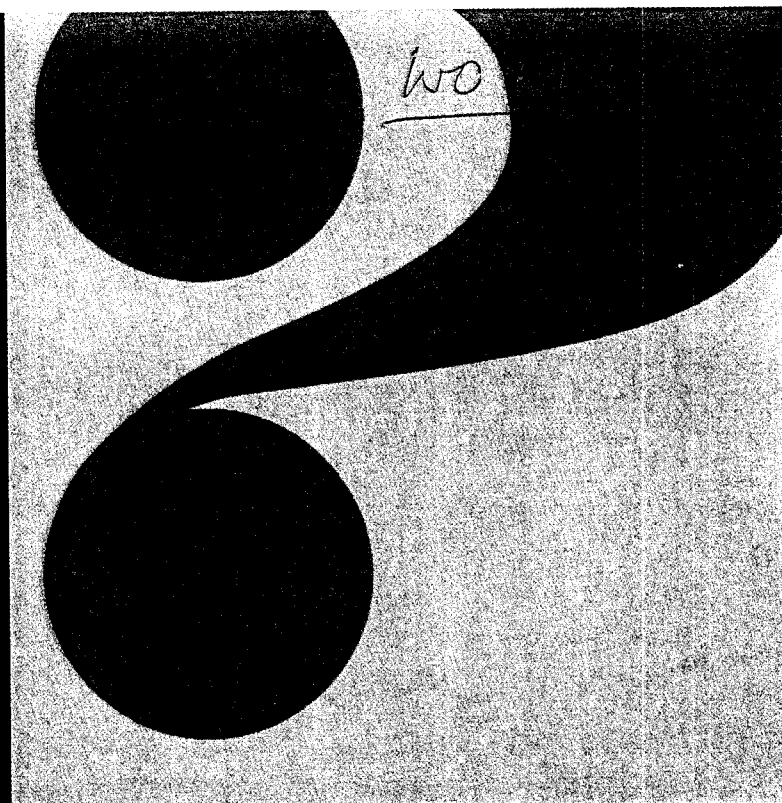




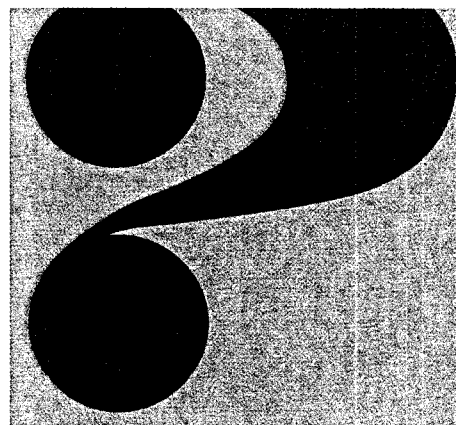
Cliënten onder druk

Instituut Sociaal Raadslieden

Jaarverslag 2002

Inhoud

I	Inleiding	pag. 3
II	Cliënten onder druk	pag. 4
III	Kwetsbare cliënten	pag. 6
IV	Meest besproken onderwerpen	pag. 8
Bijlage 1	De cijfers van 2002	pag. 12
Bijlage 2	De begeleidingscommissie en de personele bezetting	pag. 15
Colofon		pag. 16



Inleiding

Een toename van het aantal contacten van 4.326 in 2001 tot 4.670 in 2002. Dat wil zeggen meer dan 400 cliënten per maand. In de 'top drie' van besproken onderwerpen: vreemdelingenrecht, algemene bijstandswet en schuldenproblematiek.

Het zijn kille cijfers: ze kunnen niet tot uitdrukking brengen hoe de individuele problematiek ingrijpt in het leven van de cliënten en evenmin de inspanningen van de sociaal raadslieden om die problematiek op te lossen.

Het zijn ook kille cijfers om wat zij wel tot uitdrukking brengen, namelijk dat de Delftse burgers te lang, te vaak en vaak te lang dezelfde problemen hebben met hun rechten en plichten.

Voor ons, als nieuw aangetreden begeleidingscommissie, is dit het eerste jaarverslag. Ook vanaf deze plaats willen wij onze waardering uitspreken voor de wijze waarop onze voorgangers in de afgelopen periode hun werk hebben gedaan. We zijn wat onwennig in de wereld rond het Instituut Sociaal Raadslieden gestapt. Een paar maanden geleden vroegen wij ons nog af hoe die wereld er uit zou zien. Inmiddels hebben we daarmee kennis gemaakt en nu weten we waarom de cliënten niet zonder het Instituut kunnen. Onze ervaringen in de afgelopen maanden hebben ons bevestigd in onze opvattingen over het belang van het Instituut. Een belang dat de cijfers en de feiten in dit jaarverslag onderstrepen.

In de komende periode willen wij een bijdrage leveren aan dit belang door samen met alle betrokkenen te werken aan verbetering van de wereld achter de kille cijfers. Samen met bestuur en medewerkers van de gemeente Delft willen wij komen tot een optimale werksituatie voor de raadslieden, zodat de raadslieden kunnen werken aan informatie, hulp en advies aan de Delftse burgers op een zeer breed sociaal en juridisch gebied. Met de onlangs betrokken nieuwe huisvesting is een belangrijke stap gezet op weg naar een betere werksituatie. Maar ook de werkbelasting van de raadslieden maakt deel uit van de werksituatie en die vraagt bij de huidige ontwikkelingen om bijzondere aandacht. Met de organisaties die betrokken zijn bij de problemen van de Delftse burgers willen wij, samen met de raadslieden, tot een dialoog komen over de wijze waarop zij invulling en uitvoering geven aan hun taken. Het kan niet alleen beter, het moet ook beter.

Wij hopen dat dit jaarverslag een bijdrage zal leveren aan de verbetering van de kille wereld achter de cijfers.

Delft, april 2003

De begeleidingscommissie van het Instituut Sociaal Raadslieden Delft

Johan van der Graaff, voorzitter



Clënten onder druk

De actuele situatie

De regelgeving in deze samenleving wordt complexer. Het Instituut Sociaal Raadslieden merkt dat aan den lijve: meer hulpvragers en deze hulpvragers kwamen in 2002 met problemen die gemiddeld ingewikkelder zijn dan een paar jaar geleden. In deze ontwikkeling bleef de bezetting van het Instituut Sociaal Raadslieden onveranderd. Het gevolg is dat de hulp aan cliënten onder druk komt te staan. Er is per saldo minder tijd om de steeds vaker ingewikkelde problemen van kwetsbare groepen zorgvuldig te begeleiden.

In februari 2003 kondigde minister Donner van Justitie aan dat hij het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand en de positie van de Bureaus Rechtshulp drastisch wil veranderen. Het huidige Bureau Rechtshulp zal verdwijnen als instantie waarnaar verwezen wordt. De verwachting is dat de advocatuur de leemte in de rechtshulp die door deze plannen zal ontstaan niet zal opvullen, terwijl ook veel cliënten zullen afhaken vanwege de hoge kosten. Dit alles zal naar alle waarschijnlijkheid een nog intensievere toestroom richting het Instituut Sociaal Raadslieden betekenen.

Ontwikkeling van de laatste jaren

Bezien in een wat breder tijdsperspectief valt op dat na enkele jaren van stabilisatie het beroep op het Instituut Sociaal Raadslieden de laatste twee jaar fors is toegenomen. Het aantal cliëntcontacten nam in 2002 vergeleken met 2001 toe met maar liefst 8% tot 4.670. Gemiddeld waren er 389 contacten per maand, ofwel bijna zeventien per werkdag, ofwel bijna acht per raadvrouw per volledige werkdag. Behalve in de zomervakantiemaanden en de maand december, waarin de bezetting door vakanties en feestdagen natuurlijk beduidend lager dan 'normaal' was, lag het aantal contacten iedere maand ruwweg rond de 440. (November vormt hierop eveneens een uitzondering; toen was het Instituut een week gesloten wegens de verhuizing van het Instituut Sociaal Raadslieden.) Het jaarrecord werd bereikt in oktober: 487 contacten in één maand.

Onze relaties aan het woord

Om goed te kunnen bemiddelen, heeft het Instituut Sociaal Raadslieden met veel instanties contact. Van kleine organisaties tot 'giganten' als Eneco. Hoe keken zij in 2002 aan tegen vragen en problemen van hun klanten en hoe zien zij hun eigen rol en die van het Instituut Sociaal Raadslieden als bemiddelaar bij problemen? In dit jaarverslag treft u een bloemlezing aan.

Tabel 1: Ontwikkeling van het aantal klantcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden sinds 1994.

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Aantal	4.573	4.894	4.946	4.249	4.236	4.196	4.184	4.326	4.670
Toename		7,0%	1,1%	- 14,1%	- 0,3%	- 0,9%	- 0,3%	3,4%	8,0%

In tabel 1 is de ontwikkeling te zien van het aantal klantcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden in de afgelopen negen jaar. Het jaar 1997 was daarbij een bijzonder jaar: door het zwangerschapsverlof van een ook Turks sprekende raadvrouw die bovendien vreemdelingenrechtzaken als specialiteit heeft, maar vooral door het afschaffen van de open spreekuren, nam het aantal contacten in dat jaar fors af. Na een stabilisatie in de eerste jaren daarna, steeg het percentage contacten in 2002 weer met 8%: een zware druk op de formatie van het instituut.

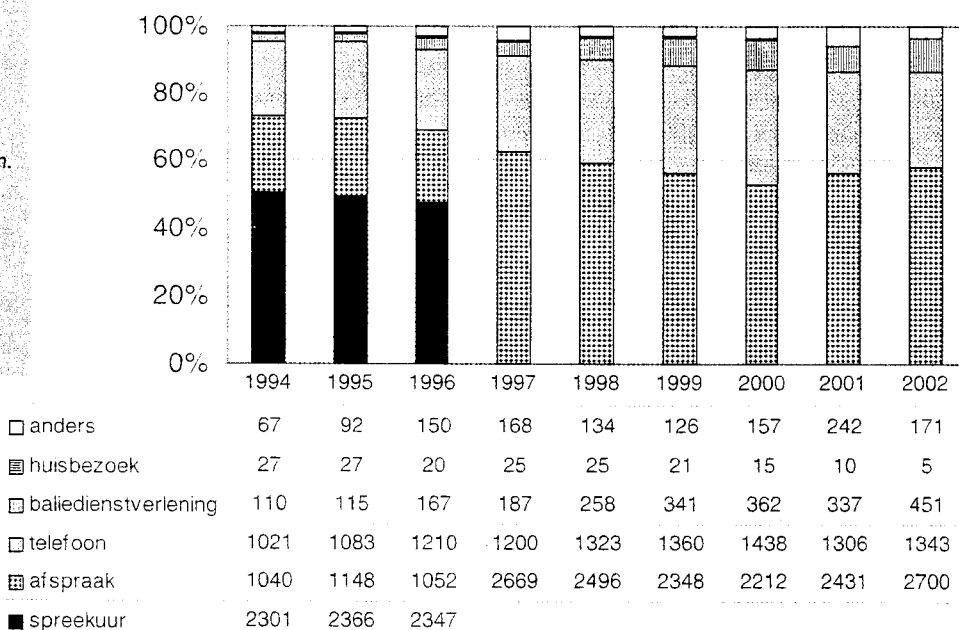
Luis in de pels

Onze dienstverlening zou in de eerste plaats zo moeten zijn dat het ISR overbodig is. Zolang dat niet het geval is, is de luis-in-de-pels functie van het instituut een goede zaak. Ook wij verwachten door de economische teruggang een groeiend klantenbestand. Waar het om de groeiende complexiteit van problemen gaat, verwacht ik dat de dienstverlening van uit de sector Werk, Inkomen en Zorg in 2003 daarop beter zal inspelen. In 2003 zullen we starten met 'klantenmanagement', waarin een intensiever contact zal ontstaan tussen klant en Werk, Inkomen en Zorg. Wij hopen de klant ook een beter perspectief aan te reiken rond de problemen die zij ervaren.

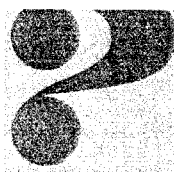
Theo den Hertog
Sector Werk, Inkomen en Zorg,
gemeente Delft

Ondanks de in 1997 genomen maatregelen, die zeker ook drempelverhogend zullen hebben gewerkt, ligt het aantal contacten nu weer bijna op het oude niveau - maar sindsdien zijn de vragen wel veel complexer geworden, en kosten ze veel meer tijd. Het drempelverhogende effect van het moeten maken van afspraken en het bestaan van wachttijden van inmiddels een week of twee heeft de wat simpelere vragen inmiddels wel uitgeselecteerd: wat over is gebleven, is de in complexiteit toenemende problematiek van een deel van de bevolking met zeer weinig zelfredzaamheid.

Figuur 1: Aard van het contact; 1994-2002.



Leesvoorbeeld: In de jaren 1994-1996 vond nog ongeveer de helft van het aantal contacten op het spreekuur plaats (zie het onderste, effen-zwarte deel van de procentuele verdeling in het staafdiagram). Het betrof hier telkens ruim 2.300 contacten (zie de aantallen onder het staafdiagram). Sindsdien vindt ruim de helft van het aantal contacten na afspraak plaats (zie het geruite deel van de procentuele verdeling).



Kwetsbare cliënten

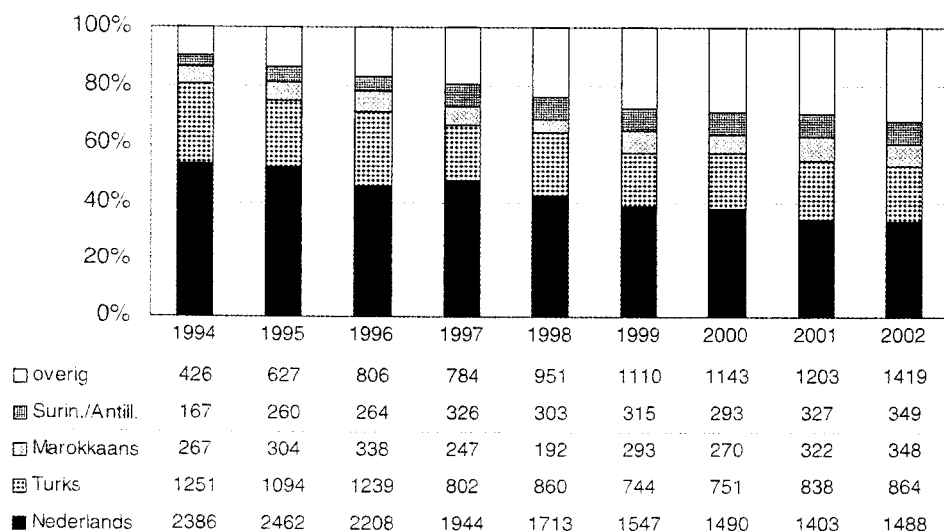
Naar sociaal-economische positie gemeten, zijn de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden beslist geen dwarsdoorsnede van de Delftse bevolking: slechts 30% had werk. Bijna twee van de drie cliënten hadden in 2002 een uitkering (de 6% gepensioneerden meegeteld); 41% van de cliënten had een bijstandsuitkering. 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 cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden 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 bij wie ze vastlopen. 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.

Nog slechts 33% van de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden is van Nederlandse herkomst (figuur 2). 19% is van Turkse, 8% van Surinaamse of Antilliaanse herkomst, eveneens 8% van Marokkaanse, en 29% komt uit een ander land buiten Europa. Niet-Nederlanders zijn dus wel heel fors oververtegenwoordigd onder de cliënten van het Instituut; en daarbij spelen ook de nieuwkomers uit niet-Europese landen ieder jaar een grotere rol. Ook het Instituut Sociaal Raadslieden wordt zo in steeds sterkere mate geconfronteerd met de diverse problemen die Delftse vluchtelingen hebben.

Het grote aantal Turken onder de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden wordt mede veroorzaakt doordat één van de raadvrouwen ook Turks spreekt.

Figuur 2: Etnische herkomst van de cliënt; 1994-2002.



Leesvoorbeeld: Het aantal "Nederlanders" (zie het onderste, effen-zwarte deel van de procentuele verdeling in het staafdiagram) neemt ieder jaar verder af. De toename, absoluut en relatief, is vooral te zien bij de categorie 'overig' (zie het bovenste, effen-witte deel), waar bijvoorbeeld de Somaliërs, Irakezen en Iraniërs onder vallen.

De afhandeling

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 22% werd ook bemiddeld. In 16% van de gevallen werd de cliënt naar andere instanties verwezen, en 6% van de contacten betrof bezwaar/beroep.

58% van de contacten ontstond na afspraak, en 29% van de contacten werd telefonisch afgehandeld (figuur 1). In 10% van de gevallen was sprake van dienstverlening aan de balie.

29% van de contacten betrof een cliënt die nog nooit eerder met een probleem bij het Instituut Sociaal Raadslieden was geweest. 42% betrof een herhalingsbezoek binnen drie maanden, en de rest was ook al eens eerder bij het Instituut Sociaal Raadslieden geweest.

Meer energie in complexe kwesties

Cadans had flink wat achterstanden. Onze opdracht was om dat eind 2002 weggewerkt te hebben. Dat is voor het grootste deel gelukt en daar zijn we best trots op. Wat er nog ligt, is wat 'oud zeer', de – zeg maar – ingewikkelde gevallen. Daarbij doen zich ongetwijfeld ook kwesties voor die op het bureau van het Instituut Sociaal Raadslieden terechtkomen. Het is tegen deze achtergrond dat ook wij bij Cadans net als het Instituut Sociaal Raadslieden de laatste tijd veel energie moeten steken in complexe kwesties.

Astrid Letterboom
Cadans

Te ver van elkaar verwijderd

De rol van het ISR is bij de Belastingdienst niet direct meetbaar in concrete serviceverbeteringen. Maar ik juich dit soort contacten wel toe. We raken vaker te ver verwijderd van elkaar. Hoe meer samenwerking hoe beter. Wij merken bij de Belastingdienst dat steeds meer mensen problemen hebben met onze procedures. Maar ik merk tegelijkertijd dat mensen wel steeds sneller een probleem bij ons neerleggen. Als ze iets beter zouden kijken, wordt het allemaal vaak duidelijker.

Hans Kerremans
Belastingdienst

Herkomst cliënten

De meeste cliënten kwamen, net als in voorgaande jaren, uit de wijken Voorhof (26%) en Buitenhof (23%); de bewoners van deze wijken komen bijna drie respectievelijk ruim twee keer zo vaak bij het Instituut Sociaal Raadslieden als Delftenaren uit de overige wijken van Delft.

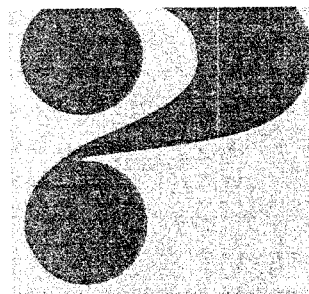
De wijken vanwaar men relatief het minst vaak bij het Instituut Sociaal Raadslieden komt, zijn de binnenstad, Hof van Delft en Voordijkshoorn.

Naar schatting was er in 2002 op iedere 10 à 11 Voorhof-bewoners één contact bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Uit de Buitenhof was dat één per 13 à 14 bewoners. Aan de andere kant was er uit de binnenstad maar één contact per 52 bewoners, uit Hof van Delft één per 47 bewoners en uit Voordijkshoorn één per 45 bewoners. Ter vergelijking: in totaal was er één contact per 21 Delftenaren.

8% van de contacten was met bewoners van een andere gemeente; de regiofunctie van het Instituut Sociaal Raadslieden is daarmee in 2002 niet meer verder toegenomen.

Net als elders in Nederland, komen ouderen overigens relatief weinig bij het Instituut Sociaal Raadslieden: 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 is meer dan de helft van de contacten met deze leeftijdscategorie.

44% van de cliënten was gehuwd of woonde samen, en eenderde was (zelfstandig wonend) alleenstaande. Relatief veel cliënten waren een eenoudergezin: 19%. Zulke huishoudens komen ruim vier keer zo vaak bij het Instituut Sociaal Raadslieden als andere huishoudens.



IV

Meest besproken onderwerpen

Bij de registratie van het soort problemen waarmee mensen bij het Instituut komen, wordt een groot aantal onderwerpen onderscheiden, die volgens een landelijke standaard-indeling worden onderverdeeld in negen categorieën (zie figuur 3). Hiervan was in 2002 de categorie 'uitkeringen en sociale zekerheid' de grootste: 31% van alle contacten viel in deze categorie. Daarna volgde de categorie met de wat ongelukkige benaming 'juridische kwesties (burger-overheid)' (15%), gevolgd door 'consumentenzaken' (14%), 'belastingen' (eveneens 14%) en 'wonen' (11%).

Vooraf de aantallen contacten in de categorieën 'wonen' en 'uitkeringen en sociale zekerheid' namen in 2002 toe, evenals wederom het aantal contacten in de categorie 'juridische kwesties'.

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

In Bijlage 1 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de onderwerpen die in 2002 bij het Instituut Sociaal Raadslieden ter sprake kwamen, gesorteerd in de hierboven en in figuur 3 bedoelde categorieën.

Vreemdelingenrecht

Het meest besproken onderwerp in 2002 was het vreemdelingenrecht (inclusief naturalisatie en gezinsvorming en -hereniging). In 2002 nam het aantal contacten op dit terrein toe tot 401; een verdubbeling in drie jaar tijd! Aan de stijging in het laatste jaar zijn vooral de nieuwe Vreemdelingenwet en de aanpassingen van een aantal verdere regelingen debet. Daarbij moet overigens worden aangetekend dat voor gezins-hereniging op dit moment nog overgangsrecht geldt. Maar ook het geringe aantal advocaten op dit terrein in Delft, de toename van het aantal potentiële cliënten en de ingewikkeldere wetgeving in het algemeen spelen hier een rol. Ook de achterstanden bij de Vreemdelingendienst, waarover het Instituut een aantal klachten heeft ingediend, zijn hierbij van belang.

Een spoedige afname van het aantal zaken op dit terrein ligt niet in de lijn der verwachting: de betreffende wetgeving wordt alleen maar strenger en complexer.

Bijstandsuitkeringen

Door de forse toename van het aantal contacten op het terrein van het vreemdelingenrecht is voor het eerst sinds zeer lange tijd de Algemene Bijstandswet (periodieke bijstandsuitkeringen voor levensonderhoud) niet meer het meest besproken onderwerp bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Toch nam ook het aantal contacten hierover in 2002 toe, en wel tot 355. Na de forse afname aan het eind van de negentiger jaren (waarschijnlijk mede onder invloed van het dalende aantal Delftse huishoudens met een bijstandsuitkering en het weer beter functioneren van de Delftse Sociale Dienst) komen periodieke bijstandsuitkeringen de laatste twee jaar weer vaker ter sprake.

Tot op de bodem

Wij hebben een wachtlijst van meer dan honderd mensen en de problematiek per klant neemt toe. De maatschappij wordt ingewikkelder en harder. Voorbeeld: een ex-ondernemer raakte bijna failliet door werkzaamheden van de gemeente rond zijn bedrijf. Hij kon zijn schulden, waaronder die aan Eneco, niet meer betalen. Dreigde daardoor ook privé van het stroomnet afgesloten te worden. Dankzij het ISR ziet het er begin 2003 naar uit dat het niet zo ver gaat komen. Dit kan een belangrijke precedentwerking hebben. Dat is ook in het belang van de Budgetwinkel. Dat vind ik sterk in de rol van het ISR. Ze zoeken dingen tot op de bodem uit.

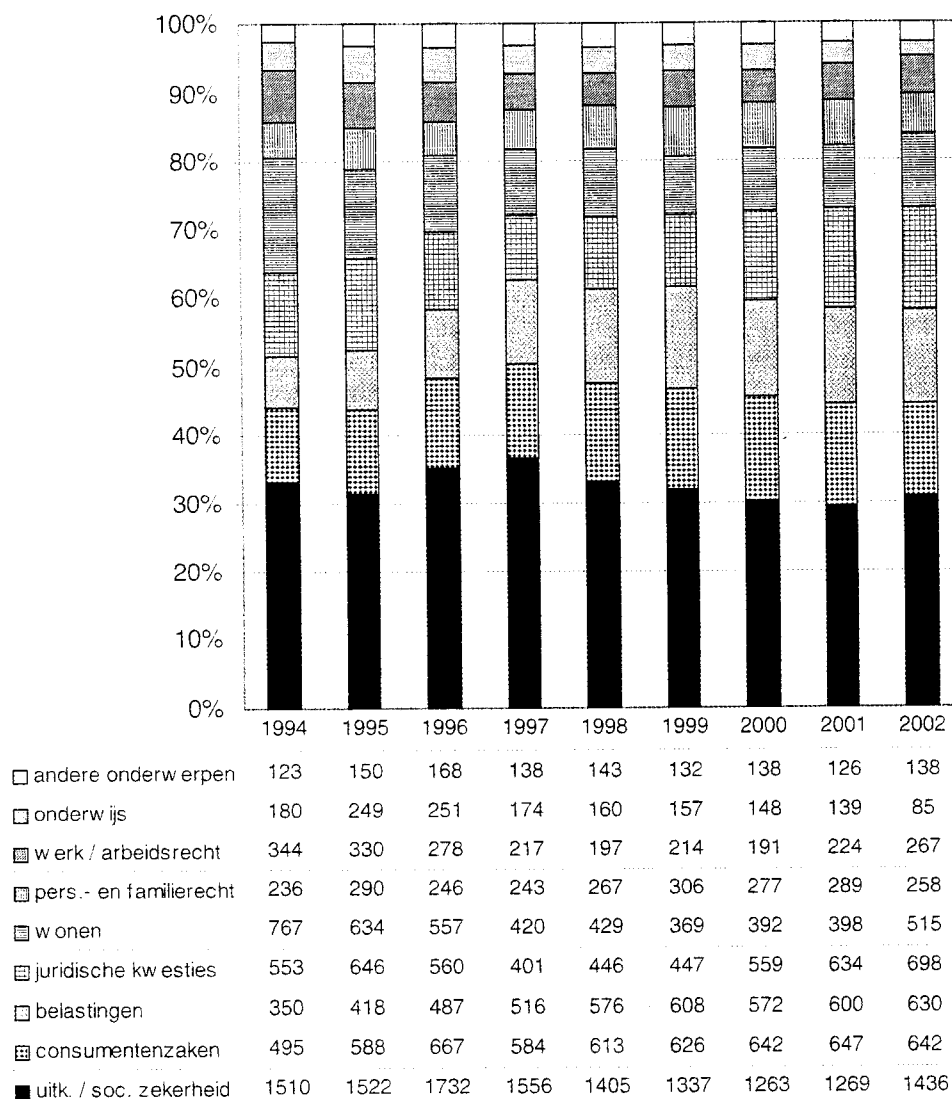
*Peter Ruys
Budgetwinkel, gemeente Delft*

Twee miljoen telefoontjes

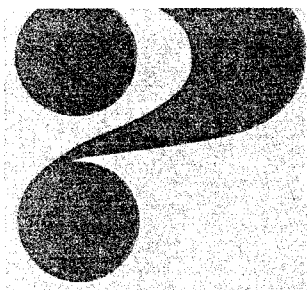
Wij ontvangen per jaar twee miljoen telefoontjes, nog veel meer e-mails en 100.000 brieven met vragen en problemen van klanten. In zo'n groot bedrijf als het onze en met zoveel cliëntcontacten gaat natuurlijk wel eens wat mis. En als het door ons fout gaat, proberen we dat zo goed mogelijk te corrigeren. Wij maken als Eneco trouwens niet méér fouten dan voorheen en ik verwacht ook niet méér problemen. Aan liberalisering per 1/1/2004 en de groene stroom merk je wel dat klanten kritischer zijn. Dat wel.

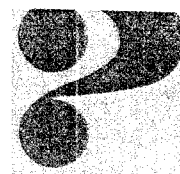
John van der Wolf
 Eneco

Figuur 3: Hoofdonderwerp van gesprek in categorieën; 1994-2002



Leesvoorbeeld: Sinds jaar en dag betreft 30% of meer van de contacten uitkeringen en sociale zekerheid (zie het onderste, effen-zwarte deel van de procentuele verdeling in het staafdiagram). De afname na de piek in 1997 is inmiddels tot staan gebracht; niet alleen relatief (als percentage), maar ook absoluut (in aantallen; zie onder het staafdiagram). De laatste jaren neemt ook het aantal contacten over juridische kwesties toe. Onderwijs komt steeds minder aan de orde.





De ranglijst

Onderstaande tabel geeft de 'ranglijsten' van de meest besproken onderwerpen sinds 1994 weer. Juist ook over deze langere periode bezien blijkt, dat sommige onderwerpen hun pieken en dalen kennen door incidenten (nieuwe wetgeving, of crises bij uitvoerende instanties), maar ook dat er iedere keer wel weer op een terrein zulke incidenten zijn, zodat het einde van een incident nooit een garantie is voor rustiger tijden.

Tabel 2: De top-zeven van onderwerpen bij het Instituut Sociaal Raadslieden 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. AAW/WAO 197	6. AAW/WAO 159	6. Huursubsidie 181
7. Huursubsidie 176	7. Huurovereenkomst 158	7. Woonruimteverdeling 175
Totaal 4.573	Totaal 4.894	Totaal 4.946
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	5. Vreemdelingenrecht 199
6. Woonruimteverdeling 132	6. Huursubsidie 180	6. Huursubsidie 143
7. Huursubsidie 128	7. Woonruimteverdeling 139	7. Terugvordering 126
Totaal 4.249	Totaal 4.236	Totaal 4.196
2000	2001	2002
1. Algemene Bijstandswet 298	1. Algemene Bijstandswet 331	1. Vreemdelingenrecht 401
2. Vreemdelingenrecht 281	2. Vreemdelingenrecht 329	2. Algemene Bijstandswet 355
3. Schulden/budget 265	3. Schulden/budget 263	3. Schulden/budget 267
4. Kwijtschelding gem. bel. 196	4. WAO 162	4. Bijzondere Bijstand 187
5. Bijzondere Bijstand 167	5. Bijzondere Bijstand 160	5. WAO 180
6. Woonruimteverdeling 149	6. Kwijtschelding gem. bel. 159	6. Huursubsidie 178
7. Terugvordering 128	7. Woonruimteverdeling 122	7. Wet Ink.belasting 2001 162
Totaal 4.184	Totaal 4.326	Totaal 4.670

Overschrijdingen beslistermijnen

Instanties als het Instituut Sociaal Raadslieden kregen in 2002 vooral te maken met overschrijdingen van beslistermijnen. Die halen we als Vreemdelingenpolitie niet altijd. Gevolg is dat mensen allerlei instanties aan gaan schieten. Maar als een aanvraag voor bijvoorbeeld een voorlopig verblijf goed gedocumenteerd is, is er niets aan de hand. Dan halen we de termijnen wel. Wat langer duurt, zijn juist de probleemgevallen. Kan het beter en anders? Procedures zijn constant in ontwikkeling. Sommige problemen krijg je nooit de wereld uit.

Marinus Schröer

Vreemdelingenpolitie Haaglanden

Toename van vragen

Ik heb niet het idee dat wij zaken anders zijn gaan aanpakken onder invloed van het Instituut Sociaal Raadslieden. We merken wel – evenals het Instituut – dat er het afgelopen jaar een toename was van het aantal vragen van cliënten. Of dat nu betekent dat mensen meer problemen hebben met regels en afspraken durven wij niet zo stellig te zeggen. Naar ons gevoel is de complexiteit van de problemen niet toegenomen.

Ad van Wijk

Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV)

Na het vreemdelingenrecht en de Algemene Bijstandswet zijn schulden en andere budgettaire problemen - net als in de vorige twee jaren - nummer drie op de ranglijst; nu met 267 contacten. Al vele jaren staat dit onderwerp in de top-drie.

Op flinke afstand van deze top-drie staat op de vierde plaats de Bijzondere Bijstand; nu met 187 contacten. Na een piek in 1997 is het aantal contacten hierover sindsdien fors teruggelopen, maar nog steeds roept de betreffende regelgeving veel vragen op, en in 2002 waren dat er zelfs weer iets meer dan in 2001.

Op nummer vijf staat de WAO; een onderwerp dat zowel in 1999 als in 2000 maar 108 keer aan bod kwam, maar in 2001 162 keer, en in 2002 zelfs 180 keer. De laatste twee jaar wordt het Instituut Sociaal Raadslieden veel vaker benaderd over de slechte informatieverstrekking door, en de slechte bereikbaarheid van de betreffende uitvoeringsinstanties.

Op de zesde plaats zien we de huursubsidie. Het aantal contacten 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. Halverwege 2002 ging dat laatste bij het Ministerie echter flink mis, en ontving een groot deel van de huursubsidiegerechtigden door de grote administratieve problemen de huursubsidie voor het nieuwe tijdvak (met ingang van 1 juli 2002) te laat. Het resultaat: na twee jaar te zijn weggeweest, is de huursubsidie weer terug in de top-zeven.

Onderwerpen met betrekking tot de inkomstenbelasting (de nieuwe wetgeving; aangifte; aanslagen) kwamen in 2001 al fors vaker aan de orde, maar afzonderlijk haalde geen van deze (deel)onderwerpen toen nog de top-zeven. In 2002 was het aantal vragen over de Wet Inkomstenbelasting 2001 echter zo groot (162 stuks), dat dit onderwerp de zevende plaats heeft gehaald. En het gaat daarbij dan alleen nog maar om vragen over de ingewikkelde heffingskortingformulieren; daarnaast waren er ook over aangiften en aanslagen inkomstenbelasting nog 100 respectievelijk 57 contacten!

Net uit de top-zeven weggevallen is de woonruimteverdeling, al nam het aantal contacten daarover wel toe van 122 tot 151. Hier was vooral ook een stijging te zien van het aantal bezwaren tegen afwijzingen van urgentie-aanvragen: een weerslag van de toenemende schaarsteproblematiek aan de onderkant van de woningmarkt.

Ook uit de top-zeven weggevallen is de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. De verruiming van de mogelijkheid hiertoe heeft zich in eerdere jaren ook in een fors toenemend aantal contacten hierover gemanifesteerd, maar de laatste vier jaar neemt het aantal problemen hierover ieder jaar weer verder af. De vereenvoudigde procedure waarbij voor sommige groepen automatisch kwijtschelding wordt verleend zal voor deze afname zeker ook een verklaring zijn.

Bijlage De cijfers van 2002

Overzicht van de onderwerpen die in 2002 bij het Instituut Sociaal Raadslieden ter sprake kwamen.

Aantal

Uitkeringen / sociale zekerheid	1.436	(in 2001: 1.269)
Algemene Bijstandswet (levensonderhoud)	355	(331)
Bijzondere Bijstand	187	(160)
WAO	180	(162)
Werkloosheidsuitkering	148	(86)
Terugvordering	121	(98)
Kinderbijslag	73	(99)
Ziekenfondswet	66	(54)
Ziektewet	64	(51)
AOW	46	(20)
Voorzieningen t.b.v. minima	30	(25)
Pensioenen	29	(25)
Wet Voorzieningen Gehandicapten	27	(32)
Toeslagenwet	24	(24)
ANW (Nabestaandenwet)	12	(16)
AAW/WAZ/WAjong	9	(5)
Remigratie en emigratie	8	(21)
Verhaal	8	(7)
Arbeidsplicht	4	(2)
AWBZ	4	(2)
IOAW/IOAZ	4	(9)
Woonkostentoeslag	4	(3)
Overig	33	(37)
Juridische kwesties (burger - overheid)	698	(634)
Vreemdelingenrecht	401	(329)
Strafrecht	58	(58)
Rechtsbijstand	51	(43)
Beslag op loon / uitkering	35	(30)
Burgerlijk procesrecht	30	(29)
Onrechtmatige daad / smartengeld	20	(14)
GBA en (reis-) documenten	16	(16)
Burenrecht	6	(4)
Overig	81	(111)

De verhalen achter de cijfers en de afkortingen

Bijgaande geanonimiseerde casussen vormen een kleine selectie van de problemen waarmee cliënten in 2002 het Instituut Sociaal Raadslieden benaderden: de verhalen achter de cijfers en afkortingen.

Dilemma

Een cliënte woont sinds begin 2000 in Nederland en heeft een verblijfsvergunning voor verblijf bij haar echtgenoot. De cliënte wordt regelmatig mishandeld en ook haar kind krijgt af en toe klappen. Volgens de nieuwe Vreemdelingenwet kan zij een zelfstandige vergunning krijgen voor voortgezet verblijf. Hoewel de kans op voortgezet verblijf groot is, kan daarover geen zekerheid worden verschaft. De cliënte zou ook een beroep kunnen doen op het overgangsrecht waarbij zij in geval van drie jaar huwelijk en een jaar verblijf in Nederland nog aanspraak zou kunnen maken op een verblijfsvergunning. Voorwaarde is wel dat ze een baan moet hebben om alsnog voortgezet verblijf te krijgen. Omdat zij nog taallessen volgt en haar Nederlands niet erg goed is, is er geen zekerheid of zij straks werk heeft. De cliënte staat voor de keuze: zekerheid (en nog een jaar bij haar man blijven) of verhuizen naar een opvanghuis en dan maar hopen dat haar verblijfsrecht snel wordt gehonoreerd.

Uit huis gezet

Een cliënt uit een land buiten de Europese Unie is door zijn Nederlandse vriendin uit huis gezet. Zij probeerde hem door de Vreemdelingendienst te laten uitzetten. Meneer is echter ernstig ziek. Hij vraagt een verblijfsvergunning op medische gronden aan. Die aanvraag duurt erg lang. De cliënt is zwervende en kan geen baan vinden, omdat werkgevers denken dat hij illegaal is. Inmiddels is hij niet meer verzekerd bij het ziekenfonds. Het ziekenhuis stuurt hem forse rekeningen. Het Instituut Sociaal Raadslieden bemiddelt bij de Immigratiedienst, het ziekenhuis en de apotheek en zorgt ervoor dat hij via de Sociale Dienst een uitkering krijgt. Onlangs kreeg de cliënt bericht dat hij een verblijfsvergunning krijgt. Zijn bijstandsaanvraag is in behandeling en daardoor heeft hij nu ook weer uitzicht op een ziektekostenverzekering.

Sofi-nummer

Het sofi-nummer van een cliënt was misbruikt door een malafide uitzendbureau. Hij krijgt daardoor ook veel minder huursubsidie. Na indiening van een bezwaarschrift bij de Belastingdienst tegen de hoogte van zijn belastbaar inkomen, krijgt hij alsnog een nieuwe Inkomstenverklaring waarop zijn inkomen is gematigd. Daarbij blijkt de ondersteunende brief van het Instituut Sociaal Raadslieden van doorslaggevende betekenis te zijn geweest. Met de nieuwe verklaring kan de cliënt bij het Ministerie alsnog om verhoging van de huursubsidie verzoeken.

Consumentenzaken	642	(647)
Schulden / budgetteren	267	(263)
Overeenkomst diensten	67	(107)
Nutsbedrijven	59	(32)
Schadeverzekeringen	55	(58)
Overeenkomst goederen	49	(49)
Krediet / geld lenen	22	(20)
Particuliere ziektekostenverzekering	11	(12)
Overige consumentenzaken	64	(49)
Overige zaken m.b.t. geld	45	(44)
Overige verzekeringen	11	(13)
Belastingen	630	(600)
Wet Inkomstenbel. 2001 (Heffingskortingen)	162	(103)
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	112	(159)
Aangifte Inkomstenbelasting	100	(93)
Aanslag Inkomstenbelasting	57	(56)
Betaling / invordering belasting	56	(57)
Onroerende-zaakbelastingen	49	(58)
Overig	94	(74)
Wonen	515	(398)
Huursubsidie	178	(114)
Woonruimteverdeling	151	(122)
Vangnetregeling	39	(21)
Huurovereenkomst	34	(40)
Onderhoud huurwoning	18	(26)
Huurprijzen	16	(12)
Huiseigendom	13	(11)
Herstel in oude staat	6	(11)
Overig	60	(41)
Werk / arbeidsrecht	267	(224)
Ontslag	85	(63)
Loon en vakantiegeld	60	(47)
Arbeidsovereenkomst	52	(67)
Werkgelegenhedenprojecten	9	(7)
Ondernemingszaken	7	(2)
Reïntegratie gehandicapten	5	(4)
Arbeidsomstandigheden	4	(1)
Overig	45	(33)
Personen en familierecht en dergelijke	258	(289)
Echtscheiding	71	(96)
Onderhoudsplicht / alimentatie	66	(60)
Ouderlijk gezag / voogdij	37	(39)
Erfrecht	31	(38)
Personen-/ familierecht	23	(28)
Huwelijk / samenwonen	15	(12)
Overige zaken familierecht	15	(16)

	Aantal	
Onderwijs	85	(139)
Tegemoetkoming studiekosten	40	(49)
Wet Studiefinanciering	20	(37)
Overige zaken studiekosten	11	(7)
Onderwijskaart en les- of collegegeld	3	(11)
Overig	11	(35)
Andere onderwerpen	139	(126)
Gezondheidszorg	38	(30)
Persoonlijke / relationele problemen	30	(24)
Voorzieningen t.b.v. groepen	21	(22)
Sociale hulpverlening	19	(27)
Overig	31	(23)
Totaal	4.670	(4.326)

Het kastje en de muur

Een cliënt heeft een WAO-uitkering van Cadans die via zijn werkgever, Combiwerk, aan hem wordt doorbetaald. Hij heeft dit jaar nog geen vakantiegeld ontvangen. Als hij daar naar vraagt bij Combiwerk, wordt hij verwezen naar Cadans. Cadans verwijst hem weer terug naar Combiwerk. Omdat hij op deze manier al een paar keer heen en weer is gestuurd, vraagt de cliënt het Instituut Sociaal Raadslieden om hulp. Een medewerker van Cadans meldt desgevraagd dat het vakantiegeld in mei aan Combiwerk is overgemaakt. Dit klopt, maar Combiwerk kan pas tot uitbetaling aan de cliënt overgaan als Cadans schriftelijk laat weten dat men dit vakantiegeld aan de cliënt mag doorbetalen. Wij vragen Cadans dit briefje zo spoedig mogelijk te versturen. Men belooft dat dit dezelfde dag nog per fax zal worden geregeld, waarna het vakantiegeld aan de cliënt kan worden uitbetaald.

Krap behuisd

Een cliënt woont met zijn vrouw en vier kinderen op een 3-kamerwoning. De kinderen zitten op school; de ouders volgen Nederlandse les. In juni wordt het vijfde kind verwacht. Met een bewoningsduur van drie jaar lukt het niet om aan een andere, grotere woning te komen. Een sociale urgentie wordt aangevraagd en afgewezen. Er is namelijk geen sprake van een levensbedreigende of levensontwrichtende situatie. Volgens de geldende regelgeving is een 3-kamerwoning passend voor vijf of zes personen. Het Instituut Sociaal Raadslieden helpt de cliënt met het indienen van een bezwaarschrift.

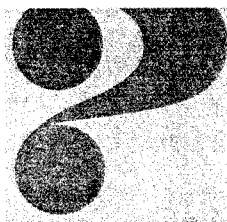
De begeleidingscommissie en de personele bezetting

Tot 1-11-2002 bestond de begeleidingscommissie uit:

Eli van der Kooij	voorzitter
Henk den Besten	vice-voorzitter
Ada van Bergen - Schuijt	lid
Adri Ebbeling - Hoftijzer	lid
Herman Hanemaaijer	lid
Door Soekarman - Veeteling	lid
Petra Steuteknuël	lid
Dedy Woei-A-Tsoi	lid
Ton Wolf	lid
Wim Bot	lid namens de gemeenteraad
Leonie Zweekhorst - de Rooij	lid namens de gemeenteraad

Sinds 1-11-2002 bestaat de begeleidingscommissie uit:

Johan van der Graaff	voorzitter
Paul de Graaf	vice-voorzitter
Jaap Bandringa	lid
Len Duymaer van Twist - Bemelman	lid
Rob van Es	lid
Kitty Kraan - Steijger	lid
Marina Schmidt	lid
Wim de Koning	lid namens de gemeenteraad
Leonie Zweekhorst - de Rooij	lid namens de gemeenteraad
Wim Bot	plv. lid namens de gemeenteraad



In 2002 zag de personele bezetting er als volgt uit:

Jeannette Steijger	sociaal raadvrouw en vakteamhoofd	(op 31 dec. 28,5 uur)
Ellen Lub	sociaal raadvrouw	(op 31 dec. 23 uur)
Adry Bergmann	sociaal raadvrouw	(op 31 dec. 27,75 uur)
Renate Wolf	sociaal raadvrouw	(op 31 dec. 21 uur)
Nielma Chiang San Lin	tijdelijk sociaal raadvrouw	(tot 1 aug.)
Marianne van Bleijswijk	secretarieel medewerker	(op 31 dec. 26,5 uur)
Annet Wansinck	administratief medewerker	(op 31 dec. 7,75 uur)
Frieke Pauwels	notulist begeleidingscommissie	

Colofon

Instituut Sociaal Raadslieden
Van Bleyswijkstraat 93b
2613 RR Delft

tel (015) 219 79 70

fax (015) 219 79 78

Oplage 420 stuks

april 2003

