

Informatiekrant

Sociaal raadsliedenwerk

De MOgroep is de brancheorganisatie
voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening

November 2011



Pagina 2	Deurwaarder en Sociaal raadsman samen door één deur
Pagina 3	Welzijn Nieuwe Stijl en Sociaal raadslieden: een combinatie met winst!
Pagina 4	Wet op incassokosten komt eraan Nieuwe Wet schuldhulpverlening: stap in de goede richting
Pagina 5	De Voorzieningencheck: wegwijzer in voorzieningen
Pagina 6	Heldere regels, makkelijk voor de burger

Raadsliedenwerk helpt problemen voorkomen

Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) is niet in elke Nederlandse gemeente beschikbaar. Het is aan het lokale bestuur of de gemeente deze vorm van ondersteuning aan burgers biedt. Redenen om dat wel te doen, zijn er meer dan genoeg. Dat vinden Erika Spil, verantwoordelijk wethouder in gemeente De Ronde Venen, en Bertien Tweehuijsen, directeur Servicepunt. 'Voorkomen dat mensen verder in de problemen komen en hen een kans geven om op een menswaardige manier verder te gaan', dat zijn belangrijke opbrengsten van het raadsliedenwerk. 'Zo voorkom je erger, vanuit zowel menselijk als financieel oogpunt.'

De gemeente De Ronde Venen stelt dat zij zelf een centrale regierol heeft op het terrein van leefbaarheid. 'Wij zijn verantwoordelijk voor het creëren van basisvoorzieningen die daaraan bijdragen', zegt Erika Spil. 'Mensen moeten kunnen meedoen en wij moeten ervoor zorgen dat dat mogelijk is, zeker voor burgers voor die dat niet op eigen houtje kunnen. Die voorzieningen moeten laagdrempelig en bereikbaar zijn, dichtbij de burger.' Met een Servicepunt in alle kernen had de gemeente al een laagdrempelige voorziening in huis. Burgers lopen hier makkelijk binnen met hun vraag. De Servicepunten zijn het resultaat van

**'Erger voorkomen, vanuit
zowel menselijk als
financieel oogpunt.'**

samenwerking tussen de gemeente, de lokale welzijnsorganisatie, de woningbouwvereniging en de Rabobank, in combinatie met andere relevante lokale partners. Daarmee zijn Servicepunten ook een belangrijke vindplaats voor sociale problematiek. Maar er miste nog iets.

Ontbrekende schakel

Bertien Tweehuijsen, directeur van Servicepunten in de gemeente De Ronde Venen, bezocht in 2007 het landelijk congres van het Sociaal Raadslieden-

werk. En al snel was ze ervan overtuigd dat dit een dienst was die ontbrak in haar eigen gemeente. 'Ik zag dat sommige mensen gewoon vast dreigen te lopen in de enorme papier- en informatiewinkel waar de moderne maatschappij op draait. Het lukt lang niet iedereen om daar zelf zijn of haar weg in te vinden. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een laag inkomen, en mensen die de weg niet weten te vinden naar vormen van ondersteuning waar ze wel recht op hebben. In zulke gevallen ontstaat er makkelijk schuldenproblematiek. We merkten bij de Servicepunten dat er steeds meer vragen binnen kwamen op sociaaljuridisch gebied, waar wij geen antwoord op hadden. Daarom vonden wij dat er iemand met die specifieke deskundigheid moest komen.'

Aan de slag

In 2008 schreef Bertien Tweehuijsen, samen met het Algemeen Maatschappelijk Werk en de welzijnsstichting De Baat, een voorstel voor de gemeenteraad om middelen vrij te maken voor het aanstellen van een Sociaal Raadvrouw. Dat voorstel werd na de nodige toelichtingen gehonoreerd, en sinds 1 juli 2009 is de Sociaal Raadvrouw één dag per week actief.

Uit de rapportage over de eerste helft van 2010 blijkt dat er flink gebruik is gemaakt van het raadsliedenwerk. 39 nieuwe



Bertien Tweehuijsen en Erika Spil

cliënten klopten aan bij de raadvrouw, waarmee in totaal 55 gesprekken werden gevoerd. De meeste cliënten hebben meerdere hulpvragen: gemiddeld drie. Een hulpvraag kost de raadvrouw gemiddeld twee uur werk. Bijvoorbeeld voor het uitzoeken van informatie, en helpen bij het invullen van een aanvraag. De meeste vragen hebben te maken met schulden, budgetteren en inkomensondersteunende voorzieningen.

Meedraaien

Erika Spil, wethouder met de portefeuilles Samenleving, Jeugdbeleid en Ouderenbeleid, Sociale Zaken, Kunst en Cultuur en Onderwijs benadrukt de preventieve waarde van het Sociaal Raadslieden-

is het motto van dit college. Het raadsliedenwerk levert daar een belangrijke bijdrage aan. Het zorgt ervoor dat mensen zoveel mogelijk mee kunnen draaien in de samenleving. Er is een veelheid aan regels en voorzieningen waarin ook lang niet alle hulpverleners de weg kennen. Het raadsliedenwerk kan mensen de weg wijzen. Dat is een specifieke deskundigheid die absoluut in een behoefte voorziet. De medewerkers van de servicepunten zijn alert op problemen en zoeken ook door naar de vraag achter de vraag. Waar nodig verwijzen zij vragen nu door naar de sociaal raadvrouw. Zo is er een netwerk van voorzieningen, dat ervoor zorgt dat mensen met problemen niet 'onopgemerkt' blijven.'

[Lees verder op pag 2 >](#)

Raadsliedenwerk werkt!

Vlak na de oorlog startte in een aantal plaatsen het eerst Sociaal raadsliedenwerk. In Rotterdam vierden zij in 2008 hun 40-jarig bestaan. De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) bestaat in november 20 jaar. Dankzij de inspanning van vele Sociaal raadslieden en een aantal vrijwilligers, lukt het de meest kwetsbare mensen bij te staan bij de oplossing van problemen waarmee ze in onze complexe samenleving vastlopen. Al zijn er nog steeds enkele witte vlekken in het land waar geen Sociaal raadslieden beschikbaar zijn. Daar krijgen burgers onvoldoende hulp bij het halen van hun recht. Werk aan de winkel voor de LOSR!

Want het worden barre tijden voor al die mensen die zelf hun problemen niet kunnen oplossen, en daarbij hulp nodig hebben. Regels zijn vaak te ingewikkeld en ondoorzichtig. Mensen raken in de knel omdat ze hun rechten niet kunnen verzilveren en vastlopen. Het aantal mensen met schulden stijgt fors en de schulden worden gemiddeld hoger. Het NIBUD waarschuwt voor een negatieve inkomensontwikkeling voor mensen met een laag inkomen. Maar waar ligt dat nou aan?

Nieuwe regels en wetten maken het deze mensen straks alleen nog maar moeilijker. Neem de wijzigingen van de Bijstandswet, waardoor het totale inkomen van een huishouden de norm wordt voor toekenning van de bijstand. Is de schuld van een meerderjarig thuiswonend kind straks ook op de ouders te verhalen? En andersom? Wat is de doorwerking naar de toeslagen-systematiek? Gemeentelijk minimabeleid is straks grotendeels verleden tijd: dat is niet meer toegestaan.

Deze wet is een wettechnisch en bestuurlijk monstroom!

Alle gemeenten moeten bovendien bezuinigen op de Wmo, de bijstand, geld voor arbeidstoeleiding, schuldhulp, cultuur enzovoorts. De bekende groepen kwetsbare mensen, vaak met een laag inkomen, komen in de verdrukking: jongeren, Wajongers, gehandicapten, ouderen. Zij worden dubbel getroffen door verandering van wetten en regels, én door bezuinigen op voorzieningen die juist zij zo hard nodig hebben. Maatregel op maatregel stapelt op en treft hen hard in hun bestaan. Dat is wrang en onrechtvaardig!

Nieuwe regels beperken ook nog de toegang tot die gesubsidieerde rechtshulp: voortaan mag alleen het Juridisch Loket de indicatie daarvoor afgeven. Sociaal raadslieden mogen dat niet meer. En dat terwijl Sociaal raadslieden jaarlijks zo'n 20.000 cliënten doorverwijzen naar een advocaat. Om te voorkomen dat deze cliënten met hun veelal meervoudige problemen, dat verhaal twee keer moeten doen, overleggen we met het Juridisch Loket en de Raad voor de Rechtsbijstand om een verwijzing via het Juridisch Loket te vereenvoudigen en meer te gaan samenwerken als het om multi-probleemgezinnen gaat.

Barre tijden gaan ook weer voorbij. Wat we ook zeker blijven doen, is het signaleren van misstanden in wetten en de uitvoering daarvan. Dat is immers ook één van de krachten van het Sociaal raadsliedenwerk. De afgelopen 3 jaar brachten we twee spraakmakende rapporten uit: 'Schuldenaren in de knel' en 'Incasso: een



bron van ergernis'. Inmiddels zijn door de LOSR bepleite wetswijzigingen en maatregelen geland en door de Tweede Kamer in wetsvoorstellen aangenomen. Met positief effect voor vele burgers in Nederland. Signaleren helpt echt! Sociaal raadslieden hebben als geen ander inzicht in de wijze waarop wetten in de praktijk uitwerken en mensen raken. Die kennis en kunde ook wettelijk ten goede aanwenden, is iets om trots op te zijn!

Saskia Noorman - den Uyl
Voorzitter Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden

Vervolg van pag 1 >

Raadsliedenwerk werkt

Dat het Raadsliedenwerk 'erger' kan voorkomen, is moeilijk te staven met harde cijfers, 'maar alles wijst erop dat het een positieve bijdrage levert aan de ondersteuning van mensen die moeite hebben hun leven op de rails te krijgen of houden', aldus Erika Spil. 'Ik ben ervan overtuigd dat je vanzelf de rekening gepresenteerd krijgt als je geen raadsliedenwerk aanbiedt. Dan zullen mensen met andere problemen te maken krijgen, zoals schulden, sociaal isolement, huisuitzetting. Dan ben je nog veel verder van huis, met alle kosten die dat met zich mee brengt. En dan laat ik de impact die zulke zaken hebben op het persoonlijk leven van de betreffende burger nog maar buiten beschouwing. Door te investeren in een preventieve voorziening als het raadsliedenwerk voorkom je erger: eerder ingrijpen bij dreigende problematiek, minder kans op ontsporing in het persoonlijk leven van de burger, minder maatschappelijke onrust en minder kosten voor gemeente en samenleving. Dat lijken me genoeg redenen om het raadsliedenwerk in huis te houden!'

Deurwaarder en Sociaal raadsman samen door één deur

Gerechtsdeurwaarders en Sociaal raadslieden staan partijen bij die vaak verschillende belangen hebben. En toch hebben beide beroepsgroepen er belang bij om op de hoogte te zijn van elkaars werk. Daarom voeren de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) periodiek overleg over wat zij in de uitvoeringspraktijk allemaal tegenkomen, en wordt gewerkt aan een gezamenlijk onderzoek. 'Dat schuldeiser en schuldenaar moeilijk met elkaar door één deur kunnen, wil niet zeggen dat professionals in deze sector dat niet zouden kunnen.'

Een schuldenaar heeft in de meeste gevallen niet één betalingsachterstand, maar meerdere. Al die schuldeisers doen op hun manier hun best om dat geld binnen te krijgen. Daarbij heeft de ene schuldeiser dan weer andere rechten dan de andere. Zo is bijvoorbeeld de belastingdienst een preferente eiser, net als de leveranciers van stroom en gas. Zij zijn als eersten aan de beurt om openstaande schulden alsnog te incasseren.

Lees verder op pag 3 >



Vervolg van pagina 2 >

Soms werken ook verschillende procedures tegen elkaar in. Denk aan het voorbeeld van de schuldeiser die beslag legt op de auto, waardoor de schuldenaar niet meer naar zijn of haar werk kan, en vervolgens ook nog zijn baan verliest.

Onderzoek

Al die zaken vormden voor de KBvG aanleiding om de Hogeschool Utrecht te vragen in kaart te brengen welke processen en rechten er allemaal zijn, en hoe die elkaar beïnvloeden. Het onderzoek is opgezet in samenwerking met de LOSR. 'De uitvoering van het werk is steeds ingewikkelder geworden', legt John Wisseborn, voorzitter van de KBvG uit. 'De indruk bestaat dat ook politiek en bestuur onvoldoende beseffen hoe dat in de praktijk allemaal uitwerkt. Vandaar die vraag aan de Hogeschool om dat nu eens precies te inventariseren.'

Vroegtijdig geïnformeerd

Wat Sociaal raadslieden en gerechtsdeurwaarders in deze bindt, is dat beiden er belang bij hebben om zo vroeg mogelijk bij schuldenproblematiek betrokken te worden. De raadsman of -vrouw om de cliënt zoveel mogelijk te ondersteunen bij het nemen van de juiste beslissingen. Maar vroegtijdige informatie is ook van belang voor de gerechtsdeurwaarder. Wisseborn: 'het is goed om zo snel mogelijk te weten of een schuldenaar al in een traject van schuldhulpverlening zit. Dan is het in de meest gevallen niet zinvol om nog een aparte procedure te starten. De eiser zal dan eerder aansluiting zoeken bij dat traject, en kan zich zo gerechtskosten besparen.'

Databank schuldhulp

Een centraal schuldenregister zou een hulpmiddel kunnen zijn bij die vroegtijdige informatie. De Wet bescherming persoonsgegevens verhindert dat echter vanuit privacyoogpunt. Maar bij een 'light-versie' ziet John Wisseborn nog wel iets voor zich. 'Het zou wenselijk zijn als professionals in dit werkveld ergens kunnen opvragen of iemand al in een schuldhulptraject zit. Dat beïnvloedt de positie van de eiser - en daarmee ook die van de gerechtsdeurwaarder - zodanig dat er dan anders gehandeld zal worden. Je voorkomt daar ook mee dat burgers met schulden van alle kanten worden belaagd. In zo'n databank hoeft niet te staan hoe groot die schulden zijn en bij welke partij; als voor ons maar duidelijk is of er al sprake is van schuldhulpverlening. Dat levert winst op voor alle partijen.'

Het onderzoek dat wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht in opdracht van de KBvG zal dit najaar worden afgerond. Kijk op www.kbvg.nl of www.mogroep.nl voor de publicatie van dit onderzoek.

Welzijn Nieuwe Stijl en Sociaal raadslieden: een combinatie met winst!



Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) streven gemeenten en organisaties voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening naar verbetering van de uitvoering ervan. De uitvoering moet gemeenschappelijker worden gemaakt, professioneler en efficiënter. Daartoe zijn meerdere landelijke stimuleringsprogramma's gestart.

De gemeenten zijn aan de slag gegaan met het programma De Kanteling. Daarmee willen ze de omslag realiseren van claim- en aanbodgerichte werken naar vraag- en resultaatgericht werken. Essentieel daarbij is dat de burger moet worden gestimuleerd meer op eigen kracht te doen. Gemeente en cliënt moeten niet alleen naar de beperkingen kijken, maar juist uitgaan van de mogelijkheden.

WNS

Door het ministerie van VWS, de VNG en de MOgroep is ter verbetering van de Wmo gezamenlijk het programma 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS) gestart. Aan de hand van acht bakens (zie kader) wil men de vernieuwing van de Wmo en de werkwijze van dienstverleners versterken. Op welke manier past (sociaaljuridische) informatie, advies en ondersteuning zoals dat valt onder prestatievelid 3 van de Wmo, binnen het kader van Welzijn Nieuwe Stijl? Bij de LUMENS groep in Eindhoven is men met die concrete WNS-vraag aan de slag gegaan. Monique Wolter,

vakteammanager Sociaal raadslieden licht toe: 'Sociaal raadslieden trainen en begeleiden vrijwilligers bij het invullen van formulieren en bij het geven van uitleg over brieven voor de klanten. Zij maken vast onderdeel uit van de opleiding van de vrijwilligers van de vrijwillige hulpdienst. Ze moeten nu allemaal de omslag maken naar denken volgens WNS.'

Eigen kracht benutten

WNS betekent voor Sociaal raadslieden, dat zij zich nu nog meer gaan richten op het stimuleren van het eigen netwerk en de zelfredzaamheid van de klant. 'We registeren nu of en op welke manier zij een beroep hebben gedaan op de zelfredzaamheid van de klant', legt Monique Wolter uit. Integraal werken is ook zo'n basisprincipe: dat komt bij ons vooral tot uitdrukking in de korte lijnen met het maatschappelijk werk, de schuldhulpverlening en de samenwerking met de vrijwillige hulpdienst. In de aandachtswijken organiseren we met raadslieden en vrijwilligers spreekuren. Het maat-

schappelijk werk stuurt ook veel klanten door naar de raadslieden. Tot slot kijken we wat we individueel aan dienstverlening aanbieden en wat collectief kan. De groepsbijeenkomsten over kwijtschelding gemeentelijke belastingen en de brede voorzieningencheck worden erg goed bezocht.'

En resultaatgericht werken? 'Tussen januari en mei 2011 werd voor 669.000 euro aan extra inkomsten voor cliënten gerealiseerd, onder andere door tegengaan niet-gebruik.'

De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

Baken 1:

Gericht op de vraag achter de vraag

Baken 2:

Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Baken 3:

Direct er op af

Baken 4:

Formeel en informeel in optimale verhouding

Baken 5:

Doordachte balans van collectief en individueel

Baken 6:

Integraal werken

Baken 7:

Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Baken 8:

Gebaseerd op ruimte voor de professional

Website Schuldhulpverlening

Sinds dit najaar is de website www.effectieveschuldhelp.nl in de lucht. Deze site is een portal, vol met informatie rondom schuldhulpverlening en links naar relevante partners.

De website is een gezamenlijk initiatief van DIVOSA, de MOgroep, NIBUD, de NVVK, de VNG, Wijzer in Geldzaken, en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

www.effectieveschuldhelp.nl



Wet op incassokosten komt eraan

Al vanaf 2009 wordt er gesleuteld aan een nieuwe Wet op incassokosten. Doel daarvan is onder andere het voorkomen van vorderingen die alsmaar doorgroeien door de stapeling van incassokosten, bijvoorbeeld bij een achterstand in termijnbetalingen. Het laatste woord is er nog niet over gezegd. De signaleringscommissie van de Landelijk Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) heeft een aantal positieve aanpassingen in de ontwerpwet kunnen realiseren. Een terugblik.

Op 10 november 2008 verscheen het LOSR-rapport 'Incassokosten, een bron van ergernis'. Dat rapport was ook onderwerp van een goed bekeken (2,1 miljoen kijkers) uitzending van TROS Radar, waarin werd gesteld dat er behoefte is aan een wettelijke regeling. Dat werd besproken in de Tweede Kamer en na de nodige druk ging de minister van Justitie overstag: er zou een wettelijke regeling komen.

Wetsvoorstel

Al in juni 2009 lag er een eerste voorstel voor de Wet op de incassokosten. In september 2009 is de minister gestart met een consultatieronde onder belangstellenden. Natuurlijk klom de LOSR in de pen. Op een aantal verbeterpunten na kon de LOSR zich wel vinden in de wet. De hoofdlijnen:

1. De regeling geldt voor vorderingen tot € 25.000.
2. De regeling geldt alleen voor vorderingen tot betaling van een geldsom waarvan de omvang in een overeenkomst is vastgesteld. Het geldt bijvoorbeeld niet voor schadevergoeding.
3. De regeling is dwingend waarvan niet ten nadele van de schuldenaar mag worden afgeweken, maar natuurlijk wel ten voordele.
4. Er geldt een maximumpercentage voor incassokosten die afloopt naarmate de vordering stijgt met een minimum bedrag van € 40:
 - 15% over de eerste € 2500,
 - 10% over de volgende € 2500,
 - 5 % over de volgende € 5000,
 - 1% over de volgende € 15000.
 Dus bij een vordering van € 3000 mag maximaal berekend worden 15% van € 2500 + 10% van € 500 = € 425.
5. De maximumvergoeding gaat geleidelijk omhoog (percentage). Dit is gunstiger dan de staffel uit het rapport Voorwerk II. Deze gaat sprongsgewijs. Bijvoorbeeld:
 - hoofdsom € 500 -> maximum incassokosten € 75,
 - hoofdsom € 501 -> maximum incassokosten € 150.
6. De maximale vergoeding omvat alle incasso-handelingen ongeacht de benaming.

7. Het maakt niet uit of de vordering door de schuldeiser zelf of door meerdere partijen wordt geïncasseerd.
8. De maximumvergoeding wordt berekend over de hoofdsom. In de hoofdsom mogen geen zelf gemaakte kosten van de schuldeiser opgenomen zijn.
9. De maximumvergoeding wordt alleen berekend over de hoofdsom en niet over de verschuldigde rente. Althans hier lijkt het op. De toelichting op het wetsvoorstel maakt het weer onduidelijk.
10. Wanneer een schuldeiser meerdere vorderingen (of termijnen) op de schuldenaar heeft, dan wordt voor de berekening van de vergoeding onder hoofdsom verstaan het totaal van de vorderingen die door de schuldenaar gelijktijdig worden voldaan.

Verbetering gewenst

De LOSR heeft aangedrongen op de volgende verbeteringen:

- Bij meerdere vorderingen, bijvoorbeeld in geval van achterstand op termijnbetalingen, mag maar eenmaal het incassobedrag in rekening worden gebracht.

- Ook voor vorderingen boven de € 25.000 zouden maximumtarieven moeten gelden.
- Geen incassokosten over rente.
- Overheidsvorderingen worden geïnd via buitengerechtelijke kosten. Die zouden uit dezelfde percentages en bedragen moeten bestaan als in deze wet worden genoemd.

Kleine aanpassingen

Na de nodige reacties en Kamervragen is in januari 2011 een reactie gekomen van de minister. Die wil het wetsvoorstel niet opnieuw ingrijpend aanpassen. Wel wil hij de wet aanpassen als het gaat om de hoogte van incassokosten bij deelbetalingen. Jammer genoeg laat de aangepaste wetstekst ook hier nog ruimte voor verkeerde interpretaties. In een reactie heeft de LOSR aangedrongen op verheldering van de tekst zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan bij het samenvoegen van vorderingen, om zo de incassokosten te beperken!

Ook is de Eerste Kamer geïnformeerd per brief over de andere punten van zorg die de LOSR nog heeft, en die niet ondervangen worden met het huidige voorstel voor de nieuwe wet.

To do

Het is een langdurig en intensief traject geworden, waarbij we steeds alert moeten blijven op acties, reacties en mogelijke ongewenste uitleg van ontwerp teksten. Wordt ongetwijfeld vervolgd!



Nieuwe wet schuldhulpverlening: stap in de goede richting

Op 30 juni jl. heeft de Tweede Kamer de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangenomen. Daarmee is voor het eerst een landelijk dekkende voorziening voor schuldhulpverlening bij wet geregeld. Wat verandert er door de nieuwe wet? Wat is er wel, en wat is er niet geregeld in de nieuwe wet? Nadja Jungmann, lector rechten, schulden en incasso bij de Hogeschool Utrecht, beantwoordt de vragen.

Wat is in hoofdlijnen de strekking van de nieuwe wet?

'De nieuwe wet is een kaderwet, die stelt dat gemeenten een voorziening moeten

treffen voor schuldhulpverlening. Er wordt niets gezegd over het 'hoe', alleen dat er een basisvoorziening moet zijn. Daarnaast verplicht de wet gemeenten om werk te

maken van preventie en nazorg. Ook wordt een aantal zaken aan een termijn gebonden, zoals de snelheid waarmee een traject gestart moet worden na intake.'

De nieuwe wet komt op een moment dat gemeenten staan voor flinke bezuinigingen. Hoe beïnvloedt dat de nieuwe wet?

'Het Rijk heeft per 2012 een structurele bezuiniging op de schuldhulpverlening ingeboekt. Het is aan gemeenten om intern te bepalen of ze die doorboeken of lokaal compenseren.

[Lees verder op pag 5 >](#)

Vervolg van pag 4 >

De meeste gemeenten voeren wel een bezuiniging door op de uitvoering. Zij kiezen daar verschillende strategieën voor: bepaalde groepen (tijdelijk) uitsluiten, een eigen bijdrage vragen of selectie aan de poort op basis van motivatie. Er lijkt een discussie te ontstaan over hoeveel ruimte gemeenten op dit punt hebben om zelf te bepalen wie ze helpen. Vooralsnog staat eigenlijk elke gemeente voor de opgave meer met minder te moeten doen.'

Snijdt men daarmee niet in eigen vingers? Eerder onderzoek heeft toch aangetoond dat goede schuldhulpverlening juist geld oplevert?

'Uit het onderzoek 'Schuldhulpverlening loont!' dat de Hogeschool Utrecht samen met Regioplan heeft uitgevoerd, komt duidelijk naar voren dat goede schuldhulpverlening geld oplevert. Iedere euro die in schuldhulpverlening wordt gestoken bespaart elders meer euro's. Het mooie is dat sommige gemeenten, zoals Deventer, ons onderzoek ook gebruiken als basis om juist extra te investeren in schuldhulpverlening. Om de vraag te beantwoorden: het gaat er dus vooral om, als er dan toch bezuinigd moet worden, om slim te bezuinigen. Ik verwacht dat er vooral bezuinigd zal worden door te selecteren bij de instroom.'

Dat lijkt me lastig. Wie zouden er dan wel, en wie niet, in aanmerking moeten komen voor schuldhulpverlening?

'Ik pleit er al langer voor om vooral te

selecteren op motivatie en vaardigheden. Er is nu eenmaal een groep mensen die, vaak door andere omstandigheden, niet beschikt over de juiste competenties om goed mee te werken aan een traject van schuldhulpverlening. Dan heb je het bijvoorbeeld over mensen met psychiatrische klachten of met verslavingsproblemen. Die problemen moeten eerst aangepakt worden, wil de schuldhulpverlening effectief kunnen verlopen. Door daar beter naar te kijken, en actief vorm te geven aan ketensamenwerking kun je geld besparen.'

Sociaal raadslieden stuiten in de praktijk vaak op mensen die buiten de boot van de schuldhulpverlening lijken te vallen. Bijvoorbeeld mensen zonder inkomen, die daarom weer geen bankrekening krijgen enzovoorts. Biedt de nieuwe wet voor hen een oplossing?

'Ja, ik denk het wel. De wet maakt van de schuldhulpverlening een collectieve voorziening, waar mensen een beroep op kunnen doen als ze met individuele trajecten niet meer geholpen kunnen worden. Sociaal raadslieden ondersteunen mensen vaak bij individuele regelingen en aanvragen. Ze kunnen bij complexe vraagstukken, bijvoorbeeld als er meerdere schuldeisers zijn, mensen makkelijker doorverwijzen naar de schuldhulpverlening. Zo is bijvoorbeeld in de nieuwe wet geregeld dat iedereen recht heeft op een basisbankrekening. Die dient verstrekt te worden door de bank waar de schuldenaar voor het laatst gebankierd heeft. Daarmee kan de kip-ei-discussie van 'geen inkomen, geen



bankrekening, geen uitkering, geen schuldregeling etc.' doorbroken worden. Dat zijn belangrijke verbeteringen.'

Met de nieuwe wet wordt dus een aantal stappen in de goede richting gezet. Zijn er nog verbeterpunten?

'Wat mij betreft kan het altijd beter. Er zijn in de wet bijvoorbeeld geen kwaliteitseisen opgenomen. Dat vind ik een gemiste kans. Er werd min of meer verwacht dat

het veld zelf met certificering aan de slag zou gaan. Ik denk dat dat – nu de omvang van de bezuinigingsopgave duidelijk begint te worden – niet hoog op de agenda staat. Er zal toch een extern kader moeten komen, dat aangeeft waar goede schuldhulpverlening aan hoort te voldoen. Dat is in ieders belang: voor schuldenaren, de hulpverlening en ook de schuldeisers.'

De Voorzieningencheck: wegwijzer in voorzieningen

Veel huishoudens weten de weg niet te vinden naar financiële voorzieningen. Vaak zijn dat juist de huishoudens die een extraatje goed kunnen gebruiken. Ook medewerkers van gemeenten en maatschappelijke organisaties zijn niet altijd op de hoogte van alle gemeentelijke en landelijke voorzieningen en tegemoetkomingen. In Zwolle heeft De Kern Maatschappelijke Dienstverlening in Zwolle met de Voorzieningencheck in 2009 een duidelijke wegwijzer geplaatst in het doolhof van gemeentelijke en landelijke voorzieningen.

'De Voorzieningencheck is een praktisch digitaal hulpmiddel', vertelt Klaaske Heidemans. Zij is Sociaal raadvrouw en teamleider van de Formulierenbrigade van De Kern. 'De kracht zit in de eenvoud. Met de Voorzieningencheck heeft de gebruiker weinig gegevens nodig om te bepalen op welke voorzieningen iemand recht heeft.'

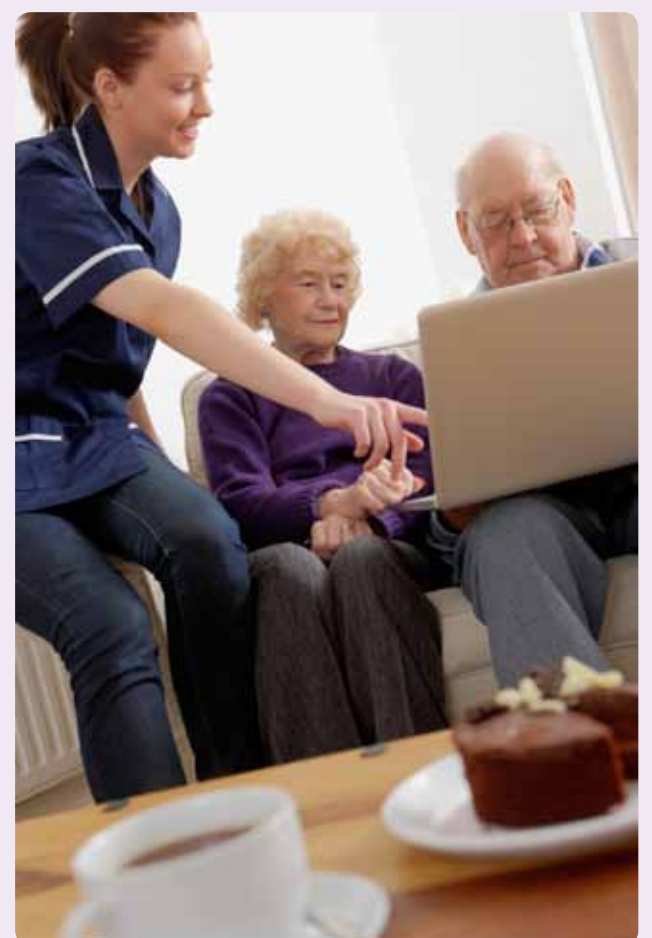
Vinden en aanvragen

De digitale checklist wordt in Zwolle gebruikt door medewerkers van De Kern, medewerkers van de gemeente Zwolle en van stichting FRION, onder-

steuning voor mensen met een verstandelijke beperking. Via een beperkt aantal eenvoudige vragen aan de klant verschijnt een lijst met voorzieningen waar aanspraak op gemaakt kan worden. Vanuit deze lijst kan men direct doorklikken naar het bijbehorende aanvraagformulier. In Zwolle wordt inmiddels al ruim twee jaar naar volle tevredenheid gewerkt met de Voorzieningencheck. Klaaske: 'Ik denk dat niet alleen de burger, maar ook veel medewerkers van organisaties niet alle voorzieningen weten te vinden, omdat er geen overzicht is.'

Voor iedereen

De volgende stap is om de Voorzieningencheck beschikbaar te maken voor alle maatschappelijke organisaties in de gemeente Zwolle. Als voorbeeld noemt Klaaske de thuiszorg. 'Een medewerker van de thuiszorg kan de check dan samen met de klant invullen. Zo wordt direct duidelijk of er nog voorzieningen zijn waar geen gebruik van gemaakt wordt, maar waar men wel recht op heeft.' Ook landelijk zou Klaaske graag zien dat de Voorzieningencheck gebruikt gaat worden. 'De Voorzieningencheck is zo eenvoudig dat ook niet- of laagopgeleide mensen deze zelf in kunnen vullen. Bij het aanvragen van de voorziening kan dan de hulp ingeroepen worden van een instantie, zoals de formulierenbrigade of de sociaal raadslieden.'



Neem voor meer informatie contact op met Klaaske Heidemans, 038 425 8888, k.heidemans@stdekern.nl.

Heldere regels, makkelijk voor de burger

In 2012 zullen de griffiekosten stijgen. Dat zal leiden tot minder rechtszaken, zo is de verwachting. Peter van den Biggelaar, directeur van de Raad voor Rechtsbijstand kan zich voorstellen dat de drempel tot de rechtbank enigszins wordt verhoogd. 'Maar we moeten wel zorgen dat de drempel niet te hoog wordt. En investeren in het verhelderen van wet- en regelgeving, zodat sneller duidelijk is wat rechten en plichten zijn. Veel zaken zijn veel te ingewikkeld worden.'

Wie een conflict heeft kan in ons land in eerste instantie terecht bij het Juridisch Loket, of gebruik maken van de Rechtswijzer, een digitaal hulpmiddel dat helpt bepalen of het wel zinvol is om verdere juridische stappen te zetten (www.rechtswijzer.nl). Ook het juridisch Loket adviseert daarin. Komt het tot een rechtszaak, dan kunnen mensen met een beperkt inkomen een 'toevoeging' krijgen; een deel van de juridische kosten wordt betaald door de overheid. 'Wie niet uit de voeten kan met de Rechtswijzer, moet ergens kunnen aankloppen met zijn of haar vraag', stelt Peter van den Biggelaar. 'Digitale hulpmiddelen werden ingezet om het burgers gemakkelijker te maken ook zelf hun probleem aan te pakken en verantwoordelijkheid te nemen. Voor veel mensen is het een prima eerste oriëntatie om te bepalen of het überhaupt zinvol is juridische stappen te zetten. Maar er is een groep mensen die hulp nodig heeft bij het gebruik van dergelijke middelen. Daar zie ik ook een mooie rol weggelegd voor Sociaal raadslieden.'

Multi-problemen

Het Juridisch Loket is een voorziening voor eerstelijns juridische hulp. Daar wordt het probleem bekeken, en indien mogelijk wordt een eenvoudige oplossing voorgesteld, bijvoorbeeld in de vorm van mediation. Waar nodig vindt verwijzing plaats naar tweedelijns ondersteuning, zoals een advocaat, al dan niet gesubsidieerd. Over het algemeen werkt deze gang van zaken goed bij enkelvoudige problemen of conflicten. Maar voor meervoudige problematiek – bijvoorbeeld mensen met schuldenproblematiek met meerdere schuldeisers – is zo'n rechtszaak vaak maar een onderdeel van een veel groter problematisch geheel. Van den Biggelaar: 'In zulke gevallen zie je een opeenstapeling van problemen, vaak ook nog op het psychosociale vlak. Dan is het vaak helemaal niet zinvol om een rechtszaak te starten. Ik ben er een groot voorstander voor om in zulke gevallen een casemanager aan te stellen die de cliënt helpt bij het zoeken van een uitweg. Ook daar kan de



Peter van den Biggelaar

Het moet mogelijk zijn om met minder regels de samenleving beter te bedienen.

inbreng van Sociaal raadslieden heel zinvol zijn. Zij kunnen multi-problemen vaak al in een vroeg stadium herkennen en wellicht er aan bijdragen dat erger wordt voorkomen. Op het moment dat er juridische stappen worden gezet, is het probleem feitelijk al veel te groot. Mensen met meervoudige problemen zijn meestal meer gebaat bij andere – integrale – vormen van hulpverlening en ondersteuning.'

Vereenvoudigen

Dat de griffierechten – kosten die betaald moeten worden bij het aanspannen van een rechtszaak – omhoog gaan, is

onderwerp van het een wetsontwerp en debat in de Kamer. De overheid streeft naar een meer kostendekkend systeem en wil ook een dam opwerpen voor het alsnog groeiende aantal rechtszaken. Nederlanders weten steeds sneller de weg naar de rechter te vinden. En steeds meer conflicten moeten met tussenkomst van een rechter worden opgelost. Maar Van den Biggelaar ziet ook andere manieren om de aanhoudende groei een halt toe te roepen. 'We moeten veel meer aandacht besteden aan het verhelderen van bestaande regelgeving. Sommige zaken zijn zo complex geworden. Neem bijvoorbeeld de gang van zaken rond een echtscheiding en het recht op alimentatie. Dat leidt nu vaak tot rechtszaken, terwijl het toch mogelijk moet zijn om daar eenduidige afspraken over te maken, die niet voor verschillende uitleggen vatbaar zijn. Zo kun je ook het aantal – vaak overbodige – rechtszaken terugdringen. Het moet mogelijk zijn om met minder regels de samenleving beter te bedienen.'

Samenwerken

Peter van den Biggelaar is een groot voorstander van verdergaande samenwerking tussen het Juridisch Loket en het Sociaal raadsliedenwerk op lokaal niveau.

'Raadslieden vormen een belangrijke bron van informatie ook voor het Juridisch Loket. Ze hebben een belangrijke doorgeef functie en vanwege hun kennis van de sociale kaart kunnen ze vaak mensen doorverwijzen naar andere vormen van hulp en ondersteuning. Ik zou het liefst zien dat de functie van het raadsliedenwerk – in welke vorm dan ook – in iedere gemeente beschikbaar is voor de burgers. Beide werksoorten kunnen veel van elkaar leren, regelmatig overleg en afstemming lijkt me voor alle partijen nuttig en nodig.'



Colofon

De Informatiekrant Sociaal raadsliedenwerk is een uitgave van de MOgroep/LOSR.

Redactie en samenstelling:

Ernst Radius (MOgroep), Paul van Bodengraven (De Smaakmakers)

Teksten:

Paul van Bodengraven, Trea ten Kate, Ernst Radius

Eindredactie:

Jennifer Elich (MOgroep)

Grafisch ontwerp:

Room for ID

Vormgeving & realisatie:

De Smaakmakers Communicatie, Driebergen-Rijsenburg

Fotografie:

Michael DeLeon, Michelle Gibson, Kuzma, Vincent Menzel (HH), Dean Michell, Martin Prescott, Marieke Wijnjes

Redactieadres:

Per 19-12-2011
MOgroep
Maliebaan 71H
3581 CG Utrecht
www.mogroep.nl