MEMO AAN HET COLLEGE

	Paraaf	Datum
Controller		
Directie		

Aan Het college
T.a.v. -
Datum 29 september 2010
Betreft Onderzoek noodzaak Bureau Sociaal Raadslieden
Van
Ons kenmerk 89804
CC

Geacht college,

Met de behandeling van de subsidieaanvraag voor 2010 van De Stromen Opmaat Groep (zie BBV 77707) heeft het college de afdeling Bestuur gevraagd onderzoek te doen naar de noodzaak van een Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) in de gemeente. Met deze memo geef ik de uitkomsten van het onderzoek weer.

Vooraf
De afgelopen jaren heeft De Stromen Opmaat Groep gevraagd een pilot te mogen starten voor een beperkt aantal, namelijk 5 uren sociaal raadsliedenwerk. De Stromen Opmaat Groep constateert in onze gemeente een leemte op het gebied van sociaal-juridische ondersteuning terwijl de vraag vanuit de bevolking er wel is.
De subsidieaanvragen zijn elk jaar afgewezen, ook na het indienen van bezwaar. Belangrijkste reden van afwijzen is dat een BSR niet in het beleid past. Daarbij heb ik opgevangen dat ambtelijk (en mogelijk ook bestuurlijk) gedacht wordt dat het maar om een paar cliënten per jaar zou gaan. Daarnaast zijn er alternatieven voor de burgers van Albrandswaard zoals het Juridisch Loket, de Rechtswinkel en andere organisaties op deelthema's zoals de Belastingwinkel, Vraagwijzer en schuldhulpverlening. Tevens is er het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en krijgt het Bureau Sociaal Raadslieden Ridderkerk ook burgers uit Albrandswaard op haar spreekuur. Ten onrechte vinden vanuit de gemeente doorverwijzingen plaats omdat de gemeente Albrandswaard deze dienst niet inkoopt voor de burgers uit Albrandswaard.

De belangrijkste te onderzoeken vraag is of de aanwezige alternatieven voldoen in de hulpbehoefte op sociaal-juridisch gebied van de inwoners van Albrandswaard.

Werkwijze
Ik heb enkele documenten bekeken: de subsidieaanvraag 2010 en 2011 BSR van De Stromen Opmaat Groep, het jaarverslag 2009 AMW Albrandswaard, het jaarverslag 2009 SWA, het jaarverslag 2009 Bureau Sociaal Raadslieden Ridderkerk, het jaarverslag 2009 van het Juridisch Loket en info gevonden op www.sociaalraadslieden.nl.
Verder heb ik gesproken met medewerkers van het AMW, Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA), het Juridisch Loket, de Rechtswinkel, Bureau Sociaal Raadslieden Ridderkerk en mijn ambtelijke collega in Barendrecht. Contact krijgen met het Belastingloket (uitgevoerd door vrijwilligers) is niet gelukt

MEMO AAN HET COLLEGE

Resultaten

Algemeen maatschappelijk Werk

Ik heb al begin 2010 het AMW gevraagd of zij sociaal-juridische vragen registreren. Dit was niet het geval waarna we hebben afgesproken dat zij dit wel bij zouden gaan houden. Over de eerste zeven maanden van 2010 hebben zij elf cliënten uit Albrandswaard met sociaal-juridische vragen door moeten verwijzen omdat de vragen te complex voor hen waren. In vier gevallen had eigenlijk doorverwezen moeten worden maar zijn de zaken toch opgepakt. Het uitzoeken van de zaken en het begeleiden van de cliënten kostte volgens de maatschappelijk werkers onevenredig veel tijd. Het AMW constateert een toename van meervoudige problematiek waarbij ook juridische kwesties aanwezig zijn én een stijging van het aantal cliënten met schulden.

Stichting Welzijn Albrandswaard

Vraagwijzer en de backoffice (ouderenadvisering) krijgen uiteenlopende vragen van met name oudere inwoners van de gemeente te verwerken. In 2009 zijn o.a. 98 ouderen geholpen met hun belastingaangifte. Op jaarbasis verwijst SWA ongeveer 10 cliënten door naar sociaal raadslieden en 15 naar het juridisch loket.

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket Rotterdam is een van de 30 vestigingen in Nederland en is gehuisvest aan het Weena in Rotterdam. Dit loket is het meest nabije voor de burgers uit Albrandswaard. Het loket voert sinds 2005 de publieke functie uit, de privaatrechtelijk functie ligt bij de advocatuur.

Het Loket biedt gratis juridische informatie en advies, uitgevoerd door professionals en is voor iedereen toegankelijk. Het loket Rotterdam is op werkdagen telefonisch bereikbaar, daarnaast via internet en al of niet op afspraak tijdens het dagelijkse spreekuur.

Het werk beperkt zich tot advies, rechtsbijstandsverlening behoort niet tot de taak. Wel worden tips gegeven. Er wordt vanuit gegaan dat cliënten zelfredzaam zijn en bijvoorbeeld zelf formulieren invullen en contact met organisaties opnemen of onderhouden. Het loket biedt geen uitgebreide ondersteuning maar heeft wel modellen voor bijvoorbeeld bezwaarschriften die meegegeven worden.

In 2009 heeft het loket 675 keer contact gehad met burgers uit Albrandswaard, waarvan 244 uit Rhoon, 192 uit Portland en 240 uit Poortugaal. Geschat wordt dat het om ongeveer 450 verschillende burgers gaat. De vraag is de afgelopen jaren stijgend, dit is overigens een landelijke trend. De top drie van onderwerpen is: arbeid- en ontslagrecht, personen- en familierecht en verbintenissenrecht (waaronder bijvoorbeeld schulden). Overigens is het genoemde aantal contacten niet het totaal omdat niet alle contacten geregistreerd worden, zoals directe doorverwijzing naar een advocaat, hetgeen regelmatig voorkomt, zeker bij complexe zaken. De kwaliteit van de

juridische hulp is geborgd in landelijke richtlijnen. Cliënten melden als belemmering de reisafstand naar het loket en het ontbreken van spreekuren in Albrandswaard.
Het loket onderhoudt contact met het AMW in Albrandswaard en BSR in Rotterdam
Het loket ziet een meerwaarde van BSR ten aanzien van mensen met meervoudige problematiek en bij het ontbreken van voldoende zelfredzaamheid. Het loket zou voor een BSR dan als juridische achterwacht kunnen fungeren.

De Rechtswinkel
De Rechtswinkel in Rotterdam-Kralingen biedt laagdrempelig advies aan iedere burger. Specifiek voor jongeren bestaat ook de Jongerenrechtswinkel in Rotterdam. Er wordt niet geregistreerd per gemeente. Het is onbekend hoeveel burgers uit Albrandswaard gebruik maken van de Rechtswinkel. Mensen kunnen terecht voor informatie en advies bij relatief simpele zaken. Deze wordt gegeven door totaal 25 vrijwilligers, doorgaans studenten rechten, die gemiddeld 4-6 uur per week aanwezig zijn. De rechtswinkel is vijf dagdelen per week telefonisch bereikbaar en eenmaal per week via een open spreekuur. De medewerkers worden tijdens het spreekuur ondersteund door een advocaat. De kwaliteit van de dienstverlening is alleen daarmee geborgd, er is geen certificering.
Ook bij de Rechtswinkel wordt uitgegaan van zelfredzaamheid van burgers hoewel de medewerkers een flinke dosis nieuwsgierigheid hebben en dienstbaar zijn. Bij meervoudige problematiek en zaken waar intensieve begeleiding nodig is of wanneer het om schulden gaat van meer dan € 5.000,- wordt doorverwezen naar BSR, de gemeente of advocatuur.
De Rechtswinkel ziet momenteel een toename aan vragen op het gebied van arbeidsrecht en ontslag

Bureau Sociaal Raadslieden
Ik heb gesproken met twee raadsvrouwen op de locatie in Dordrecht. Maatschappelijk Welzijn van De Stromen Opmaat Groep is uitvoerder van het BSR in de regio (o.a. Dordrecht, Ridderkerk, en Barendrecht). Ridderkerk koopt 16 uur BSR per week in en Barendrecht 8 uur. Beide raadsvrouwen werken zowel in Dordrecht als in Ridderkerk of Barendrecht.
Het Bureau Ridderkerk heeft op twee dagdelen in de week spreekuur. Daarnaast is het Bureau tweemaal anderhalf uur per week telefonisch bereikbaar. Ten slotte kunnen ook vragen per mail gesteld worden. Deze worden ook door raadslieden in Dordrecht beantwoord waardoor mensen snel geholpen kunnen worden.
Aanvankelijk is het BSR Ridderkerk gestart met 8 uur, vorig jaar is dit met 8 uur uitgebreid.
De dienstverlening richt zich op informatie, advies en ondersteuning van met name kwetsbare mensen met een laag inkomen en een beperkte mate van zelfredzaamheid. Verder is signalering van structurele tekorten en gebreken in regelingen en voorzieningen een belangrijke functie. Dit met het doel uiteindelijk de positie van burgers te verbeteren. Ook wordt regelmatig voorlichting gegeven over (juridische)

wijzigingen in het zekerheidsstelsel, bijvoorbeeld op scholen, bij welzijnsorganisaties en aan mantelzorgers.
In het werk is bemiddeling een belangrijke methode om tot oplossingen voor cliënten te komen. Voordat een bezwaarschrift wordt geschreven wordt contact opgenomen met betreffende instanties. BSR ziet een vraag van een cliënt, bijvoorbeeld het invullen van een formulier, in bredere context: is dit de juiste aanvraag, moet er meer gebeuren?
BSR constateert in Ridderkerk en Barendrecht veel meervoudige problematiek onder vooral oudere autochtone burgers. Jongeren zien zij veel minder dan bijvoorbeeld in Dordrecht. Onder ouderen is het niet-gebruik van regelingen hoog vanwege onbekendheid, gêne en drempelvrees t.a.v. instanties als de gemeente. De top drie van onderwerpen is: belastingzaken, uitkeringen/sociale zekerheid en consumentenzaken (zoals geschillen met leveranciers van gebruiksgoederen).
BSR heeft contact met het hele sociale veld. Zij werkt samen met het Juridisch Loket, met het loket van Dordrecht is een samenwerkingsconvenant afgesloten.
BSR verwijst cliënten alleen maar door naar het Juridisch Loket indien er snel een advocaat nodig is en er sprake is van een laag inkomen. Dit gaat vaak het snelst.
Het Juridisch Loket verwijst wel regelmatig cliënten door naar BSR. Het gaat dan altijd om noodzakelijke uitgebreidere ondersteuning.
De kwaliteit van het BSR is geborgd via de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) certificering.

Ervaringen Barendrecht
Ik heb kort telefonisch gesproken met mijn ambtelijke collega die tot voor kort het BSR in haar takenpakket had. De gemeente Barendrecht neemt 8 uur BSR af van Maatschappelijk Welzijn van De Stromen Opmaat groep.
Daarnaast heeft de gemeente 4 Fte AMW (hetgeen mijn collega eigenlijk te weinig vindt om adequaat op de vraag van de bewoners van Barendrecht in te kunnen gaan. Albrandswaard heeft 1,3 fte). BSR en AMW werken complementair aan elkaar. Met het invoeren van BSR een paar jaar geleden kon het AMW zich voortaan beter richten op haar kerntaak: het ondersteunen van burgers op sociaal-maatschappelijk vlak. Voor juridische vragen en ondersteuning kon voortaan een beroep gedaan worden op BSR.
Het BSR in Barendrecht richt zich primair op kwetsbare burgers. In samenhang met andere disciplines wordt het als belangrijke schakel in de ketenaanpak van de gemeente gezien. Hoewel bij de komende bezuinigingen ouderenwerk en welzijnswerk gekort lijkten te gaan worden (cq gehalveerd!) lijkt het AMW en ook het BSR ongewijzigd gehandhaafd te blijven. Barendrecht appelleert aan de zelfredzaamheid van burgers en richt zich bij ondersteuning vooral op de kwetsbare burgers.
Barendrecht is tevreden over de dienstverlening van BSR: de raadsvrouwen zijn jong en bevlogen en weten wat burgers nodig hebben.

Conclusies
Ik zet kort enkele conclusies op een rij. BSR heeft meerwaarde ten opzichte van de aanwezige alternatieven:

MEMO AAN HET COLLEGE

- helikopterview en multidisciplinaire aandacht en aanpak,
- juridische kennis gepaard aan de mogelijkheid om sociale ondersteuning te bieden,
- laagdrempelig en kosteloos,
- gericht op kwetsbare burgers,
- meer tijd voor hulpverlening op maat.

Een mogelijk ‘negatief’ effect is de aanzuigende werking. Zaken waar mensen nu hun sociale netwerk of de alternatieve organisaties zoals het Juridisch Loket voor raadplegen worden dan voorgelegd bij een BSR.

Mocht uw college introductie van een BSR overwegen dan is er voordeel om dit uit te laten uitvoeren door Maatschappelijk Welzijn vanwege:

- korte en bekende lijn met het AMW (dezelfde organisatie),
- het gebruik maken van de expertise en inzet van het bredere kantoor BSR in de regio,
- de vergelijking en afstemming van de dienstverlening in BAR en regioverband.

Hofhoek 5
3176 PD Poortugaal
Postbus 1000
3160 GA Rhoon
Telefoon 010 506 11 11
Fax 010 501 81 80
www.albrandswaard.nl

Maatschappelijk Welzijn heeft voor 2011 wederom een subsidieaanvraag ingediend. Zij vraagt een pilot te mogen starten voor 5 uur per week. De kosten hiervoor bedragen € 11.883,- per jaar.

Ik geef uw college in overweging voorlopig voor de duur van twee jaar een BSR te starten voor 5 uur per week waarbij per jaar subsidie aangevraagd dient te worden. Tussentijds en in ieder geval na een jaar wordt dan een evaluatie uitgevoerd waarbij o.a. gekeken wordt naar het aantal behandelde vragen, de aard van de vragen en welke burgers gebruik maken van BSR. Antwoord dient dan gegeven te worden op de vraag of de voorziening voldoet in de vraag van onze burgers.
De financiering is natuurlijk een lastig punt. Er is weinig of geen ruimte in de begroting voor nieuwe activiteiten. Onderzocht zou kunnen worden of hier nieuw voor oud op kan gaan.
Op de aanvraag 2011 dient uw college dit jaar conform de subsidieverordening een besluit te nemen, een BBV volgt na de begrotingsbehandeling in de gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,
René van Griensven