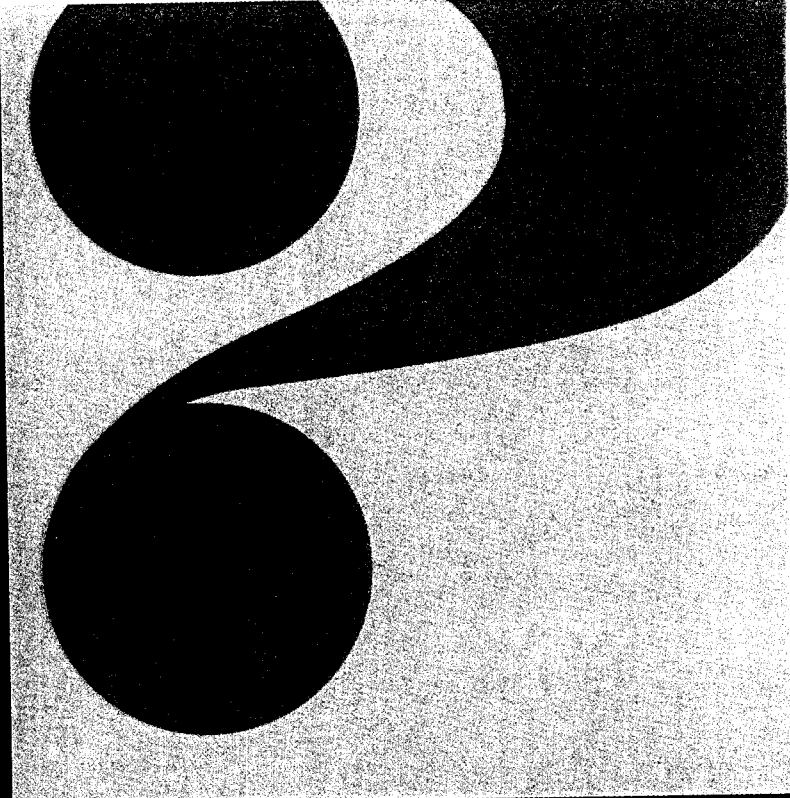




# ***Als vaten minder gaan communiceren***

**Instituut Sociaal Raadslieden Delft**

**Jaarverslag 2003**

# Inhoud

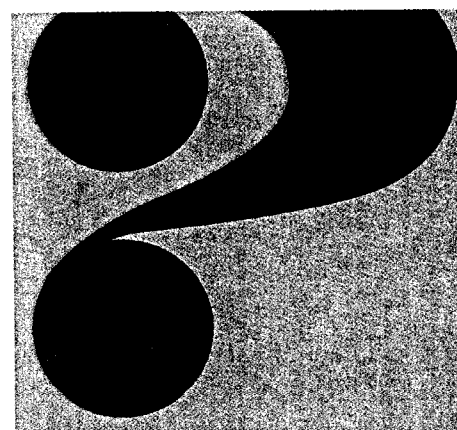
|           |                                                               |      |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------|------|----|
| I         | Inleiding                                                     | pag. | 3  |
| II        | Donkere wolken boven de dienstverlening                       | pag. | 4  |
| III       | Clënten steeds kwetsbaarder                                   | pag. | 7  |
| IV        | Problemen in categorieën                                      | pag. | 9  |
| V         | Schuldenproblematiek stijgt met stip                          | pag. | 10 |
|           |                                                               |      |    |
| Bijlage 1 | Overzicht van de onderwerpen<br>die in 2003 ter sprake kwamen | pag. | 13 |
| Bijlage 2 | Overzicht van de verwijzingen<br>en bemiddelingen in 2003     | pag. | 16 |
| Bijlage 3 | De begeleidingscommissie<br>en de personele bezetting         | pag. | 19 |

## Het Instituut Sociaal Raadslieden Delft

Het Instituut Sociaal Raadslieden Delft is een onafhankelijk instituut dat aan de Delftse burgers informatie, hulp en advies geeft op een breed sociaal en juridisch gebied. Daarnaast heeft het Instituut Sociaal Raadslieden Delft als taak het signaleren van leemten in voorzieningen, wetten en regelingen en in de uitvoering daarvan.

## Begeleidingscommissie

Om de onafhankelijkheid van het Instituut Sociaal Raadslieden te waarborgen, heeft het Instituut een begeleidingscommissie (ex artikel 84 Gemeentewet). Ook heeft de commissie tot taak de communicatie te bevorderen tussen de raadslieden en instellingen op sociaal-maatschappelijk terrein. Tevens beoordeelt de begeleidingscommissie periodiek de adviserende, verwijzende en signalerende functie van het Instituut. De leden van de begeleidingscommissie worden door de gemeenteraad voor vier jaar benoemd. De leden zijn één keer herbenoembaar. De zittingsperiode van de commissie valt samen met die van de gemeenteraad.



## Als vaten minder gaan communiceren

*Delft kent traditioneel een netwerk van instanties die mensen helpen en adviseren in kwesties op sociaal en juridisch gebied die zij zelf niet goed kunnen oplossen. Zwakkeren en minder-draagkrachtigen kunnen daardoor behoorlijk goed worden bijgestaan. Dat kon in 2003 ook nog, maar het werd wel moeilijker. In een periode dat meer mensen problemen krijgen, groeien de hulpmogelijkheden niet mee. Sterker nog, een aantal ondersteunende voorzieningen kondigde in 2003 aan de poort te sluiten voor vragen van klanten of kampte met extreem lange wachttijden. Als deze voorzieningen met elkaar een stelsel van communicerende vaten vormen, dan neemt door dichtslibbing en afsluiting van een deel van het vatenstelsel, de druk in de resterende vaten fiks toe. Dat is slecht nieuws voor de resterende voorzieningen, maar – uiteraard – nog slechter nieuws voor burgers die niet in staat zijn op eigen kracht hun weg te vinden in de doolhof van regels en uitvoering. In dit jaarverslag kijkt het Instituut Sociaal Raadslieden Delft dan ook met meer dan gemiddelde aandacht naar enkele van deze voorzieningen waar de hulpverlening teruggeschroefd wordt of zelfs verdwijnt. Het is een ontwikkeling die het Instituut Sociaal Raadslieden hard raakt.*

# I Inleiding

In 2003 zijn er belangrijke veranderingen geweest in de werksituatie van het Instituut Sociaal Raadslieden Delft en kondigden zich nieuwe veranderingen aan. Positieve veranderingen waren er in de werkomstandigheden en de formatie. Op 5 maart 2003 vond de goed bezochte, geslaagde opening plaats van de nieuwe huisvesting. Per 1 februari is het team op detacheringsbasis versterkt met één raadvrouw. Voorts is in 2003 het besluit genomen om extra middelen beschikbaar te stellen waardoor het team verder verstrekt kon worden met een raadvrouw die per 1 januari 2004 in dienst is getreden voor 20 uur per week voor de duur van twee jaar.

Tegenover deze positieve ontwikkelingen staan negatieve ontwikkelingen bij andere organisaties, die leiden tot een afname van de verwijsmogelijkheden en een toename van de werkdruk. De Belastingdienst is per 2003 gestopt met de hulp bij belastingaangiften na 1 april en de FNV met de hulp bij aangiften van niet-leden. Het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand en de positie van de Bureaus Rechtshulp worden herzien. En door de forse toename van het beroep op schuldhulpverlening stagneren de werkzaamheden bij de Budgetwinkel.

Ook veranderingen in de regelgeving dragen bij aan een toename van de werkdruk. De vreemdelingenwetgeving is aangescherpt en de leges voor verblijfsvergunningen zijn verveelvoudigd. Per 1 januari 2004 is de Algemene bijstandswet vervangen door de Wet werk en bijstand. In de loop van 2004 worden ingrijpende wijzigingen in de WW- en de WAO-regelgeving verwacht.

Dit alles vergroot de druk op het Instituut Sociaal Raadslieden. In een tijd dat zwakkeren het meer voor de kiezen krijgen, ligt het voor de hand om minstens de kanalen voor steun en advies op hetzelfde niveau te houden. Als daar op beknipt wordt, neemt de druk op resterende instanties, zoals het Instituut Sociaal Raadslieden, evenredig toe. Het is een twijfelachtige eer om in toenemende mate problemen te helpen oplossen die voorheen werden opgepakt door organisaties die daarvoor in het leven zijn geroepen.

Laat onverlet dat in onze overgereguleerde en complexe samenleving het Instituut ook dit jaar weer zijn waarde als noodzakelijke, laagdrempelige voorziening heeft bewezen. Zoals één van de raadvrouwen het zo treffend uitdrukte: 'Er verandert veel, maar het doel blijft hetzelfde: gewoon mensen uit de problemen helpen'.

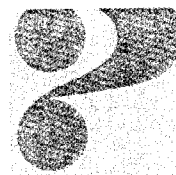
Tot slot: in het vorige jaarverslag kondigde de begeleidingscommissie het voornemen aan om meer tot een dialoog te komen met de organisaties die betrokken zijn bij de problemen van de Delftse burgers. In dit kader is met de Raadscommissie Werk Zorg Onderwijs in een open, positieve sfeer van gedachten gewisseld over de situatie bij en de ontwikkelingen rond het Instituut. Met Cadans en Eneco is, naar aanleiding van vele klachten van cliënten, gesproken over de mogelijkheden van verbetering van de dienstverlening.

Delft, maart 2004

De begeleidingscommissie van het Instituut Sociaal Raadslieden Delft

Johan van der Graaff, voorzitter

# Donkere wolken boven de dienstverlening



## Rechtshulp

Een van de instanties waar het Instituut Sociaal Raadslieden vaak naar doorverwijst, is het Bureau Rechtshulp. In februari 2003 kondigde minister Donner van Justitie aan dat hij het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand en de positie van de Bureaus Rechtshulp drastisch wilde veranderen. Het huidige Bureau Rechtshulp dat in Delft zes spreekuren à tien cliënten per week verzorgt, zou verdwijnen als instantie waarnaar verwezen wordt. De verwachting was dat de advocatuur de leemte in de rechtshulp die door deze plannen zou ontstaan niet zal opvullen, terwijl ook veel cliënten zullen afhaken vanwege de hoge kosten. Dit alles zal naar alle waarschijnlijkheid een intensievere toestroom richting het Instituut Sociaal Raadslieden betekenen. De verwachting is dat het Bureau Rechtshulp in zijn huidige vorm in 2004 zal verdwijnen. Het Bureau zal blijven voortbestaan als instantie die uitsluitend verwijst en eenmalig een kort juridisch advies verstrekt.

Het voorbeeld van het Bureau Rechtshulp staat niet op zichzelf. Steeds meer organisaties werpen drempels op voor vragen van klanten.

## Toenemende werkdruk

Na enkele jaren van stabilisatie is het beroep op het Instituut Sociaal Raadslieden de laatste drie jaar weer fors toegenomen. Het aantal klantcontacten nam in 2003 vergeleken met 2002 toe met 7% tot 4.981, nadat het het jaar daarvoor al met 8% was toegenomen. Gemiddeld waren er 415 contacten per maand, ofwel negentien per werkdag. De toename van het aantal contacten manifesteerde zich vooral in de tweede helft van het jaar, en met name in de maanden november en december. Voor een deel is dit mede te verklaren uit het feit dat het Instituut in november 2002 een week gesloten was wegens verhuizing. Maar ook zonder deze kortstondige sluiting is de stijging van de werkdruk manifest.

Het jaarrecord in 2003 werd bereikt in maart: 475 contacten in één maand.

Tabel 1: Ontwikkeling van het aantal klantcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden sinds 1998.

|                  | 1998  | 1999   | 2000   | 2001  | 2002  | 2003  |
|------------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|
| Aantal contacten | 4.236 | 4.196  | 4.184  | 4.326 | 4.670 | 4.981 |
| Toename          |       | - 0,9% | - 0,3% | 3,4%  | 8,0%  | 6,7%  |

In tabel 1 is de ontwikkeling te zien van het aantal klantcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden in de afgelopen jaren. Na een stabilisatie aan het eind van het vorige decennium steeg het aantal contacten de laatste twee jaar weer met 15%:

## Minder hulp belastingaangifte

*In 2003 besloot de Belastingdienst om in Delft te stoppen met de locaties waar de dienst mensen helpt bij het invullen van de belastingaangifteformulieren.*

*Unitmanager dienstverlening en teamleider HUBA (hulp bij aangifte) A.C.M. Post vertelt waarom. "Het heeft allemaal te maken met een bezuinigingstaakstelling. Personeel is de duurste factor van onze dienstverlening en dus is juist hierin een flinke knauw gekomen. We hebben besloten de locaties waar hulp bij het invullen van de aangifte wordt geboden, te concentreren op vijf plekken: Rijswijk, Zoetermeer, Den Haag, Leidschendam en het Westland. Delft dus niet. Delft is dan wel een grote stad, maar het ligt voor ons toch een beetje aan de rand van ons werkgebied. Delftenaren kunnen naar Rijswijk komen en ze kunnen natuurlijk via e-mail en internet worden geholpen. Het is waar, op die manier kunnen we niet alle groepen bereiken. Voor ouderen en allochtonen bijvoorbeeld wordt het lastiger. We kunnen het niet iedereen naar de zin maken".*

een zware druk op de formatie van het Instituut, die begin 2003 overigens met een tijdelijk raadvrouw is aangevuld, en sinds januari 2004 is uitgebreid met een extra raadvrouw voor 20 uur per week.

### Hulpverlening en verwijzing onder de loep

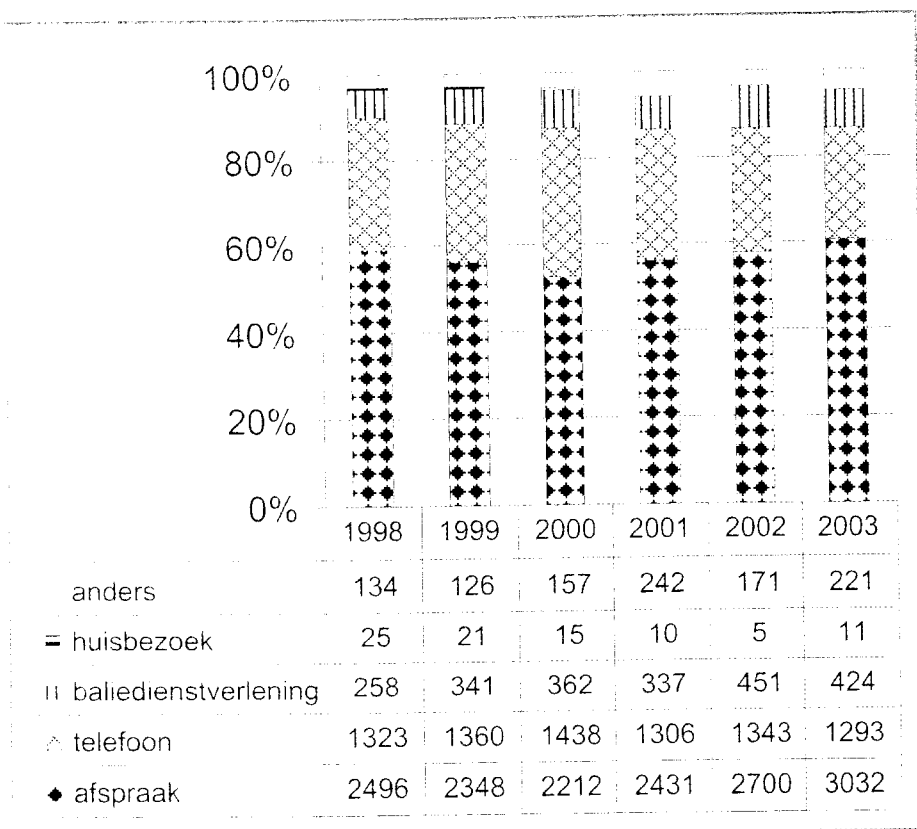
Het geven van informatie en advies, het (helpen) invullen van een formulier en het verstrekken van andere eenmalige diensten was in 2003 in 52% van de gevallen voldoende om cliënten van dienst te zijn. Bij 26% werd ook bemiddeld. In 16% van de gevallen werd de cliënt naar andere instanties verwezen, en 5% van de contacten betrof bezwaar/beroep. Verwezen werd vooral naar Bureau Rechtshulp (270 keer) en naar de advocatuur (168 keer); het verdwijnen van het Bureau Rechtshulp zal het Instituut dan ook voor grote problemen plaatsen. Bemiddeld werd vooral veel bij de Sociale Dienst (216 keer) en bij uitvoeringsinstanties in de sociale zekerheid (111 keer). In bijlage 2 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de instanties waarnaar verwezen is en waarbij bemiddeld is.

61% van de contacten ontstond na afspraak, en 26% van de contacten werd telefonisch afgehandeld (zie figuur 1). In 9% van de gevallen was sprake van dienstverlening aan de balie.

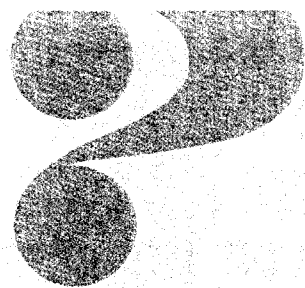
30% van de contacten betrof een cliënt die nog nooit eerder met een probleem bij het Instituut Sociaal Raadslieden was geweest. 44% betrof een herhalingsbezoek binnen drie maanden, en de rest was ook al eens eerder bij het Instituut Sociaal Raadslieden geweest.

Bij ongeveer één op de tien contacten is bekend dat de cliënt naar het Instituut Sociaal Raadslieden is doorverwezen. De belangrijkste doorverwijzers in 2003 waren de Sociale Dienst en het CWI. Ook het Algemeen Maatschappelijk Werk, Vluchtelingenwerk en het Bureau Rechtshulp verwezen relatief vaak door naar het Instituut, evenals de diverse gemeentelijke afdelingen. Opvallend zijn ook de doorverwijzingen door de Budgetwinkel en de advocatuur, instanties waar in de regel naar verwezen wordt.

Figuur 1: Aard van het contact; 1998-2003.



**Leesvoorbeeld:** Ruim de helft van het aantal contacten vindt na afspraak plaats (zie het onderste, effen-blauwe deel van de procentuele verdeling in het staafdiagram), en ruim een kwart telefonisch (het geruite deel daarboven). De laatste jaren vinden steeds meer contacten na afspraak plaats. Onder het staafdiagram zijn de aantallen weergegeven.



## Rechtshulp weg uit de stad

Het Bureau Rechtshulp verdwijnt in 2004 uit Delft. Advocaat mevrouw D. Soekarman verwacht dat de druk toeneemt en zich zal verplaatsen: "Ik ben absoluut tegen het verdwijnen van het Bureau Rechtshulp uit Delft. Het Bureau Rechtshulp was de laatste tijd toch al zo afgekalfd. Eind jaren tachtig was het prima geregeld. Bureau Rechtshulp kon toen snel duidelijkheid verschaffen. De wachtkamers zaten altijd bomvol. Dat is een belangrijke indicatie, want de behoefte aan juridisch advies is alleen maar gegroeid. En dan is het toch wel heel raar dat je juist dan met voorzieningen stopt. Veel mensen die de weg niet meer weten, kloppen nu aan bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Raakt volstrekt overbelast daar. En de raadslieden kunnen mensen op dit vlak niet met alles helpen. Roepen dat mensen dan maar naar het Bureau Rechtshulp in Den Haag moeten, is een theoretisch verhaal. Voor de mensen die onze hulp nodig hebben, is dat in de praktijk gewoon een te hoge drempel".

Bureau Rechtshulp zelf was begin 2004 telefonisch verwees naar het Bureau Rechtshulp in Den Haag. De redacteur van het jaarverslag dat u nu leest, probeerde als een cliënt telefonisch contact te krijgen en hoorde zeven dagen achtereenvolgend: 'De receptie van het Bureau Rechtshulp is telefonisch in gesprek. Een ogenblik geduld'. Een mailbericht via de website van Bureau Rechtshulp leverde binnen enkele seconden een automatisch gegenereerd bevestigingsontvangst. Dat wel. Daarna bleef het stil.

# Cliënten steeds kwetsbaarder

Naar sociaal-economische positie gemeten, zijn de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden beslist geen dwarsdoorsnede van de Delftse bevolking: slechts 25% had in 2003 werk. In 2002 was dat 30%. Twee van de drie cliënten hadden een uitkering (de 5% gepensioneerden meegeteld); 42% van de cliënten had een bijstandsuitkering. 1% van de cliënten was student.

Nog slechts 33% van de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden is van Nederlandse herkomst (figuur 2). 18% is van Turkse herkomst, 9% van Marokkaanse, eveneens 9% van Surinaamse of Antilliaanse, 2% komt van elders in Europa en 29% komt uit een ander land buiten Europa. Niet-Nederlanders zijn dus heel fors oververtegenwoordigd onder de cliënten van het Instituut. Daarbij spelen ook de nieuwkomers uit niet-Europese landen een grote rol, al nam hun aandeel in 2003 voor het eerst niet verder toe. Ook het Instituut Sociaal Raadslieden wordt zo in steeds sterkere mate geconfronteerd met de diverse problemen die vluchtelingen hebben. Het grote aantal Turken onder de cliënten van het Instituut Sociaal Raadslieden kan mede worden verklaard doordat één van de raadsvrouwen ook Turks spreekt. Wellicht zullen in de nabije toekomst om vergelijkbare redenen ook andere etnische groepen verder oververtegenwoordigd raken: de per januari 2004 nieuw aangestelde raadsvrouw spreekt namelijk ook Arabisch.

Dit beeld toont 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 waarbij ze vastlopen.

## Cliënten uit Delft

De meeste cliënten kwamen, net als in voorgaande jaren, uit de wijken Buitenhof (27%) en Voorhof (26%). Omgerekend betekent dit dat de bewoners van deze wijken ruim twee-en-een-half respectievelijk zelfs drie keer meer bij het Instituut Sociaal Raadslieden komen als Delftenaren uit de overige wijken van Delft.

Anderzijds zijn de binnenstad en Voordijkshoorn de wijken vanwaar men relatief het minst vaak bij het Instituut Sociaal Raadslieden komt.

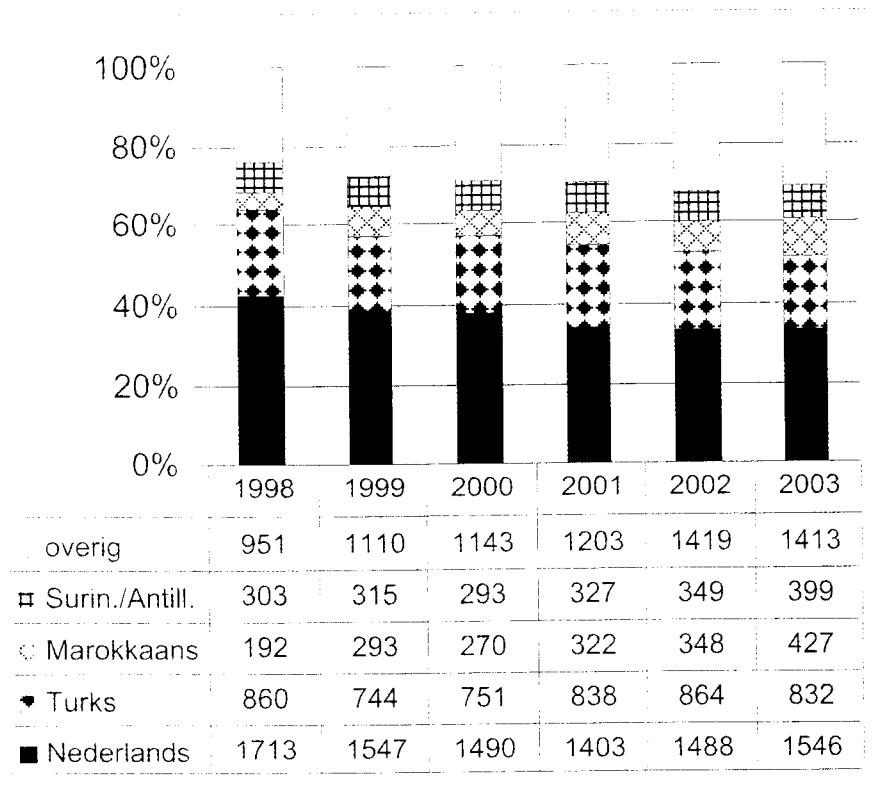
Naar schatting was er in 2003 op iedere 10 Voorhof-bewoners één contact bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Uit de Buitenhof was dat één per 11 bewoners. Aan de andere kant was er uit de binnenstad maar één contact per 52 bewoners, en uit Voordijkshoorn één per 47 bewoners. Ter vergelijking: in totaal was er één contact per 19 Delftenaren.

## Weinig jongeren en ouderen

Net als elders in Nederland, komen ouderen relatief weinig bij het Delftse Instituut Sociaal Raadslieden: slechts 5% van de cliënten was 65 jaar of ouder. Ook jongeren zijn van oudsher ondervertegenwoordigd: slechts 8% is onder de 25. Cliënten tussen de 35 en 55 zijn sterk oververtegenwoordigd: al jaren is meer dan de helft van de contacten met deze leeftijdscategorie.

45% van de cliënten was gehuwd of woonde samen, en 29% was (zelfstandig wonend) alleenstaande. Relatief veel cliënten waren hoofd van een eenoudergezin: 21%. Zulke huishoudens komen ruim vier-en-een-half keer zo vaak bij het Instituut Sociaal Raadslieden als andere huishoudens.

Figuur 2: Etnische herkomst van de cliënt; 1998-2003.



Leesvoorbeeld: Het aantal "Nederlanders" (zie het onderste, effen-blauwe 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 aantallen in het onderste deel van de figuur tellen niet tot de totale aantallen contacten op, omdat ieder jaar in een paar honderd gevallen de etnische herkomst niet bekend is.

### Cliënten uit de regio

Delft heeft als relatief grote stad in de regio ook een regiofunctie, en dat is in bescheiden mate ook te merken bij het Instituut Sociaal Raadslieden.

In 2003 betroffen 272 van de 4.981 cliëntcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden cliënten van buiten Delft. Daarnaast was in 1.175 gevallen de woonplaats onbekend; meestal omdat die bij korte klantcontacten ook niet ter sprake komt. Van de contacten met cliënten met een bekende woonplaats betrof derhalve 7% een cliënt van buiten Delft. Omdat deze contacten gemiddeld minder tijd vergen dan die met Delftenaren, wordt naar schatting zo'n 6% van de tijd bij het Instituut besteed aan contacten met cliënten van buiten Delft en de nasleep daarvan.

Overigens wordt bij de registratie van cliëntcontacten bij het Instituut Sociaal Raadslieden niet bijgehouden uit welke andere gemeenten die niet-Delftenaren komen.

# IV

## Problemen in categorieën

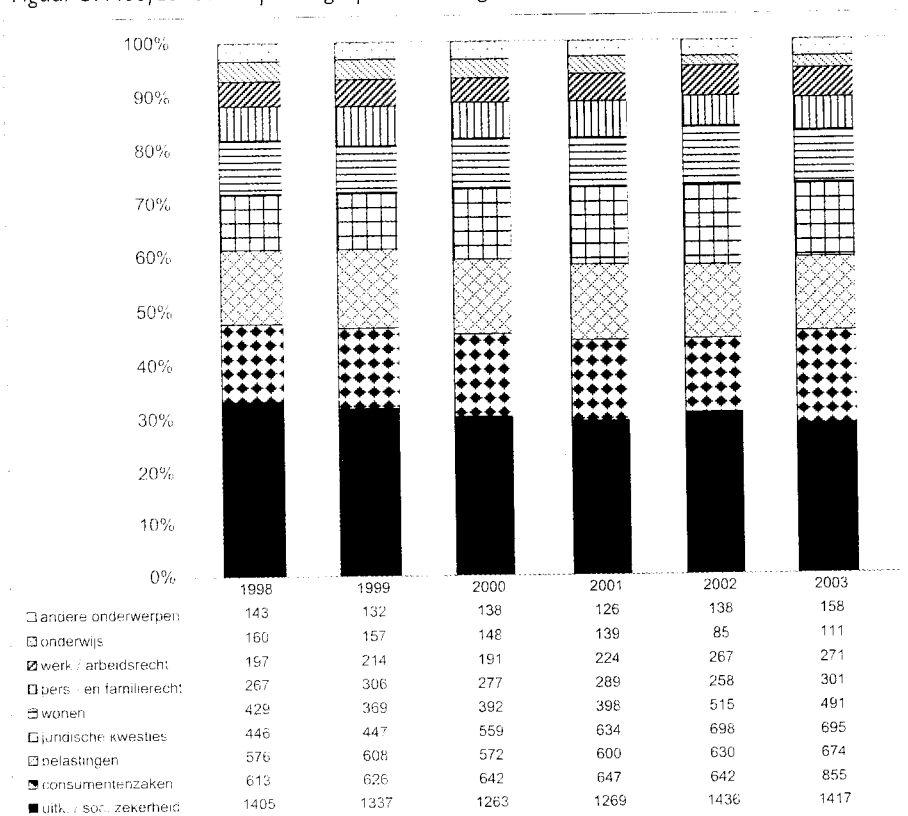
Bij de registratie van het soort problemen waarmee mensen bij het Instituut komen, wordt een groot aantal onderwerpen onderscheiden, die volgens een landelijke standaardindeling worden onderverdeeld in negen categorieën (zie figuur 3). Hiervan was in 2003 wederom de categorie 'uitkeringen en sociale zekerheid' veruit de grootste: 28% van alle contacten viel in deze categorie. Daarna volgde de categorie 'consumentenzaken' (17%), gevolgd door de categorie met de wat ongelukkige benaming 'juridische kwesties (burger-overheid)' (14%), 'belastingen' (eveneens 14%) en 'wonen' (10%).

Vooral het aantal contacten in de categorie 'consumentenzaken' nam in 2003 toe. In mindere mate gold dit ook voor de aantallen contacten in de categorieën 'personen- en familierecht' en 'belastingen'.

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 de helft vreemdelingenrecht (inclusief naturalisatie en gezinsvorming en -hereniging).

In bijlage 1 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de onderwerpen die in 2003 bij het Instituut Sociaal Raadslieden ter sprake kwamen, uitgesplitst naar de hiernaast en in figuur 3 bedoelde categorieën.

Figuur 3: Hoofdonderwerp van gesprek in categorieën; 1998-2003.



Leesvoorbeeld: Sinds jaar en dag betreft één op de drie contacten uitkeringen en sociale zekerheid (zie het onderste, effen-blauwe deel van de procentuele verdeling in het staafdiagram). De laatste jaren nam vooral het aantal contacten over juridische kwesties toe, terwijl in 2003 consumentenzaken veel meer dan voorheen aan de orde kwamen; niet alleen relatief (als percentage), maar ook absoluut (in aantallen; zie onder het staafdiagram).

# Schuldenproblematiek stijgt met stip

Het meest besproken onderwerp in 2003 betreft schulden en andere budgettaire problemen. In 2003 nam het aantal contacten op dit terrein toe tot 388. Dat is bijna anderhalf keer zo veel als in de voorgaande drie jaar, toen dit aantal praktisch constant was en goed was voor een derde plaats op de ranglijst van meest besproken onderwerpen. Deze spectaculaire toename hangt samen met de toename van de wachtlijsten van de Budgetwinkel, maar ook dat probleem is niet zozeer een oorzaak, als wel het gevolg van de de laatste jaren weer sterk toenemende schuldenproblematiek. Stagnerende inkomens, toenemende werkloosheid en het slechter met geld om kunnen gaan sinds de invoering van de euro liggen hieraan vooral ten grondslag. Ook verkrijgen veel mensen zich op de kosten van bijvoorbeeld hun mobiele telefonie, en dat gaat Eneco tegenwoordig bij wanbetaling eerder tot afsluiting.

## Vreemdelingenrecht

In 2002 was het vreemdelingenrecht (inclusief naturalisatie en gezinsvorming en -hereniging) nog het meest besproken onderwerp, maar door de forse toename van het aantal contacten over schulden en andere budgettaire problemen en door een daling van het aantal contacten over vreemdelingenrecht zelf, was dit in 2003 niet langer het meest besproken onderwerp bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Het aantal contacten hierover nam af van 401 in 2002 tot 346 in 2003; overigens nog altijd hoger dan in voorgaande jaren.

Aan de stijging van het aantal vreemdelingenrechtzaken in de periode 1999 – 2002 zijn vooral de nieuwe Vreemdelingenwet en de aanpassingen van een aantal verdere regelingen debet, maar ook het geringe aantal advocaten op dit terrein in Delft, de toename van het aantal potentiële cliënten en de meer ingewikkelde wetgeving in het algemeen spelen hier een rol. Vermeldenswaardig op dit terrein zijn voorts de toename van het aantal klachten over naturalisatiekwesties, en de vele klachten over de verhoogde leges bij de IND.

## Bijstandsuitkeringen

Door de forse toename van het aantal contacten op de terreinen van schuldenproblematiek en vreemdelingenrecht is de Algemene bijstandswet (periodieke bijstandsuitkeringen voor levensonderhoud) als te behandelen onderwerp bij het Instituut Sociaal Raadslieden naar de derde plaats op de ranglijst gezakt. Het aantal contacten op dit vlak daalde van 355 in 2002 naar 319 in 2003. 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) kwamen periodieke bijstandsuitkeringen de afgelopen paar jaar weer vaker ter sprake. De daling van het aantal contacten over bijstandsuitkeringen bij een toename van het bijstandsgebruik als gevolg van het economisch slechtere tij is dan ook verrassend.

## CASUS

### Tijd voor herstel

Een bewoner van woningbouwvereniging DUWO heeft na opzegging van zijn huur bij de eindcontrole een lijst van nog te herstellen gebreken gekregen. Een groot deel van deze gebreken herstelt hij. Hij zou bericht krijgen als er daarna nog het één en ander moet gebeuren, waarvoor hij dan nog een hersteltermijn zou krijgen. Dit gebeurt niet. Wel ontvangt hij na enige tijd een eindafrekening van € 1.280,- waarin een hoop herstelkosten zijn opgenomen. Hij is het er grotendeels niet mee eens, omdat hij geen tweede bericht heeft gekregen. Het Instituut Sociaal Raadslieden laat dit DUWO via een brief weten. Twee weken later meldt DUWO het Instituut dat de cliënt inderdaad geen tijd heeft gehad om de zaken te herstellen. De eindafrekening wordt verlaagd tot € 313,-.

## De ranglijst

Onderstaande tabel geeft de 'ranglijsten' van de meest besproken onderwerpen sinds 1998 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. Daarnaast is in deze tabel ook te zien, dat het ondanks dat soort pieken en dalen uiteindelijk toch heel vaak weer de zelfde onderwerpen zijn waar het Instituut Sociaal Raadslieden vooral over geconsulteerd wordt: de meeste onderwerpen uit het lijstje van een jaar staan ook de meeste andere jaren wel bij de top.

Tabel 2: De 'top-zeven' van onderwerpen bij het Instituut Sociaal Raadslieden sinds 1998.

| 1998                        |       | 1999                        |       | 2000                        |       |
|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| 1. Algemene Bijstandswet    | 393   | 1. Algemene Bijstandswet    | 350   | 1. Algemene Bijstandswet    | 298   |
| 2. Schulden/budget          | 312   | 2. Schulden/budget          | 249   | 2. Vreemdelingenrecht       | 281   |
| 3. Kwijtschelding gem. bel. | 270   | 3. Kwijtschelding gem. bel. | 223   | 3. Schulden/budget          | 265   |
| 4. Bijzondere Bijstand      | 241   | 4. Bijzondere Bijstand      | 199   | 4. Kwijtschelding gem. bel. | 196   |
| 5. Vreemdelingenrecht       | 220   | 5. Vreemdelingenrecht       | 199   | 5. Bijzondere Bijstand      | 167   |
| 6. Huursubsidie             | 180   | 6. Huursubsidie             | 143   | 6. Woonruimteverdeling      | 149   |
| 7. Woonruimteverdeling      | 139   | 7. Terugvordering           | 126   | 7. Terugvordering           | 128   |
| <hr/>                       |       | <hr/>                       |       | <hr/>                       |       |
| Totaal                      | 4.236 | Totaal                      | 4.196 | Totaal                      | 4.184 |
| 2001                        |       | 2002                        |       | 2003                        |       |
| 1. Algemene Bijstandswet    | 331   | 1. Vreemdelingenrecht       | 401   | 1. Schulden/budget          | 388   |
| 2. Vreemdelingenrecht       | 329   | 2. Algemene Bijstandswet    | 355   | 2. Vreemdelingenrecht       | 346   |
| 3. Schulden/budget          | 263   | 3. Schulden/budget          | 267   | 3. Algemene Bijstandswet    | 319   |
| 4. WAO                      | 162   | 4. Bijzondere Bijstand      | 187   | 4. Huursubsidie             | 194   |
| 5. Bijzondere Bijstand      | 160   | 5. WAO                      | 180   | 5. Bijzondere Bijstand      | 187   |
| 6. Kwijtschelding gem. bel. | 159   | 6. Huursubsidie             | 178   | 6. Werkloosheidsuitkering   | 186   |
| 7. Woonruimteverdeling      | 122   | 7. Wet Ink.belasting 2001   | 162   | 7. Wet Ink.belasting 2001   | 146   |
| <hr/>                       |       | <hr/>                       |       | <hr/>                       |       |
| Totaal                      | 4.326 | Totaal                      | 4.670 | Totaal                      | 4.981 |

Schulden en andere budgettaire problemen, vreemdelingenrecht en Algemene bijstandswet vormen al vele jaren de top-drie, met een flinke 'voorsprong' op de rest van de onderwerpen.

Op de vierde plaats staat dit jaar 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. Tot voor kort was het op dit front wat rustiger door de tegenwoordig bestaande mogelijkheden tot automatische continuering. Halverwege 2002 ging dit laatste bij het Ministerie echter flink mis en ontving een groot deel van de aanvragers niet of te laat huursubsidie. In 2003 kregen vervolgens veel aanvragers te maken met terugvorderingen en andere naslepen van onzorgvuldige noodoplossingen voor deze problemen. Bovendien vordert het Ministerie nu ook sneller terug.

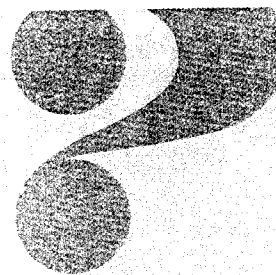
Op de vijfde plaats staat de Bijzondere Bijstand; net als in 2002 met 187 contacten. Na een piek in 1997 is het aantal contacten hierover sindsdien fors teruggelopen, maar nog steeds roept deze regelgeving veel vragen op. Met de introductie van de nieuwe Wet werk en bijstand (WVVB), waarin categoriale Bijzondere bijstand weer veel minder goed mogelijk wordt, zal dit in 2004 waarschijnlijk ook niet minder worden.

De gevolgen van de oplopende werkloosheid blijken uit de toename van het aantal contacten over werkloosheidsuitkeringen: van 86 in 2001, via 148 in 2002, tot 186 in 2003; goed nu voor de zesde plaats. Ook de slechte informatieverstrekking en de slechte bereikbaarheid van de betreffende uitvoeringsinstanties zijn echter aan deze toename debet.

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, dat dit onderwerp de zevende plaats haalde, en in 2003 waren 146 contacten wederom goed voor een zevende plaats. En het gaat daarbij dan alleen nog maar om vragen over de Heffingskortingformulieren; daarnaast waren er ook over aangiften en aanslagen inkomstenbelasting nog 89 respectievelijk 83 contacten - waarbij overigens ook de heffingskortingsproblematiek vaak een prominente rol speelt.

Net niet in de top-zeven staan terugvordering, waarover het aantal contacten in 2003 verder opliep tot 130, en problemen rond commerciële overeenkomsten, waarover het aantal contacten in 2003 opliep tot 124.

En goed nieuws tenslotte over de WAO; een onderwerp dat in 2001 en 2002 een piek kende toen het Instituut Sociaal Raadslieden steeds vaker benaderd werd over de slechte dienstverlening van de betreffende uitvoeringsinstanties. In 2003 nam het aantal contacten hierover weer af tot het niveau van vóór 2001: van 180 in 2002, tot 113 in 2003.



## **Budgetwinkel: Onacceptabele wachttijden**

*De schuldenproblematiek was in 2003 voor het eerst het meest besproken onderwerp op de spreekuren van de sociaal raadslieden. De Budgetwinkel Delft is bij uitstek bekend met de schuldenproblematiek in de gemeente Delft. Wat merkten zij van de toegenomen problematiek?*

*De heer C. Bos, interim manager Budgetwinkel: "Er waren lange wachttijden in 2003. Op een gegeven moment werden deze onacceptabel. Ik kan me voorstellen dat andere organisaties in de stad, zoals het Instituut Sociaal Raadslieden hier de gevolgen van hebben ondervonden.*

*Deze lange wachttijden hadden met een aantal zaken te maken. In de eerste plaats de toename van het aantal hulpvragen. In de tweede plaats is de complexiteit van de problemen enorm toegenomen. Het gaat steeds vaker om veel meer dan één of twee schuldbedragen. Onze medewerkers hebben daardoor steeds meer tijd nodig om mensen te begeleiden. De Budgetwinkel heeft daarom inmiddels een aantal verbeteringen in de bedrijfsvoering in gang gezet. Tevens heeft de Budgetwinkel tijdelijk twee extra medewerkers aangetrokken om een inhaalslag te kunnen realiseren. Eén van deze nieuwe medewerkers houdt zich uitsluitend met de intake bezig. De gemiddelde wachttijd is inmiddels in februari 2004 met enkele maanden teruggedrongen.*

*Het streven is, om iedereen die bij de Budgetwinkel aanklopt binnen een acceptabele termijn te helpen. Als zich geen onverwachte tegenslagen voordoen is de verwachting dat dit voor de zomervakantie (juli) zal zijn gerealiseerd. Om dat te bereiken moet de Budgetwinkel (helaas) de begeleiding enigszins beperken en wordt meer nadruk gelegd op een snelle afhandeling van de hulpvraag. De wachttijd wordt steeds korter. Mensen kunnen deze wachttijd gebruiken om goed na te denken of ze van een schuldhelpverlening traject gebruik willen maken. Een cliënt moet zich namelijk realiseren dat zijn of haar financiële huishouding volledig wordt doorgelicht en dat men zich gedurende een periode van drie jaar aan strakke afspraken over inkomsten en uitgaven dient te houden.*

*De Budgetwinkel zal er strenger op toezien dat mensen zich daadwerkelijk aan de afspraken houden. Als hij of zij binnen de begeleidingstermijn toch weer nieuwe schulden maakt houdt de hulp vanuit de Budgetwinkel op. Ook zal de Budgetwinkel niet langer eindeloos achter klanten aanlopen om de benodigde informatie te verkrijgen. Maar als iemand écht wil, zal de Budgetwinkel er alles aan doen om de persoon te helpen".*

## Overzicht van de onderwerpen die in 2003 ter sprake kwamen

|                                                | 2003         | 2002           | 2001           |
|------------------------------------------------|--------------|----------------|----------------|
| <b>Uitkeringen / sociale zekerheid</b>         | <b>1.417</b> | <b>(1.436)</b> | <b>(1.269)</b> |
| Algemene bijstandswet (levensonderhoud)        | 319          | (355)          | (331)          |
| Bijzondere Bijstand                            | 187          | (187)          | (160)          |
| Werkloosheidsuitkering                         | 186          | (148)          | (86)           |
| Terugvordering                                 | 130          | (121)          | (98)           |
| WAO                                            | 113          | (180)          | (162)          |
| Ziekenfondswet                                 | 83           | (66)           | (54)           |
| Kinderbijslag                                  | 72           | (73)           | (99)           |
| Ziektewet                                      | 64           | (64)           | (51)           |
| Pensioenen                                     | 48           | (29)           | (25)           |
| AOW                                            | 38           | (46)           | (20)           |
| Voorzieningen t.b.v. minima                    | 23           | (30)           | (25)           |
| Toeslagenwet                                   | 20           | (24)           | (24)           |
| Wet Voorzieningen Gehandicapten                | 16           | (27)           | (32)           |
| WAZ/WAjong                                     | 14           | (9)            | (5)            |
| Remigratie en emigratie                        | 13           | (8)            | (21)           |
| Arbeidsplicht                                  | 10           | (4)            | (2)            |
| AWBZ                                           | 10           | (4)            | (2)            |
| Verhaal                                        | 7            | (8)            | (7)            |
| IOAW/IOAZ                                      | 6            | (4)            | (9)            |
| ANW (Nabestaandenwet)                          | 5            | (12)           | (16)           |
| Woonkostentoeslag                              | 4            | (4)            | (3)            |
| Overig                                         | 49           | (33)           | (37)           |
| <b>Consumentenzaken</b>                        | <b>855</b>   | <b>(642)</b>   | <b>(647)</b>   |
| Schulden / budgetteren                         | 388          | (267)          | (263)          |
| Overeenkomst diensten                          | 124          | (67)           | (107)          |
| Nutsbedrijven                                  | 89           | (59)           | (32)           |
| Schadeverzekeringen                            | 71           | (55)           | (58)           |
| Overeenkomst goederen                          | 57           | (49)           | (49)           |
| Krediet / geld lenen                           | 29           | (22)           | (20)           |
| Particuliere ziektekostenverzekering           | 11           | (11)           | (12)           |
| Overige zaken m.b.t. geld                      | 62           | (45)           | (44)           |
| Overige consumentenzaken                       | 14           | (64)           | (49)           |
| Overige verzekeringen                          | 10           | (11)           | (13)           |
| <b>Juridische kwesties (burger - overheid)</b> | <b>695</b>   | <b>(698)</b>   | <b>(634)</b>   |
| Vreemdelingenrecht                             | 346          | (401)          | (329)          |
| Strafrecht                                     | 89           | (58)           | (58)           |
| Rechtsbijstand                                 | 59           | (51)           | (43)           |
| Beslag op loon / uitkering                     | 51           | (35)           | (30)           |
| Burgerlijk procesrecht                         | 24           | (30)           | (29)           |

|                                                | 2003       | 2002         | 2001         |
|------------------------------------------------|------------|--------------|--------------|
| GBA en (reis-) documenten                      | 21         | (16)         | (16)         |
| Onrechtmatige daad / smartengeld               | 13         | (20)         | (14)         |
| Burenrecht                                     | 6          | (6)          | (4)          |
| Overig                                         | 86         | (81)         | (111)        |
| <b>Belastingen</b>                             | <b>674</b> | <b>(630)</b> | <b>(600)</b> |
| Wet Inkomstenbel. 2001 (Heffingskortingen)     | 146        | (162)        | (103)        |
| Kwijtschelding gemeentelijke belastingen       | 112        | (112)        | (159)        |
| Betaling / invordering belasting               | 99         | (56)         | (57)         |
| Aangifte Inkomstenbelasting                    | 89         | (100)        | (93)         |
| Aanslag Inkomstenbelasting                     | 83         | (57)         | (56)         |
| Onroerendezaakbelastingen                      | 59         | (49)         | (58)         |
| Overig                                         | 86         | (94)         | (74)         |
| <b>Wonen</b>                                   | <b>491</b> | <b>(515)</b> | <b>(398)</b> |
| Huursubsidie                                   | 194        | (178)        | (114)        |
| Woonruimteverdeling                            | 114        | (151)        | (122)        |
| Vangnetregeling                                | 48         | (39)         | (21)         |
| Huurovereenkomst                               | 43         | (34)         | (40)         |
| Huurprijzen                                    | 14         | (16)         | (12)         |
| Onderhoud huurwoning                           | 12         | (18)         | (26)         |
| Huiseigendom                                   | 5          | (13)         | (11)         |
| Herstel in oude staat                          | 5          | (6)          | (11)         |
| Overig                                         | 56         | (60)         | (41)         |
| <b>Personen- en familierecht en dergelijke</b> | <b>301</b> | <b>(258)</b> | <b>(289)</b> |
| Echtscheiding                                  | 94         | (71)         | (96)         |
| Onderhoudsplicht / alimentatie                 | 83         | (66)         | (60)         |
| Ouderlijk gezag / voogdij                      | 35         | (37)         | (39)         |
| Personen- / familierecht                       | 31         | (23)         | (28)         |
| Erfrecht                                       | 26         | (31)         | (38)         |
| Huwelijk / samenwonen                          | 13         | (15)         | (12)         |
| Overige zaken familierecht                     | 19         | (15)         | (16)         |
| <b>Werk / arbeidsrecht</b>                     | <b>271</b> | <b>(267)</b> | <b>(224)</b> |
| Ontslag                                        | 89         | (85)         | (63)         |
| Arbeidsovereenkomst                            | 45         | (52)         | (67)         |
| Loon en vakantiegeld                           | 44         | (60)         | (47)         |
| Arbeidsomstandigheden                          | 6          | (4)          | (1)          |
| Ondernemingszaken                              | 5          | (7)          | (2)          |
| Werkgelegenheidsprojecten                      | 4          | (9)          | (7)          |
| Reintegratie gehandicapten                     | 4          | (5)          | (4)          |
| Flexibele arbeid                               | 3          | (1)          | (1)          |
| Ambtenaren en onderwijzend personeel           | 0          | (0)          | (2)          |
| Overige zaken werkgelegenheid                  | 49         | (29)         | (24)         |
| Overige zaken arbeidsrecht                     | 22         | (15)         | (6)          |
| <b>Onderwijs</b>                               | <b>111</b> | <b>(85)</b>  | <b>(139)</b> |
| Tegemoetkoming studiekosten                    | 44         | (40)         | (49)         |
| Wet Studiefinanciering                         | 35         | (20)         | (37)         |



|                                       | 2003         | 2002           | 2001           |
|---------------------------------------|--------------|----------------|----------------|
| Overige zaken studiekosten            | 14           | (11)           | (7)            |
| Onderwijskaart en les- of collegegeld | 0            | (3)            | (11)           |
| Overig                                | 18           | (11)           | (35)           |
| <b>Andere onderwerpen</b>             | <b>166</b>   | <b>(139)</b>   | <b>(126)</b>   |
| Gezondheidszorg                       | 41           | (38)           | (30)           |
| Persoonlijke / relationele problemen  | 37           | (30)           | (24)           |
| Sociale hulpverlening                 | 28           | (19)           | (27)           |
| Voorzieningen t.b.v. groepen          | 27           | (21)           | (22)           |
| Overig                                | 33           | (31)           | (23)           |
| <b>Totaal</b>                         | <b>4.981</b> | <b>(4.670)</b> | <b>(4.326)</b> |

## CASUS

### Eenrichtingsverkeer

Een cliënt, oorspronkelijk als vluchteling naar Nederland gekomen, heeft in oktober 1998 het Nederlanderschap gekregen. In de begeleidende brief staat vermeld dat hij nog wel een originele afstandsverklaring van zijn oude nationaliteit moet verstrekken. Het kost hem de nodige tijd, moeite en geld om uiteindelijk van de Pakistaanse ambassade de gevraagde verklaring te verkrijgen. Intussen heeft hij al meerdere rappelbrieven van de Immigratie- en Naturalisatiedienst ontvangen, waarin gevraagd wordt om de originele afstandsverklaring. Nadat hij uiteindelijk de verklaring kan toezenden, krijgt hij een brief dat de verklaring dient te worden gelegaliseerd en wendt de cliënt zich aanvankelijk tot de gemeente, die de Immigratie- en Naturalisatiedienst nog eens dezelfde stukken toezendt en tevens vraagt het dossier te sluiten. De cliënt hoort ongeveer twee jaar niets. In januari 2002 schrijft de Immigratie- en Naturalisatiedienst hem dat hij nog niet heeft gereageerd en krijgt hij een maand de tijd om alsnog de gelegaliseerde stukken te leveren. De cliënt vraagt het Instituut Sociaal Raadslieden om hulp. Samen met de cliënt wordt er een reactie aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst gestuurd. In het antwoord van de dienst wordt grotendeels voorbijgegaan aan de argumenten van de cliënt. Na een volgend schrijven hoort de cliënt zeven maanden niets en vervolgens krijgt hij van de Immigratie- en Naturalisatiedienst een brief, waarin wordt vermeld dat er niets meer van hem is vernomen, nadat hij heeft bericht dat zijn verzoek tot het doen van afstand in behandeling is genomen. Het Instituut Sociaal Raadslieden helpt opnieuw met een reactie. In mei 2003 volgt er andermaal een dergelijke brief van de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Het Instituut Sociaal Raadslieden helpt de cliënt daarop met een klacht naar de Nationale Ombudsman.

# II

## Bijlage

### Overzicht van de verwijzingen en bemiddelingen in 2003

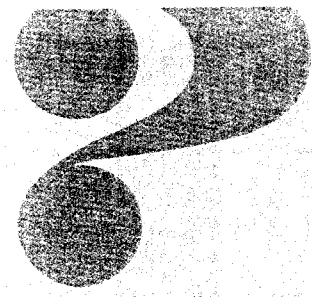
|                                                   | Verwijzing | Bemiddeling |
|---------------------------------------------------|------------|-------------|
| <b>Instanties uitkeringen / sociale zekerheid</b> | <b>40</b>  | <b>385</b>  |
| WIZ ("Sociale Dienst")                            | 25         | 216         |
| UWV (Uitvoeringsinstantie)                        | 6          | 111         |
| Ziekenfonds / Ziekenfondsraad                     | 1          | 24          |
| Sociale Verzekeringsbank                          | 1          | 21          |
| Pensioenfonds                                     | 4          | 9           |
| Overige instanties sociale zekerheid              | 3          | 4           |
| <b>Instanties werk / arbeidsrecht</b>             | <b>16</b>  | <b>36</b>   |
| CWI ("Arbeidsbureau")                             | 14         | 16          |
| Werkgever                                         | 0          | 13          |
| Stichting Werkplan                                | 0          | 3           |
| Vakbeweging                                       | 2          | 0           |
| Uitzendbureau                                     | 0          | 1           |
| Overige instanties arbeid                         | 0          | 3           |
| <b>Instanties belastingen</b>                     | <b>52</b>  | <b>92</b>   |
| Rijksbelastingdienst                              | 27         | 68          |
| Afdeling Belastingen gemeente                     | 10         | 17          |
| Hoogheemraadschap                                 | 0          | 6           |
| FNV Belastingsservice                             | 6          | 0           |
| Belastingtelefoon                                 | 2          | 0           |
| Overige instanties belastingen                    | 7          | 1           |
| <b>Instanties wonen</b>                           | <b>65</b>  | <b>137</b>  |
| Woningbouwvereniging                              | 18         | 86          |
| Afdeling Huursubsidie gemeente                    | 36         | 32          |
| Afdeling Woonruimte zaken gemeente                | 6          | 2           |
| Particuliere verhuurders                          | 2          | 4           |
| Vrouwenopvang                                     | 0          | 6           |
| Daklozenopvang                                    | 1          | 3           |
| Huurcommissie                                     | 0          | 1           |
| Overige instanties wonen                          | 2          | 3           |
| <b>Instanties consumentenzaken</b>                | <b>51</b>  | <b>244</b>  |
| Budgetwinkel                                      | 31         | 20          |
| Energiebedrijf                                    | 0          | 45          |
| Leverancier                                       | 0          | 44          |
| Verzekeringsmaatschappij                          | 2          | 30          |
| Bank                                              | 1          | 27          |

## CASUS

### Financiële expertise

Een cliënte die na een langdurige opname in een psychiatrisch ziekenhuis weer in haar eigen huis woont, heeft haar zaken door het Centraal Administratiekantoor in Rijswijk laten verzorgen. Zij is beslist niet tevreden over de manier waarop haar financiën worden beheerd. Het Centraal Administratiekantoor heeft niet in de gaten gehad dat de cliënte geen huursubsidie ontving en evenmin dat er ten onrechte nog een AWBZ-bijdrage op haar WAO-uitkering werd ingehouden. Daar er weinig geld voor de cliënte bij het Centraal Administratiekantoor binnenkwam, werd het zakgeld van de cliënte verlaagd tot € 60,-. Pas na het inschakelen van het Instituut Sociaal Raadslieden zorgde het Centraal Administratiekantoor ervoor dat de inhouding van de AWBZ-bijdrage ongedaan werd gemaakt. Aan cliënte werd beloofd dat de wekelijkse toelage zou worden verhoogd. Dit gebeurde echter niet. Het ISR bemiddelde opnieuw voor cliënte en drong aan op een extra betaling aan cliënte, daar zij lange tijd van een minimaal inkomen had moeten rondkomen. Cliënte overweegt nu de financiën weer zelf ter hand te nemen.

|                                             | Verwijzing | Bemiddeling |
|---------------------------------------------|------------|-------------|
| Consumentenorganisatie                      | 5          | 21          |
| Incassobureau                               | 1          | 23          |
| Ziektekostenverzekeraar (particulier)       | 0          | 11          |
| Gemeentelijke Kredietbank                   | 4          | 5           |
| KPN                                         | 1          | 6           |
| Overige instanties consumentenzaken         | 6          | 12          |
| <b>Juridische en overheidsinstanties</b>    | <b>467</b> | <b>253</b>  |
| Bureau Rechtshulp                           | 270        | 6           |
| Advocatuur                                  | 168        | 42          |
| Deurwaarder                                 | 8          | 78          |
| Vreemdelingenpolitie                        | 1          | 27          |
| Overige Ministeries (niet: Justitie)        | 1          | 19          |
| Ministerie van Justitie                     | 0          | 19          |
| Notariaat                                   | 12         | 1           |
| Kantongerecht / Rechtbank                   | 3          | 7           |
| Politie                                     | 0          | 8           |
| Afdeling Burgerzaken gemeente               | 2          | 4           |
| Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | 0          | 5           |
| Centraal Justitieel Incasso Bureau          | 0          | 4           |
| Notaristelefoon                             | 3          | 0           |
| College van Burgemeester en Wethouders      | 0          | 3           |
| Slachtofferhulp                             | 2          | 0           |
| Reclassering                                | 0          | 2           |
| Fracties politieke partijen                 | 0          | 1           |
| Afdeling Voorlichting gemeente              | 1          | 0           |
| Gemeentelijke Ombudscommissie               | 0          | 1           |
| Nationale Ombudsman                         | 0          | 1           |
| Raad voor de Kinderbescherming              | 0          | 1           |
| Overige instanties juridische kwesties      | 9          | 19          |
| Overige instanties gemeente                 | 2          | 12          |
| Overige instanties personen- / familierecht | 2          | 2           |
| <b>Instanties onderwijs</b>                 | <b>8</b>   | <b>21</b>   |
| Instantie studiefinanciering                | 6          | 8           |
| Onderwijsinstelling                         | 1          | 10          |
| Overige instanties onderwijs                | 1          | 3           |
| <b>Andere instanties</b>                    | <b>57</b>  | <b>91</b>   |
| Instelling geestelijke gezondheidszorg      | 1          | 8           |
| Huisarts                                    | 1          | 6           |
| Ziekenhuis                                  | 0          | 4           |
| Tandarts                                    | 0          | 4           |
| Thuiszorg                                   | 0          | 3           |
| Overige instanties gezondheid               | 5          | 12          |
| Interkerkelijk Sociaal Fonds                | 4          | 13          |
| Collega-ISR                                 | 16         | 0           |
| Tolkencentrum                               | 0          | 14          |
| Algemeen Maatschappelijk Werk               | 8          | 5           |
| Stichting Ouderenwerk Delft                 | 6          | 1           |



|                              | Verwijzing | Bemiddeling  |
|------------------------------|------------|--------------|
| Fondsen                      | 0          | 6            |
| Centraal Meldpunt            | 3          | 2            |
| Stichting Jeugdzorg          | 0          | 2            |
| Bureau Respect               | 2          | 0            |
| Sociaal Pedagogische Dienst  | 1          | 1            |
| Vluchtelingenwerk            | 0          | 1            |
| Bedrijfsmaatschappelijk werk | 1          | 0            |
| Breed Welzijn Delft          | 1          | 0            |
| Kerken                       | 0          | 1            |
| Stadsdiaconaat               | 1          | 0            |
| Andere instanties welzijn    | 6          | 6            |
| Overige instanties           | 1          | 2            |
| <b>Totaal</b>                | <b>773</b> | <b>1.268</b> |

## CASUS

### Stress vermijden?

Voor een cliënt van Cadans die in afwachting was van een uitbetaling in het kader van de Ziektewet, bemiddelt het Instituut Sociaal Raadslieden voor een voorschot. De 62-jarige man heeft sinds zijn ziekmelding diverse malen in het ziekenhuis gelegen en heeft een openhart-operatie ondergaan. Hij moet stress zoveel mogelijk vermijden, maar de problemen rond zijn Ziektewetuitkering en een langsepende procedure tegen zijn werkgever die hem tijdens zijn ziekte heeft ontslagen, maken dat hij bepaald niet rustig kan herstellen.

Doordat hij zijn huur niet geregeld kan betalen, is er nu sprake van een dreigende huisuit-zetting. Hij is door de woningcorporatie aangemeld bij de GGD voor begeleiding in het kader van de Bijzondere Aandacht Woningzoekenden. De GGD benaderde het Instituut Sociaal Raadslieden omdat het instituut in het verleden met cliënt contact heeft gehad over de Ziektewet. Opnieuw belt een van de sociaal raadslieden voor cliënt naar Cadans. Men schijnt te wachten op een 'akkoordverklaring' van de arts alvorens men tot uitbetaling kan overgaan. Op de vraag waarom cliënt nog steeds geen oproep van de arts heeft ontvangen, kan Cadans geen antwoord geven. Het Instituut Sociaal Raadslieden neemt zelf contact op met de medische afdeling van het GAK die de controle uitvoert. Het blijkt dat cliënt voor controle is 'afgevoerd', omdat men cliënt niet heeft kunnen bereiken. Als het Instituut Sociaal Raadslieden uitlegt dat cliënt geregeld voor opname in het ziekenhuis verblijft, belooft men met spoed de zaak te zullen oppakken. Voor de zekerheid belt het instituut ook met een afdelingsmanager van de afdeling Ziektewet en dringt ook bij hem er op aan dat er op wordt toegezien dat de Ziektewet-uitkering van cliënt wordt uitbetaald. Nog dezelfde dag wordt er een voorschot uitgekeerd.

# III

## Bijlage

### De personele bezetting en de begeleidingscommissie

In 2003 zag de personele bezetting van het Instituut er als volgt uit:

|                         |                                       |                              |
|-------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Jeannette Steijger      | sociaal raadsvrouw<br>en vakteamhoofd | (op 31 dec. 28,5 uur)        |
| Ellen Lub               |                                       | sociaal raadsvrouw           |
|                         | (op 31 dec. 23 uur)                   |                              |
| Adry Bergmann           |                                       | sociaal raadsvrouw           |
|                         | (op 31 dec. 27,75 uur)                |                              |
| Renate Wolf             |                                       | sociaal raadsvrouw           |
|                         | (op 31 dec. 21 uur)                   |                              |
| Marleen Hölscher        | (op 31 dec. 22,45 uur)                | tijdelijk sociaal raadsvrouw |
| Marianne van Bleijswijk | (tot november)                        | secretarieel medewerker      |
| Annet Wansinck          | (op 31 dec. 30,25 uur)                | secretarieel medewerker      |

Per januari 2004 is de formatie van het instituut uitgebreid met een extra sociaal raadsvrouw voor 20 uur per week: Zoubaida Addou.

De begeleidingscommissie bestond in 2003 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 |

Frieke Pauwels trad op als notulist van de begeleidingscommissie.

## Colofon

Instituut Sociaal Raadslieden  
Van Bleyswijckstraat 93b  
2613 RR Delft  
tel. (015) 219 79 70  
fax (015) 219 79 78

Druk: Combiwerk, Delft  
Oplage 420 stuks

maart 2004

