromtrent was 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. In 2001 liep dit aantal echter weer terug tot 98.

Bij de eerste zeven ontbreekt (net als in 2000) de huursubsidie, waarover in 2001 114 vragen werden gesteld; praktisch even veel als in 2000. Het aantal vragen hierover fluctueert van jaar op jaar nogal, hetgeen te maken zal hebben met van tijd tot tijd doorgevoerde veranderingen in de regelgeving. De laatste jaren is het op dit front wat rustiger, terwijl de tegenwoordig bestaande mogelijkheden tot automatische continuering ook een matigende invloed op het aantal vragen zullen hebben gehad.

Overigens kwamen onderwerpen met betrekking tot de inkomstenbelasting (de nieuwe wetgeving; aangifte; aanslagen) in 2001 fors vaker aan de orde; in totaal zo'n 270 keer. Een verklaring hiervoor is dat veel mensen de hulp van het I.S.R. vroegen bij het invullen van de aanvraagformulieren voorlopige heffingskorting.

En tenslotte valt op dat voorzieningen in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (W.V.G.), net als in 2000 en 1999, maar een keer of dertig 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.

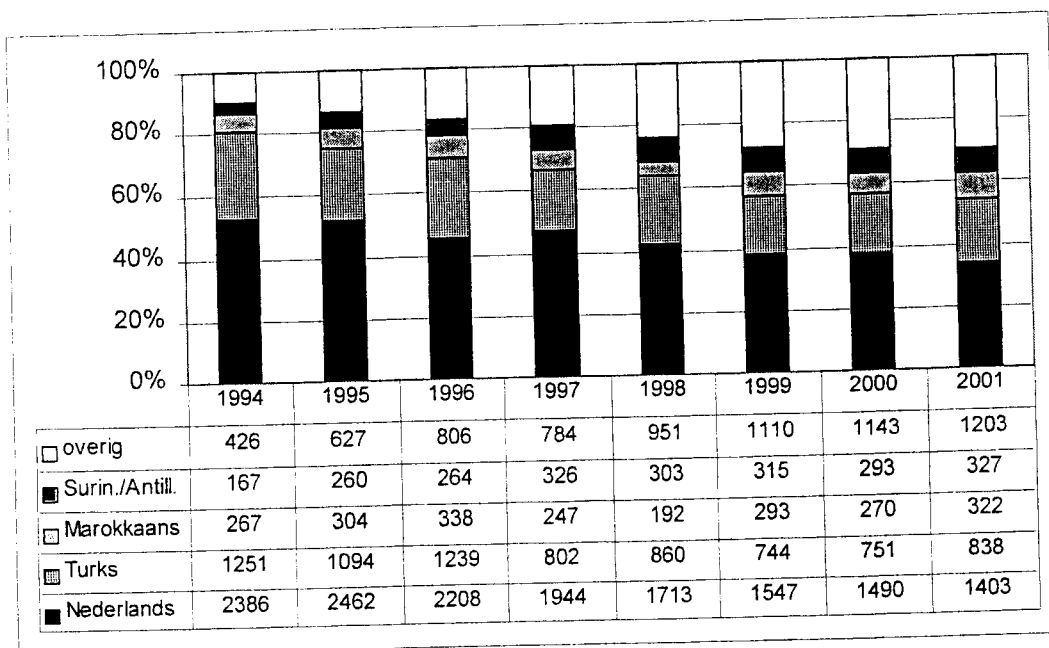
2. Kenmerken van de cliënten

Herkomst

De meeste cliënten kwamen, net als in voorgaande jaren, uit de wijken Voorhof (27%) en Buitenhof (24%); de bewoners van deze wijken komen drie respectievelijk ruim twee keer zo vaak bij het I.S.R. als Delftenaren uit de overige wijken van Delft. De wijken van waar men relatief het minst vaak bij het I.S.R. komt zijn Tanthof-West en de binnenstad.

Naar schatting kwam er in 2001 op iedere 11 Voorhof-bewoners één vraag bij het I.S.R. Uit de Buitenhof kwam er één per 14 bewoners. Aan de andere kant kwam uit de binnenstad maar één vraag per 51 bewoners, en uit Tanthof-West zelfs maar één per 55 bewoners. Ter vergelijking: in totaal kwam uit heel Delft gemiddeld één vraag per 22 bewoners.

Figuur 4: Nationaliteit van de cliënt; 1994-2001.



9% van de vragen kwam uit een andere gemeente; heel langzaam neemt de regiofunctie van het I.S.R. de laatste jaren wat toe: in 1998 was dit nog maar 5%.

Demografische kenmerken

Net als elders in Nederland, komen ouderen relatief weinig bij het I.S.R.: slechts 6% van de cliënten was 65 jaar of ouder. Ook jongeren zijn van oudsher ondervertegenwoordigd: slechts 7% is onder de 25. Delftenaren tussen de 35 en 55 zijn sterk oververtegenwoordigd: al jaren komt ongeveer de helft van de vragen uit deze leeftijdscategorie.

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

Nog slechts 34% van de cliënten van het I.S.R. is Nederlander (figuur 4). 20% is Turk, 8% Surinamer of Antilliaan, eveneens 8% Marokkaan, en 27% 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 allochtonen 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 30% had werk. Bijna twee van de drie cliënten hadden een uitkering (de 6% gepensioneerden meegeteld); 41% van de cliënten had een bijstandsuitkering. Slechts 1% van de cliënten is student.

Hoewel het aantal cliënten met werk de laatste vier jaar niet of nauwelijks meer verder afneemt, toont ook dit beeld onveranderd aan dat de I.S.R.-cliënten uit de kwetsbaarste 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 bestaan kennelijk vooral, en ook in steeds sterkere mate, uit allochtonen, waaronder in het bijzonder ook de nieuwkomers.

DE BEGELEIDINGSCOMMISSIE EN DE PERSONELE BEZETTING

Per 31-12-2001 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. L.C.A. Zweekhorst-de Rooij	gemeenteraadslid

In 2001 zag de personele bezetting er als volgt uit:

mw. A.J.M. Steijger	sociaal raadsvrouw/ tevens coördinator	28,50 uur
mw. E. Lub	sociaal raadsvrouw	19 uur / per 1 juli: 23 uur
mw. A.M. Bergmann	sociaal raadsvrouw	23,75 uur / per 1 juli: 27,75 uur
mw. R. Wolf	sociaal raadsvrouw	21 uur
mw. N. Chiang San Lin-Harpal	tijdelijk sociaal raadsvrouw	24 uur (m.i.v. 11 juni 2001)
mw. M. van Bleijswijk	secretariaal medew.	26,5 uur
mw. A. Wansinck	administratief medew.	7,75 uur

LIJST MET GEBRUIKTE AFKORTINGEN:

WAO	: Wet Arbeidsongeschiktheid
WW	: Werkloosheidswet
ABW	: Algemene Bijstandswet
WVG	: Wet Voorzieningen Gehandicapten
V.R.O.M.	: (Ministerie van) Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu
G.A.K.	: Gemeenschappelijk Administratiekantoor
S.V.B.	: Sociale Verzekeringsbank
F.I.O.D.	: Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
S.I.O.D.	: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst

TUSSEN 01/01/2001

EN 31/12/2001

Onderwerp

113	Internat.soc.zekerheid	1	0,0%
120	Werkloosheidsuitkering	86	2,0%
132	Ziektewet	51	1,2%
133	aaw//waz/wajong	5	0,1%
134	WAO	162	3,7%
139	Andere AO-voorzieningen	1	0,0%
142	Ziekenfondswet	54	1,2%
143	AWBZ	2	0,0%
149	Ov.ziektek.regelingen	5	0,1%
152	AOW	20	0,5%
153	ANW	16	0,4%
154	Pensioenen	25	0,6%
161	Alg.bijstand	331	7,7%
164	Woonkostentoeslag	3	0,1%
165	Bijzondere bijstand	160	3,7%
166	Arbeidsplicht	2	0,0%
167	Verhaal	7	0,2%
168	Terugvordering	98	2,3%
169	Overige bijstandszaken	10	0,2%
171	Kinderbijslag	99	2,3%
174	Toeslagenwet	24	0,6%
175	IOAW/IOAZ	9	0,2%
176	Remigratie en emigratie	21	0,5%
177	Wet Voorziening Gehand.	32	0,7%
178	Voorziening tbv minima	25	0,6%
179	Overige uitkeringen	20	0,5%
211	Arbeidsovereenkomst	67	1,5%
213	Loon en vak.geld	47	1,1%
214	Ontslag	63	1,5%
215	Ambtenaren en ond.pers.	2	0,0%
216	Arbeidsomstandigheden	1	0,0%
217	Flexibele arbeid	1	0,0%
219	Ov.zaken arbeidsrecht	6	0,1%
220	Ondernemingszaken	2	0,0%
232	Werkgelegenheidsproj.	7	0,2%
239	Ov. werkgelegenheid	24	0,6%
241	Reintegr. gehandicapten	4	0,1%
313	Betaling/invord.belast.	57	1,3%
314	Kwijtschelding rijksbel	2	0,0%
320	Wet Inkomstenbel. 2001	103	2,4%
321	Aangifte inkomstenbel.	93	2,1%
322	Loonheffing	6	0,1%
323	Aanslag inkomstenbel.	56	1,3%
326	Premieheffing volksverz	1	0,0%
329	Ov.zaken loon/ink.bel.	12	0,3%
331	Succes./schenkingsrecht	1	0,0%
333	Motorrijtuigenbelasting	4	0,1%
339	Ov.rijksbelastingen	15	0,3%
342	Onroerende-zaakbelast.	58	1,3%
344	Kwijtsch. belast. gem.	159	3,7%
345	Kwijt.bel.lag.overheid	12	0,3%
349	Ov. belast.lag.overheid	21	0,5%

411	Huurovereenkomst	40	0,9%
412	Herstel in oude staat	11	0,3%
413	Huurprijzen	12	0,3%
415	Huursubsidie	114	2,6%
416	Vangnetregeling	21	0,5%
418	Onderhoud huurwoning	26	0,6%
419	Huur bedrijfsruimte	1	0,0%
420	Huiseigendom	11	0,3%
431	Ouderen huisvesting	1	0,0%
439	Ov. bijzondere huisv.	3	0,1%
442	Woonruimteverdeling	122	2,8%
444	Woonsubsidies	2	0,0%
449	Overige woonzaken	34	0,8%
511	Overeenkomst goederen	49	1,1%
512	Overeenkomst diensten	107	2,5%
514	Nutsbedrijven	32	0,7%
519	Ov.consumentenzaken	49	1,1%
522	Krediet / geld lenen	20	0,5%
523	Schulden / budgetteren	263	6,1%
529	Ov. zaken mbt geld	44	1,0%
532	Schadeverzekeringen	58	1,3%
534	Part.ziektek.verzeker.	12	0,3%
539	Overige verzekeringen	13	0,3%
612	Rechtsbijstand	43	1,0%
620	Burger en overheid alg.	34	0,8%
626	Gba en (reis)documenten	16	0,4%
632	Rechtspersonen	1	0,0%
634	Onrechtm.daad/smartegld	14	0,3%
635	Burenrecht	4	0,1%
639	Ov.zaken burgerl.recht	20	0,5%
642	Burgerlijk procesrecht	29	0,7%
643	Loon- en uitk. beslag	30	0,7%
650	Strafrecht	58	1,3%
661	Vreemdelingenrecht	139	3,2%
662	Nationaliteit	43	1,0%
663	Gezinshereniging/-vorm.	147	3,4%
676	Klachtprocedures	27	0,6%
690	Ov.juridische kwesties	29	0,7%
711	Personen-/familierecht	28	0,6%
713	Ouderl. gezag / voogdij	39	0,9%
719	Ov.zaken familierecht	16	0,4%
721	Huwelijk / samenwonen	12	0,3%
723	Echtscheiding	96	2,2%
724	Onderhoudspl./Aliment.	60	1,4%
732	Erfrecht	38	0,9%
810	Onderwijs algemeen	30	0,7%
820	Onderwijssoorten	5	0,1%
832	Wet studiefinanciering	37	0,9%
833	Tegem. studiekosten	49	1,1%
834	Onderwijskrt en lesgeld	11	0,3%
839	Ov.zaken studiekosten	7	0,2%
910	Gezondheidszorg	30	0,7%
920	Pers./relation.probl.	24	0,6%
930	Sociale hulpverleningl	27	0,6%
940	Voorzieningen groepen	22	0,5%
990	Ov.maatsch.onderwerpend	23	0,5%
TOTAAL		4326	100.0%

TUSSEN 01/01/2001
EN 31/12/2001

Verwijz/bemidd.

000	Niet verwezen	2594	60,0%
110	Uitvoeringsinstantie	81	1,9%
120	Ziekenfonds(raad)	10	0,2%
130	Soc. Verzekeringsbank	27	0,6%
140	Pensioenfonds	3	0,1%
150	Sociale Dienst	262	6,1%
190	Ov.instan.soc.zekerheid	6	0,1%
210	Arbeidsburo	4	0,1%
250	Vakbeweging	1	0,0%
260	Kamer van Koophandel	3	0,1%
270	Werkgever	34	0,8%
280	Uitzendbureau	2	0,0%
285	Bureau Werkplan	5	0,1%
290	Ov.instanties arbeid	5	0,1%
310	Rijksbelastingdienst	50	1,2%
320	Gem. belast. en -ontv.	39	0,9%
330	Hoogheemraadschap	1	0,0%
340	FNV-Belastingsservice	81	1,9%
390	Ov.inst.belastingen	1	0,0%
410	Afd. Huisvestingszaken	5	0,1%
420	Bouw- en Woningtoezicht	1	0,0%
430	Woningbouwvereniging	78	1,8%
440	Afd. huursubsidie	20	0,5%
460	Particuliere verhuurder	1	0,0%
465	A.Z.C.	5	0,1%
470	Daklozenopvang	3	0,1%
485	Huurcommissie	1	0,0%
490	Ov. instanties wonen	6	0,1%
510	Incassobureau	38	0,9%
515	Consumentenorganisatie	15	0,3%
520	Gem. Energiebedrijf	17	0,4%
525	Gem. Kredietbank	2	0,0%
530	Gelddienst (Banken)	32	0,7%
535	Budgetwinkel	39	0,9%
545	Verzekeringsmij.	22	0,5%
550	Leverancier	28	0,6%
555	P.T.T	7	0,2%
560	Ziektekostenverz.(Part)	2	0,0%
590	Ov. Consumentenzaken	16	0,4%
610	Advokatuur	158	3,7%
615	Buro voor Rechtshulp	179	4,1%
620	Deurwaarder	53	1,2%
623	C.J.I.B.	6	0,1%
625	Kantongerecht/Rechtbank	9	0,2%
630	Vreemdelingenpolitie	23	0,5%
635	Ministerie v. Justitie	32	0,7%
640	Overige ministeries	9	0,2%
645	College van B&W	60	1,4%
655	Afd. burgerzaken gem.	21	0,5%
660	Afd. voorlichting gem.	1	0,0%
670	Overige inst. gemeente	7	0,2%
675	Politie	6	0,1%

680	Slachtofferhulp	5	0,1%
690	Nationale Ombudsman	6	0,1%
695	Ov.inst. Jur. kwesties	19	0,4%
710	Notariaat	13	0,3%
720	Raad v.d. Kinderbesch.	2	0,0%
740	Voogdij instelling	1	0,0%
760	Notaristelefoon	29	0,7%
790	Ov.inst.pers/fam.recht	4	0,1%
810	Onderwijsinstelling	9	0,2%
820	Instantie studiefinanc.	23	0,5%
890	Ov.instanties onderwijs	9	0,2%
910	Thuiszorg	1	0,0%
911	Inst. geestelijke gez.	3	0,1%
912	Huisarts	7	0,2%
913	Specialist	1	0,0%
914	Ziekenhuis	2	0,0%
916	Tandarts	1	0,0%
919	Overige inst.gezondheid	5	0,1%
920	AMW	14	0,3%
921	Kollega Soc.Raadsman	12	0,3%
922	Bureau Respect	2	0,0%
923	Vluchtelingenwerk	2	0,0%
924	Tolkencentrum	4	0,1%
926	Soc. Ped. Dienst	5	0,1%
927	St. Welzijn Delft	2	0,0%
928	Buurtwerk	2	0,0%
929	Stichting Ouderenwerk	1	0,0%
930	Centraal Meldpunt	3	0,1%
932	St. Jeugdzorg	5	0,1%
933	Fondsen	1	0,0%
935	Interk. Sociaal Fonds	12	0,3%
936	Bureau Bind	1	0,0%
937	Stadsdiaconaat	1	0,0%
939	Andere inst. welzijn	3	0,1%
949	Overige instanties vak.	1	0,0%
990	Overige instanties	4	0,1%
TOTAAL		4326	100.0%