

JAARVERSLAG 2018

SOCIAAL RAADSLIEDEN



 Nijmegen

Juridische hulp

Sociaal Raadslieden Nijmegen

Ik ben ontslagen maar ik krijg geen WW, kan ik nu bijstand krijgen? Waar moet ik aan denken als ik een kamer in mijn huis wil verhuren? Waarom krijg ik geen huurtoeslag? Wat verandert er voor mij als ik AOW krijg? Voor deze en veel andere vragen op juridisch gebied kunt u terecht bij de Sociaal Raadslieden van de gemeente Nijmegen.

nijmegen.nl

INLEIDING

In dit verslag komen ontwikkelingen, signaleringen en opvallende zaken in 2018 aan de orde. Het team Sociaal Raadslieden zet zich in voor burgers van Nijmegen met een laag inkomen, die vragen hebben over wetten en regels waar ze mee te maken hebben.

Economische ontwikkelingen

De economische crisis heeft mensen met een laag inkomen hard getroffen. Als het inkomen laag is of plotseling daalt is het moeilijk extra kosten op te vangen; de marges zijn erg klein en spaargeld of andere reserves zijn er niet. Als tegelijkertijd de vaste lasten stijgen is het budget niet toereikend. Het is niet verwonderlijk dat steeds meer mensen gebruik moeten maken van de voedselbank en de kledingbank.

In 2017 was het opkrabbelen van de economie al goed te merken. Het aantal mensen met problematische schulden leek af te nemen, althans wij zagen ze minder vaak. Die ontwikkeling zette zich voort in 2018. Meer mensen vonden werk en kwamen daardoor niet met minder maar met andere vragen: het regelen van toeslagen bij dat andere, soms hogere inkomen, het recht op minimaregelingen etc. Opvallend was dat veel mensen naar het spreekuur kwamen met vragen over een uitgestelde echtscheiding. Ze hadden de plannen voor een echtscheiding in de ijskast gezet in verband met schulden of een huis dat onder water stond, maar wilden nu alsnog de echtscheiding in gang zetten.

Beslag

We zagen ondanks de verbeterde economie veel mensen die te maken hebben met beslaglegging; soms was er juist door het hogere inkomen ineens wel ruimte voor beslag. Wekelijks kwamen er verzoeken te helpen bij het corrigeren van het beslag op inkomen, het opheffen van beslag op de bankrekening of het voorkomen van beslag op de inboedel. De piek is altijd in mei, als het vakantiegeld in beslag wordt genomen.

Nog steeds is de beslagvrije voet - bedoeld om de schuldenaar te beschermen en in staat te stellen de vaste lasten te betalen - een bedrag dat individueel moet worden berekend. Daarvoor is veel informatie nodig van de schuldenaar. Zonder die informatie wordt van een te lage beslagvrije voet uitgegaan waardoor de schuldenaar te weinig over houdt. Het corrigeren van de beslagvrije voet kost vaak veel tijd en verloopt

Al in 2017 is nieuwe wetgeving aangenomen waarin de berekening niet langer afhankelijk is van de informatie die de schuldenaar moet verstrekken; helaas laat de invoering op zich wachten. De vereenvoudigde beslagvrije voet zal op zijn vroegst in 2021 gaan gelden. Tot die tijd blijft het juist vaststellen van de beslagvrije voet afhankelijk van de alertheid van de schuldenaar. Dit uitstel is onacceptabel, nu uit onderzoek blijkt dat de beslagvrije voet in 75% van de gevallen te laag is vastgesteld. Vanuit de LOSR zijn voorstellen gedaan om deze periode te overbruggen en met succes. Een groot deel van de aanbevelingen is overgenomen door de Staatssecretaris van SZW¹: er komt overgangsrecht tot de invoering van de nieuwe wetgeving.

Incassobeleid gemeente Nijmegen

Veel vragen over de beslagvrije voet kwamen van mensen met een uitkering op grond van de Participatiewet. De gemeente verrekent standaard 5% van de uitkering als een schuld moet worden terugbetaald; als er sprake is van een fraudevordering of beslag op het inkomen door een andere schuldeiser dan wordt zelfs 10% verrekend. Door onder andere de stijging van de vaste lasten is die ruimte er vaak niet.

¹ https://www.schuldinfo.nl/index.php?id=31&tx_ttnews%5Btt_news%5D=685&cHash=7eff7efc82

Bij een beroep op de beslagvrije voet wordt de verrekening door de gemeente aangepast. Echter dit is een piepsysteem, waardoor alleen degenen die een verzoek tot correctie indienen een lagere aflossingsverplichting krijgen. Dat zou kunnen betekenen dat de mensen die er geen beroep op doen onder de beslagvrije voet leven. Deze onwenselijke situatie blijft in stand totdat de gemeente iedere aflossing individueel vaststelt. Dit vergt behoorlijk wat personele inzet; niet alleen bij aanvang van de aflossing moet een berekening worden gemaakt maar ook zou er jaarlijks een heronderzoek moeten plaatsvinden om te weten of de omstandigheden zijn veranderd. Vooralsnog is de gemeente daartoe niet bereid. Aan ons de taak hier voortdurend alert op te zijn en mensen te wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de beslagvrije voet.

In 2018 hebben we overleg gevoerd met de incassoafdeling die vorderingen int bij burgers die geen uitkering (meer) hebben. Dit naar aanleiding van signalen dat de aflossingscapaciteit niet altijd juist wordt vastgesteld. Dit heeft onder andere te maken met de toegepaste norm en het meetellen van inkomensbestanddelen die juist vrijgelaten moeten worden. Naar aanleiding van het overleg is toegezegd dat er aanpassingen en verbeteringen zullen plaatsvinden, die wij zullen blijven monitoren.

Decentralisatie

De decentralisering van regelingen die eerst door de rijksoverheid werden uitgevoerd betekent meer verscheidenheid. Gemeenten moeten taken oppakken, beleid formuleren en uitvoeren; de uitkomst hangt samen met het budget en de politieke kleur in de betreffende gemeente. Landelijk leidt dit tot grote verschillen tussen gemeenten, en behoorlijk wat onduidelijkheid over de voorzieningen waarop de burger met een laag inkomen lokaal aanspraak kan maken. De politiek in Den Haag heeft hoge verwachtingen van de zelfredzaamheid van burgers en gaat ervan uit dat iedereen bij de gemeente komt halen wat hij nodig heeft. Daarbij wordt voorbijgegaan aan een grote groep die onvoldoende op de hoogte is of niet in staat is met succes die voorzieningen binnen te halen; dat geldt uiteraard ook voor landelijke regelingen. Hoe lastiger een voorziening te verkrijgen is, hoe vaker er een beroep wordt gedaan op hulpverlening. Dat geldt ook voor onze dienstverlening; wij worden steeds meer gevraagd te helpen bij zaken die burgers eerder (op papier) wel konden regelen, maar door de digitalisering of de complexe regels niet meer voor elkaar krijgen. Burgers worden zo juist minder zelfredzaam, ze worden afhankelijk gemaakt van anderen die wel digitaal vaardig zijn.

Kwijtschelding

Landelijk zijn er grote verschillen in de voorwaarden voor kwijtschelding van lokale belastingen. In een artikel in Sociaal Bestek van augustus 2017 zijn deze verschillen in kaart gebracht². Het is ons een doorn in het oog dat mensen met een minimum inkomen door de strenge regelgeving maar ook door toevalligheden geen kwijtschelding krijgen. Met een laag inkomen is het betalen van een aanslag van € 150 tot € 250 een behoorlijke aderlating. Burgers die sparen en teveel geld op de rekening hebben staan krijgen geen kwijtschelding. Burgers die door een samenloop van ontvangen inkomensonderdelen net even een te hoog saldo hebben evenmin. De huidige regels, waarbij een momentopname bepalend is, leiden tot grote ongelijkheid tussen mensen die allemaal op het sociaal minimum leven. Strategisch te werk gaan, door het beste moment uitkiezen om kwijtschelding aan te vragen, loont. Herhaaldelijk hebben we gepleit voor verruiming van de regels door de vermogensgrens op te trekken naar die van de Participatiewet; helaas heeft de landelijke politiek daar geen oren naar.

² <https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/armoede-schulden/nieuws/5775-kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-en-waterschapslasten>

DIENTVERLEENING EN SAMENWERKING IN DE STAD

In 2018 hebben we prettig samengewerkt met de Stips, Sociale Wijkteams, de Financieel Experts in de Wijk en maatschappelijke organisaties zoals Bindkracht10, Sterker, VluchtelingenWerk Nijmegen, Humanitas en Fibon. De lijntjes worden korter naarmate de tijd verstrijkt en dat komt ten goede aan de burger, die eerder op de juiste plek terecht komt voor passende hulp. Het blijft belangrijk te investeren in de relaties met andere hulpverleners door veelvuldig contact te zoeken en af te stemmen wie welke taken oppakt.

INTERN

Informele aanpak

Organisatorisch zijn de Sociaal Raadslieden onderdeel van Juridische zaken. Die constructie levert een betere samenwerking op; over en weer leren we van elkaar en soms leidt overleg tot snelle en mooie oplossingen. De informele aanpak van bezwaarschriften door Juridische Zaken, waarbij niet het officiële bezwaartraject wordt gestart als een bezwaarschrift binnenkomt maar eerst wordt beoordeeld of een andere beslissing in eerste aanleg op zijn plaats zou zijn, wordt ingezet als de zaak zich daarvoor leent. Deze manier van werken pasten wij altijd al toe. Waarom een dure en tijdrovende bezwaarprocedure starten, die ook voor de burger heel belastend is, als je de kwestie ook met de behandelaar kunt bespreken en zo tot een andere beslissing kunt komen? Natuurlijk lukt dit niet altijd; soms is er verschil van inzicht en is een bezwaarprocedure en een hoorzitting noodzakelijk om uitsluitsel te krijgen.

Experimentbijstand

In oktober 2017 startte het Experiment bijstand³. Dit landelijke experiment houdt in dat deelnemers gedurende twee jaar meer mogen houden van hun inkomen uit werk. De deelnemers zijn in twee groepen verdeeld: één groep krijgt volledige vrijheid om zelf te zoeken naar werk, de andere groep krijgt juist intensieve begeleiding vanuit het Werkbedrijf. Uiteindelijk moet blijken welke aanpak het beste werkt. Wat levert het meeste rendement op, wie is meer gemotiveerd om te gaan werken, en welke aanpak draagt bij aan het welzijn? In samenwerking met de Radboud Universiteit zullen deze vragen na afloop van het experiment worden beantwoord, en kan eventueel aangepast beleid worden ontwikkeld.



De Sociaal Raadslieden zijn benaderd om vragen te beantwoorden gedurende de periode van het experiment. Dit zijn niet alleen vragen over inkomstenkorting, vrijlating van inkomsten etc. maar ook over de gevolgen van een hoger inkomen voor diverse andere voorzieningen. Vanwege onze deskundigheid op het gebied van belastingen en toeslagen kunnen wij goed aangeven welke invloed de vrijgelaten inkomsten hebben op huur- en zorgtoeslag, of er een belastingaanslag te verwachten is, en hoe je die gevolgen het beste kunt opvangen. Voor de extra werkzaamheden hebben we tijdelijk formatie-uitbreiding gekregen.

Participatiewet

Daarnaast is er extra formatie beschikbaar gesteld om vragen te beantwoorden over zaken die met de Participatiewet te maken hebben, zoals uitleg over de kostendelersnorm, inkomstenverrekening en samenwonen/gezamenlijke huishouding. Met een goede uitleg over gezamenlijke huishouding kunnen hopelijk fraudevorderingen worden voorkomen, die ontstaan omdat mensen zich niet bewust zijn van de criteria.

³ <https://www.nijmegen.nl/over-de-gemeente/dossiers/dossier-proef-met-bijstand/>

Wij kunnen vanuit onze neutrale, onafhankelijke positie de situatie in vertrouwen bespreken, en informatie en advies geven over de wijze waarop een gezamenlijke huishouding wordt beoordeeld.

Zorgverzekering

De wanbetalersregeling waarin iemand terecht komt bij een achterstand van 6 maanden in de betaling van de zorgpremie is een regeling die meestal leidt tot nog meer financiële problemen. Want welke schuldenaar is in staat méér premie te betalen dan de gewone premie, als zelfs het betalen van de gewone premie niet lukt? Het is het begin van een neerwaartse spiraal. Eenmaal in de wanbetalersregeling kan men zich immers niet meer aanvullend verzekeren, waardoor er meer medische kosten voor eigen rekening komen. Een beroep op bijzondere bijstand voor die medische kosten is evenmin mogelijk. De problemen worden dus alleen maar groter.



In juli 2016 is een ministeriële regeling⁴ van kracht geworden die het mogelijk maakt dat mensen met een Participatiewetuitkering versneld uit het wanbetalingsregime kunnen komen. Het is aan de gemeenten en zorgverzekeraars om hierover een overeenkomst te sluiten waarin de nadere voorwaarden worden vastgelegd. De schuldenaar moet in ieder geval gebruik maken van een collectieve verzekering voor minima, de premie laten inhouden op de uitkering, het eigen risico meeverzekeren of gespreid betalen en een aflossing van de achterstand afspreken die eveneens wordt ingehouden op de uitkering. Na een periode van maximaal 36 maanden verleent de zorgverzekeraar kwijtschelding voor de restantschuld. Tot op heden heeft de gemeente Nijmegen op dit terrein geen beleid ontwikkeld, terwijl er al lang een collectieve verzekering is waarvoor de premie wordt ingehouden op de uitkering. Meerdere keren hebben wij hierop aangedrongen en inmiddels is er gelukkig een regeling op komst. De verwachting is dat burgers die financieel klem zitten door de wanbetalersregeling hiervan kunnen profiteren. Wellicht leidt dit zelfs tot minder of eenvoudiger schuldhulpverlening, als een (vaak grote) schuld komt te vervallen.

ALO-kop

Voor een groep alleenstaande ouders pakt de wetgeving rondom toeslagen heel ongunstig uit. Alleenstaande ouders die op papier een partner hebben krijgen minder kindgebonden budget van de belastingdienst; zij hebben geen recht op de zogenaamde ALO-kop, een bedrag van ruim € 250 per maand. Dit bedrag is hard nodig voor het levensonderhoud van het gezin.

De definitie van een partner in de Participatiewet is wezenlijk anders dan in de AWIR (Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen), waarin de regels staan over toeslagen. De Participatiewet houdt rekening met de feitelijke woonsituatie, de AWIR gaat uit van partnerschap als er sprake is van een huwelijk of geregistreerd partnerschap. Dit geldt ook als de betreffende partner in het buitenland of op een ander adres in Nederland woont of als hij of zij in detentie of in een zorginstelling verblijft. In al deze gevallen mist de alleenstaande ouder de ALO-kop. Vluchtelingen die hun partner later naar Nederland laten komen hebben er vrijwel altijd mee te maken, en worden met grote terugvorderingen geconfronteerd. Deze kwetsbare mensen maken daardoor een valse start in Nederland. We hebben met VluchtelingenWerk intensief samengewerkt om deze groep voor de gemeente goed in beeld te brengen.

Volgens de rijksoverheid is het de taak van de gemeenten om via lokaal maatwerk dit gat op te vullen. Al in 2015 hebben wij bij de gemeente Nijmegen aandacht gevraagd voor dit probleem. Pas na de brief van de Staatssecretaris⁵ in februari 2018 is er beleid ontwikkeld. Dat betekent overigens niet dat er een

⁴ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2016-36968.html>

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/02/12/kamerbrief-monitor-alleenstaande-ouders-alo-kop-en-bijzondere-bijstand>

oplossing is voor alle gevallen. Het beleid is niet duidelijk genoeg en dat leidt mogelijk tot willekeur. We zijn hierover nog steeds in gesprek met de betrokken beleidsmedewerkers en de verantwoordelijke wethouder.

Afbouw AHK

Sinds een aantal jaren wordt de algemene heffingskorting minstverdienende partner afgebouwd⁶. De partner die geen of weinig inkomen heeft kreeg voorheen de algemene heffingskorting (ongeveer € 2.000 per jaar) van de Belastingdienst uitbetaald. Nu geldt dat alleen nog voor mensen die geboren zijn vóór 1963. Is iemand in of na 1963 geboren, dan heeft hij of zij recht op een lager bedrag. Dit heeft tot gevolg dat mensen vaker een beroep moeten doen op aanvullende bijstand omdat het inkomen onder het sociaal minimum blijft. De gemeente is dus weer aanzet om het gemis aan inkomen, veroorzaakt door de rijksoverheid, te compenseren. Dit vraagt van de gemeente niet alleen extra financiële middelen maar ook alertheid en kennis over de veranderde wetgeving; het is een nieuwe groep die een beroep doet op de Participatiewet voor aanvulling tot het sociaal minimum.

Intern gebruik deskundigheid Sociaal Raadslieden

Steeds vaker worden we geraadpleegd door collega's van andere gemeentelijke afdelingen, zoals in bovenstaand voorbeeld over de algemene heffingskorting.

Met Zorg en Inkomen hebben we veel contact over toeslagen. De systematiek van de toeslagen leidt er regelmatig toe dat deze niet toereikend zijn zodat de klant bijzondere bijstand vraagt voor de gemiste toeslagen. In die gevallen worden wij gevraagd de achtergrond hiervan in beeld te brengen: waarom het gemis is ontstaan en of het via de toeslagen alsnog kan worden opgelost, zonder bijzondere bijstand. Met Schuldhulpverlening hebben we al vele jaren de afspraak dat we wekelijks een aantal klanten spreken na de eerste intake, bij wie zaken uitgezocht of geregeld moeten worden voordat schuldhulpverlening van start kan gaan. Buiten dit spreekuur om worden we vaak benaderd om juridisch advies te geven.

Ook is er steeds meer contact met beleidsmedewerkers die nieuwe wetgeving moeten vertalen naar lokaal beleid. Of bij wie wij signaleringen neerleggen die ons inziens vragen om aanpassing van het beleid.

Met de Sociale Wijkteams is naar onze mening te weinig contact. De komende tijd zullen we tijd en moeite investeren om de samenwerking te verbeteren.

KLANTEN EN VRAGEN IN 2018

Uit de cijfers over 2018 blijkt dat het aantal klanten en het aantal vragen niet veel afwijken van voorgaande jaren (over 2017 is geen jaarverslag gemaakt dus de cijfers worden vergeleken met 2016). Ook de onderwerpen zijn vergelijkbaar: de meest besproken onderwerpen waren sociale zekerheid, belastingen (inkomstenbelasting en toeslagen) en wonen.

Een overzicht van de klanten en de vragen waarmee zij kwamen:

- In totaal stelden **3.081** klanten samen **6.200** vragen.
- Gemiddeld stelden klanten ruim **2** vragen per contact.
- In **66%** van de contacten was er samenhang tussen de gestelde vragen, 9% meer dan in 2016. Dit bevestigt de trend dat er steeds vaker een verband is tussen vragen op verschillende rechtsgebieden.
- Van alle klanten had **35%** een inkomen uit Participatiewet, een stijging van 5% ten opzichte van 2016.

⁶https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldccontentnl/belastingdienst/prive/inkomstenbelasting/heffingskortingen_boxen_tarieven/heffingskortingen/algemene_heffingskorting/algemene_heffingskorting

- De klanten met bijstand stelden in totaal **2.162** vragen, 35% van het totaal aantal vragen (6.200).
- De meeste door hen gestelde vragen gingen over huur- en zorgtoeslag (**20%**, 446 vragen), inkomstenbelasting (**9%**, 201 vragen) en de Participatiewet (**9%**, 192 vragen).
- Verdeeld over alle klanten bedroeg het percentage vragen over huur- en zorgtoeslag **21%** (1297 vragen), inkomstenbelasting **12%** (765 vragen) en over de Participatiewet **5,8%** (357 vragen).
- De uitwerktijd was het langst bij vragen over algemene bijstand, bijzondere bijstand, WMO, inkomstenbelasting en toeslagen.
- Kinderopvangtoeslag is lastige materie en daardoor tijdrovend: we kregen er **70** vragen over.
- Maar liefst **189** klanten (6%) hadden helemaal geen inkomen. We zagen een toename van het aantal vragen om hulp bij het aanvragen van een uitkering, meestal Participatiewet. Zo'n aanvraag is soms erg ingewikkeld en de afhandeling verloopt moeizaam. Een incomplete aanvraag door het niet aanleveren van de gevraagde bewijsstukken leidt tot buiten behandeling stellen; twijfel over de rechtmatigheid leidt tot een afwijzing van de aanvraag. De klant moet vervolgens opnieuw beginnen met de aanvraagprocedure en tegelijkertijd bezwaar aantekenen. Dan kan het maanden duren voordat een uitkering van de grond komt, met oplopende schulden als gevolg.
- Van de groep AOW-gerechtigden had **41%** vragen over inkomstenbelasting en **33%** over toeslagen. Dit hoge percentage wordt enerzijds veroorzaakt door de vele AOW-ers die voor belastingaangifte hulp vraagt; bij iedere belastingaangifte wordt tevens beoordeeld of de toeslagen in orde zijn, zodat dit percentage vragen bij de AOW-ers ook hoog is. Daarnaast is juist deze groep minder digitaal vaardig en daarom niet zelfredzaam als er vragen zijn over inkomstenbelasting en toeslagen.
- Over de invordering van toeslagen en inkomstenbelasting kwamen **418** vragen binnen. Opvallend is dat de meeste mensen niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen voor een toeslagschuld die past bij de individuele situatie (rekening houdend met inkomsten en uitgaven) en evenmin van kwijtschelding van inkomstenbelasting. Door onbekendheid met deze mogelijkheden reageren mensen niet adequaat op terugvorderingen. Dat kan leiden tot extra kosten en tot verrekening met lopende toeslagen, die hard nodig zijn om het hoofd boven water te houden.
- Er kwamen **157** vragen binnen over beslag op inkomen, en **68** vragen over verrekening van schulden met de Participatiewetuitkering.
- Bij de wijze van afhandeling blijkt dat we vaker hebben bemiddeld dan in 2016 (**1%** meer) en dat het aantal keren dat er bezwaar is ingediend juist met **1%** is gedaald. Dit is een mooi resultaat gelet op de moeite die we doen om zaken zonder formeel bezwaarschrift op te lossen.
- Bemiddeling is steeds vaker nodig en vooral nuttig; in **17%** van de gevallen pasten we deze wijze van afhandeling toe. Bemiddeling werd het meest toegepast bij bijzondere bijstand en algemene bijstand. Met name bij bijzondere bijstand (**281** vragen) past het instrument 'bemiddelen'. Bijzondere bijstand is maatwerk, en er kan dus worden afgestemd op de individuele situatie. Dit gebeurt overigens niet altijd; regelmatig zien we dat er beslist wordt op basis van standaard lijstjes zonder rekening te houden met bijzondere omstandigheden.
Bij algemene bijstand valt op dat er vaak communicatieproblemen spelen, waardoor een besluit niet op de juiste gronden wordt genomen. Dan helpt het om de situatie van de klant te verduidelijken. Ook bij nieuwe aanvragen Participatiewet hebben we relatief vaak bemiddeld.
- Bezwaar maken werd het meest toegepast bij toeslagen. Hoewel we een rechtstreekse lijn hebben met de backoffice van de Belastingdienst Toeslagen wordt een besluit niet snel herzien op basis van telefonisch contact. Ook is duidelijk dat er een fout is gemaakt, dan nog moet er meestal een formeel bezwaar worden ingediend. Dit is jammer; als deze zaken informeel worden opgelost zou het iedereen tijd en geld besparen.

TOEKOMST

Het raadsliedenwerk staat niet meer zo onder druk als een paar jaar geleden. In verschillende gemeenten is de formatie uitgebreid; waar het raadsliedenwerk was wegbezuinigd is het weer teruggekomen en er wordt steeds meer gebruik gemaakt van de juridische deskundigheid van Sociaal Raadslieden. Ook in Nijmegen hebben we gemerkt dat de politiek en het bestuur ons beter kennen en op waardeschatten. We zijn een belangrijke schakel in de keten van (schuld)hulpverlening en is er veel samenwerking en afstemming met anderen in de stad. Daardoor ontstaat een solide vangnet voor de burgers met een laag inkomen. We zijn trots op ons aandeel daarin en hopen dan ook dat de politiek die ruimte blijft bieden.

Chantal van Hulzen, sociaal raadsvrouw en coördinator

Helma Carpaij, sociaal raadsvrouw

Frank van Cooten, sociaal raadsman

Josine Janssen, sociaal raadsvrouw

Gijs van Heijst, sociaal raadsman (tijdelijk werkzaam in maart en april i.v.m. belastingaangifte)

Dario Smit, sociaal raadsman

2018 IN CIJFERS

Klanten/vragen	2018
Aantal klanten	3.081
Aantal vragen	6.200
Gemiddeld aantal vragen per contact	2,01
Samenhang tussen de vragen	66%

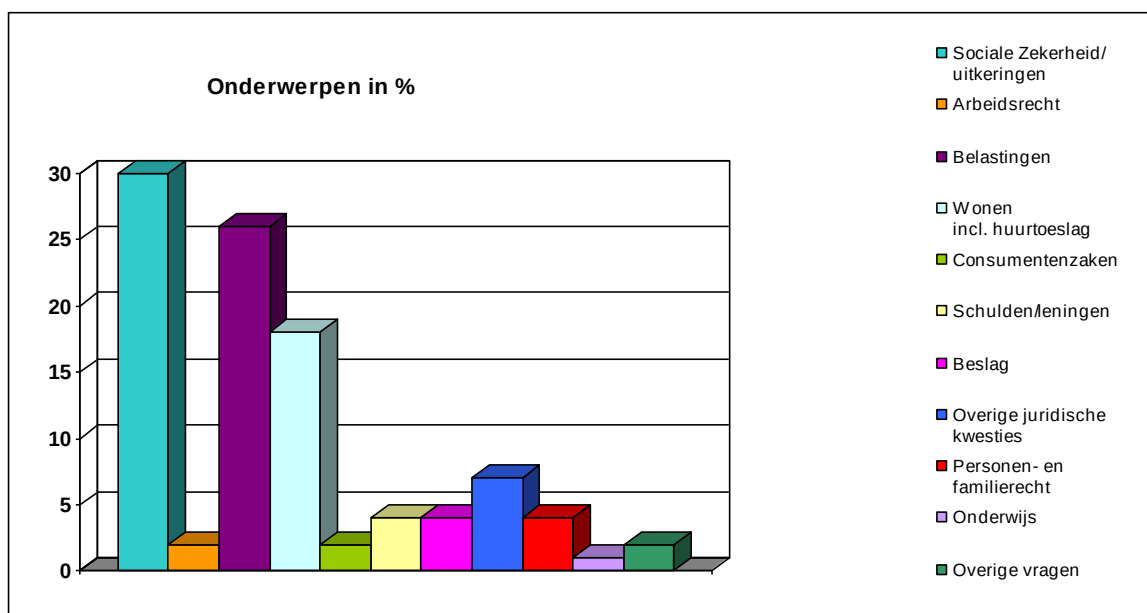
Wijze van afhandeling in %	2018
Informatie en advies	43
Invullen formulier	1
Bezwaar/beroep	5
Verwijzing	1
Bemiddeling	17
Betalingsregeling/kwijtschelding	2
Brief	1
Aangifte inkomstenbelasting	9
Aanvragen/wijzigen toeslagen	12
Aanvragen/wijzigen heffingskortingen	9

Leefsituatie in %	2018
(Echt)paar	26
Alleenstaande ouder	15
Alleenstaande	51
Anders/onbekend	8

Inkomen in %	2018
Bijstand	35
Loondienst/Ziektewet	26
Werkloosheidsuitkering	1
Arbeidsongeschiktheidsuitkering	10
AOW	17
Geen inkomen	6
Anders/onbekend	5

Consulerende organisatie	2018
Bindkracht10	35
Maatschappelijk werk	26
Bureau Schuldhulpverlening	62
Medewerker gemeente/UWV	14
Juridisch Loket/wetswinkel/advocatuur	4
Stips	8
Sociaal Wijkteam	2
Bewindvoerder	12
Overige instellingen	4
Totaal	167

ONDERWERPEN VAN GESPREK



OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN

INTEGRALE AANPAK

De Sociaal Raadslieden bieden sociaaljuridische dienstverlening aan inwoners van Nijmegen met een laag inkomen. De dienstverlening is gratis en onafhankelijk; wat besproken wordt is vertrouwelijk.

De integrale aanpak van vragen en problemen levert meer op dan de som der delen. Een voorbeeld is het inkomen dat bij de Belastingdienst bekend is (toetsingsinkomen). Door een verkeerd toetsingsinkomen ontstaan uiteenlopende problemen. In toenemende mate zijn tegemoetkomingen van de overheid namelijk afhankelijk van het geregistreerde inkomen. Dat moet dus correct zijn. Echter de ene voorziening rekent met het actuele bruto jaarinkomen, de andere met het inkomen van één of twee jaar ervoor. Van belang is wat voor de betreffende voorziening bepalend is. Inzicht in de belastingwetgeving en de regels rondom die voorziening is dan een vereiste om vraagstukken goed aan te pakken.

De breedte van het werkkerrein dwingt tot een scherpe analyse, met oog voor samenhang tussen de verschillende rechtsgebieden. Een scherpe analyse leidt tot een juiste diagnose en een doeltreffende aanpak. De klant is hierbij gebaat, maar ook voor betrokken instanties is het van belang dat de juiste aanpak wordt gekozen. Het voorkomt immers onnodige bezwaar- of klachtenprocedures.

De insteek bij de dienstverlening is juridisch maar waar mogelijk wordt gekozen voor een praktische benadering waarmee de belangen van de klant maximaal gediend zijn. Steeds wordt ook bekeken in hoeverre de klant in staat is zelf bij te dragen aan de oplossing van het probleem.

WIJZE VAN AFHANDELING

Bij iedere vraag wordt informatie en advies gegeven en als het daar bij blijft wordt deze wijze van afhandeling geregistreerd. Wordt er méér gedaan, dan wordt die specifieke vorm van dienstverlening (bijvoorbeeld bemiddeling, bezwaarschrift, brief schrijven) geregistreerd.

Steeds meer ligt de focus op bemiddeling: een snel en goedkoop instrument. Het lost vaak het probleem op zonder dat er een formele, dure bezwaarprocedure aan te pas komt. Eventuele kosten van rechtsbijstand worden de klant én de maatschappij zo bespaard.

Belangenbehartiging vormt een belangrijk facet van de dienstverlening. Weliswaar kunnen burgers via allerlei kanalen zoals internet achterhalen welke stappen men kan zetten om een probleem aan te pakken, maar de zelfredzaamheid van de klanten van Sociaal Raadslieden is vaak te gering om dat (helemaal) zelf uit te voeren. Overheidsinstanties, werkgevers, deurwaarders en incassobureaus zijn bovendien eerder bereid tot een oplossing te komen wanneer de Sociaal Raadslieden de klant vertegenwoordigen in het contact.

KENNIS

De kennis bij de medewerkers blijft up to date door wekelijks casusbespreking, bijscholing en verdiepingscursussen. De voortdurende groei van kennis maakt de scherpe analyse, zoals hierboven beschreven, mogelijk.

SPREEKUR

Klanten kunnen elke werkdag terecht op het spreekuur. Dagelijks is er telefonisch spreekuur, bedoeld voor korte vragen.

Steeds vaker komen er ook vragen van klanten via de e-mail binnen.

Bij Het Inter-lokaal bespreken we tot de komst van de Stips elke week de binnengekomen zaken met de medewerkers. Ook worden regelmatig zaken telefonisch of via e-mail aan ons voorgelegd door Het Inter-lokaal en andere instellingen in de stad.

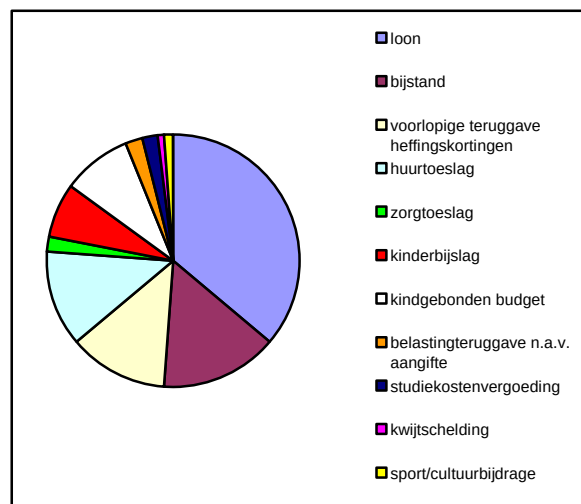
WANKEL EVENWICHT

De klanten van Sociaal Raadslieden zijn kwetsbaar. Ze hebben een laag inkomen dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit de gemeente of rijksoverheid. Voor al die voorzieningen gelden specifieke voorwaarden. Valt één van die voorzieningen weg, dan is het budget direct niet meer sluitend; reserves zijn er niet.

Veel mensen hebben weinig inzicht in de grote hoeveelheid regelingen die op hen van toepassing zijn. Ze reageren niet of te laat op brieven en geven wijzigingen in hun situatie niet correct door. In de meeste gevallen komt dit door onwetendheid en het ontbreken van een netwerk waarop men kan terugvallen voor hulp bij de financiële administratie.

Voorbeeld:

Het inkomen van een alleenstaande ouder (twee kinderen van 9 en 16 jaar) met een deeltijdbaai, een aanvullende bijstandsuitkering (WWB) en een huurwoning kan er zo uitzien:



De alleenstaande ouder ontvangt

- 11 inkomenselementen,
- afkomstig van 8 instanties
- 18 (digitale) formulieren per jaar
- 80 betalingen per jaar.

De administratieve lasten voor iemand met een minimum inkomen zijn enorm. Juist hierin schuilt de kracht van het Raadsliedenwerk: het overzien van een ingewikkelde situatie voorkomt veel onnodige problemen.

Contactgegevens

Bureau Sociaal Raadslieden
Marienburg 30
6511 PS Nijmegen
Tel. 14024
E-mail: sociaalraadslieden@nijmegen.nl