

Inhoud en voorlopige resultaten pilot Bureau Sociaal Raadslieden in Albrandswaard

In Albrandswaard is een Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) gestart voor de periode van 1 oktober 2012 tot en met 31 maart 2014. Het betreft een pilot, waarin BSR de gelegenheid heeft haar toegevoegde waarde voor Albrandswaard te bewijzen. Voordat de pilot is afgelopen, beoordeelt u of de resultaten aanleiding geven om structureel door te gaan met BSR. Hieronder gaan wij verder in op:

1. de inhoud van BSR;
2. de gemaakte afspraken m.b.t. de pilot;
3. de resultaten van de pilot tot nu toe;

1. Inhoud van BSR

BSR is een laagdrempelige voorziening voor inwoners van Albrandswaard met vragen op sociaaljuridisch gebied. Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen op het gebied van uitkeringen, werken, belastingen, wonen en onderwijs. Uit een landelijk onderzoek m.b.t. het sociaal raadsliedenwerk blijkt, dat de voorziening voor 55% van de cliënten leidt tot een oplossing in financiële zin. Er is sprake van een preventieve voorziening, die past binnen de uitgangspunten van de Brede Welzijnsvisie.

BSR houdt sinds oktober 2012 1 x per 2 weken spreekuur in het Koetshuis in Rhoon en is daarnaast telefonisch en per mail bereikbaar voor de inwoners. In het 1^e halfjaar van 2013 was ieder spreekuur in Albrandswaard vol en hadden de vragen betrekking op de volgende onderwerpen:

Belastingen

	1e helft 2013
aangifte inkomstenbelasting	3
aanslag inkomstenbelasting	1
betaling / invordering belasting	3
heffingskortingen	9
huurprijzen	
huurtoeslag	4
kinderopvangtoeslag	16
Kwijtschelding belasting lagere overheid	1
overige belastingen lagere overheid	1
zorgtoeslag	2
Totaal	40

Consumentenzaken

	1e helft 2013
krediet / geld lenen	1
overige zaken m.b.t . geld	1
overeenkomst m.b.t . diensten	2
overeenkomst m.b.t. goederen	1
overige verzekeringen	1
schulden / budgetteren	18

ziektekostenverzekeraar	1
Totaal	25

Juridische kwesties

	1e helft 2013
burger en overheid	5
overige juridische kwesties	1
rechtsbijstand	1
Totaal	7

Personen/Familierecht

	1e helft 2013
alimentatie	3
echtscheiding	4
gezag / voogdij	
huwelijk / samenwonen	
Overige zaken burgerlijk recht	
Overige zaken familierecht	1
Totaal	8

Uitkeringen/Sociale Zekerheid

	1e helft 2013
algemene bijstand	9
bijzondere bijstand	1
terugvordering	1
voorziening t.b.v. minima	7
WAO/WIA	1
werkloosheidsuitkering	1
ziektewet	1
Totaal	21

Werken/Arbeidsrecht

	1e helft 2013
beëindigingsovereenkomst	1
loon en vakantiegeld	5
Totaal	6

Wonen/Huisvesting

	1e helft 2013
overige woonzaken	1
woonruimteverdeling	6
woonsubsidies	1
Totaal	8

Inwoners hebben in principe een kortdurend contact met BSR. De gestelde vraag wordt tijdens of kort na het spreekuur afgehandeld, eventueel na contact met andere instanties, bijvoorbeeld de belastingdienst. Als er sprake is van kwesties, die niet onmiddellijk kunnen worden opgelost, dan verwijst BSR door naar andere instanties, zoals het algemeen maatschappelijk werk, een advocaat of de rechtsbijstandsverzekering. De nadruk ligt op het verstrekken van informatie en advies. Uit de bovenstaande gegevens blijkt, dat de meeste vragen betrekking hebben op belastingen en op schulden. Dit past precies in de toegevoegde waarde, die wij in Albrandswaard van BSR verwachten.

2. afspraken

De portefeuillehouder verwacht dat BSR in Albrandswaard vooral toegevoegde waarde heeft bij het voorkomen van (dure) schuldhulpverleningstrajecten. De afgelopen jaren is het aantal schuldhulpverleningstrajecten door de economische crisis alleen maar toegenomen. Landelijk gezien was er in 2012 sprake van 11% meer aanmeldingen voor schuldhulpverlening dan in 2011. Albrandswaard wijkt niet af van deze landelijke tendens. Daarom zet Albrandswaard niet alleen met BSR in op de afvlakking van de stijging van het aantal schuldhulpverleningstrajecten, maar is in het samenwerkingsverband met Ridderkerk ook sinds kort een poortwachter aangesteld, die beoordeelt of er voor cliënten andere oplossingen dan schuldhulpverlening mogelijk zijn.

Met betrekking tot BSR heeft de portefeuillehouder met Stichting Vivenz, die de pilot uitvoert, de volgende concrete afspraken gemaakt:

- BSR voert bij alle cliënten een voorzieningencheck uit: de check behelst een onderzoek naar het gebruik van alle mogelijkheden die er zijn op het gebied van toeslagen en uitkeringen;
- BSR bereidt cliënten voor op een eventueel schuldhulpverleningstraject. Deze voorbereiding houdt niet in dat BSR met de cliënt een inventarisatie maakt van alle schuldeisers en de schuldhoogten. BSR wijst voor dit onderdeel van het voorbereidingstraject door naar vrijwilligers.
- Cliënten, die zich bij 'Vraagwijzer' en bij 'Wijzerplaats' melden met schulden, worden eerst verwezen naar BSR;
- BSR maakt structureel gebruik van de inzet van vrijwilligers in Albrandswaard. In verband hiermee werkt BSR samen met de andere organisaties in het Koetshuis in Rhooen;
- Het algemeen maatschappelijk werk, dat ook door Stichting Vivenz wordt uitgevoerd, richt zich aantoonbaar niet meer op cliënten met problemen, die kunnen worden opgepakt door BSR, zodat het algemeen maatschappelijk werk meer ruimte krijgt voor andere cliënten;
- BSR onderzoekt de tevredenheid van cliënten en van de partners, waarmee zij samenwerkt;

3. Resultaten van de pilot tot nu toe

Ruim de helft van de looptijd van de pilot BSR is inmiddels verstreken. De eerste resultaten zijn als volgt:

- De spreekuren van BSR in het koetshuis zijn vanaf oktober 2012 steeds vol. Het gaat volgens BSR om complexe vragen. De 'eenvoudige' vragen worden opgevangen door 'Vraagwijzer'. Doordat de spreekuren steeds vol zijn dreigt zelfs de situatie te ontstaan, dat cliënten langer moeten wachten, voordat zij hun vragen op het spreekuur kunnen stellen. Op het telefonisch spreekuur is echter nog wel ruimte. Stichting Vivenz zal cliënten, die niet gelijk op het spreekuur terecht kunnen, uitdrukkelijker wijzen op de mogelijkheid van het telefonische spreekuur;

- De voorzieningencheck is uitgevoerd bij alle cliënten die op het spreekuur zijn geweest. De resultaten van de voorzieningencheck blijken hiervoor onder punt 1 in de tabellen belastingen en uitkeringen/sociale zekerheid;
- Stichting Vivenz heeft concrete afspraken gemaakt met Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA) over de inzet van de vrijwilligers van de thuisadministratie. Zij brengen zo nodig, samen met cliënten, de administratie op orde (inventarisatie van schulden) en zorgen voor een goede voorbereiding op een eventueel schuldhulpverleningstraject. SWA vervult in dit verband een coördinerende rol, legt contacten met andere organisaties, zoals Anbo en Pcob en zorgt voor aansluiting op mogelijke maatjesprojecten en op de poortwachter in Ridderkerk. De samenwerking loopt nog te kort om op dit vlak al resultaten te kunnen melden. SWA heeft inmiddels voldoende vrijwilligers geworven en opgeleid, die voor ondersteuning van cliënten kunnen zorgen;
- Het algemeen maatschappelijk werk, ook uitgevoerd door Vivenz, richt zich minder op cliënten met schulden. De samenwerking loopt nog te kort om dit nu al daadwerkelijk te kunnen aantonen. Wel staat vast, dat het maatschappelijk werk in Albrandswaard, ondanks de landelijke tendens tot stijging van de schuldenproblematiek, geen wachtlijst kent.