

LANDELIJKE CIJFERS SOCIAAL RAADSLIEDEN WERK 2006

In het kader van het pluspakket Sociaal Raadsliedenwerk LOSR/MOgroep heeft in 2007 weer een onderzoek plaatsgevonden naar landelijke cijfers en feiten over de dienstverlening van sociaal raadslieden in Nederland in 2006.

In dit onderzoek is ook de vraag opgenomen naar de ratio tussen aantal inwoners per werkgebied en de geleverde fte's sociaal raadslieden.

Na een extra inspanning van het bureau van de MOgroep zijn uiteindelijk de gegevens van 53 Bureaus Sociaal Raadslieden verwerkt. Deze groep is een representatieve afspiegeling van alle Bureaus in Nederland. Met behulp van gegevens uit voorgaande jaren is vervolgens een schatting gemaakt van de totalen voor heel Nederland (tabellen A tot en met F).

Het Sociaal Raadsliedenwerk heeft in 2006 427.518 contacten gelegd met cliënten.

In totaal heeft het Sociaal Raadslieden werk in 2006 497.846 onderwerpen behandeld met cliënten. (bron: MOgroep/BI, januari 2008)

Conclusies en opmerkingen:

- Het aantal contacten is in 2006 in vergelijking met 2005 gedaald met bijna 11 %
- Het aantal onderwerpen (vragen) is daarbij gedaald met bijna 15 %
- Voor het eerst is een daling te zien van het aantal spreekuren en korte contacten (tot 15 minuten). Het aantal langduriger contacten (15-30 minuten en langer dan 30 minuten) is echter gestegen.
- Tevens neemt het aantal andersoortige contacten en vormen van dienstverlening toe. Het is niet duidelijk om wat voor soorten contacten en dienstverlening dit gaat.

Enkele opvallende cijfers en stijgingen zijn:

- het aantal face to face contacten (baliediensten en spreekuren) is gedaald ten opzichte van 2005 met 14 %. Dit geldt vooral voor de spreekuren
- het telefonisch contact is afgenomen;
- contacten met een duur tot 15 minuten zijn licht afgenomen, in tegenstelling tot de langduriger contacten;
- het aantal contacten met allochtone burgers is toegenomen van 53,8 % in 2005 naar 59 % in 2006
- de meest besproken onderwerpen zijn evenals in 2005 uitkeringen, wonen en belastingen, waarbij de belastingen (onder andere huur- en zorgtoeslagen) duidelijk zijn toegenomen;
- bijna de helft van de vragers (42 %) wordt geholpen met informatie en advies. 24 % wordt geholpen met het invullen van een of meerdere formulieren. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2005;
- ruim 50 % van de instellingen heeft op 100.000 inwoners tussen de 1,5 en 2,5 fte sociaal raadslieden ter beschikking.

Drs. H. Bijker

Drs. E. Radius

Augustus 2008

naar provincie	aantal	%
groningen	1	2,0
fryslân	2	4,1
drenthe	1	2,0
overijssel	4	8,2
flevoland	2	4,1
gelderland	7	14,3
utrecht	2	4,1
n-holland	11	22,4
z-holland	8	16,3
zeeland	1	2,0
n-brabant	8	16,3
limburg	2	4,1
TOTAAL	49	100,0

49 respondenten	aantal	%
open spreekuur	41	83,7
op afspraak	40	81,6

organisatievorm	aantal	%
zelfstandig rechtspersoon	6	12,5
maakt deel uit van gemeente	7	14,6
vormt organisatie met ander welzijn of zorg	35	72,9
TOTAAL	48	100,0

schriftelijk vastgelegde klachtprocedure aanwezig	aantal	%
nee	5	10,2
ja	44	89,8
TOTAAL	49	100,0

SRW-formatie en inwoners werkgebied	aantal	min	max	gem	mediaan
SRW-formatie	25	0.33	45.00	5.75	2.85
inwoners werkgebied	48	155	520.000	122.503	115.611
SRWformatie per inwonertal	25	1.33	27.27	4.27	2.44

formatie SRW per 100.000 inwoners	aantal	%
1 - 1,5 formatie	1	4.00
1,5 - 2,0 formatie	5	20.00
2,0 - 2,5 formatie	8	32.00
2,5 - 3,0 formatie	2	8.00
3,0 - 4,0 formatie	2	8.00
4,0 en hoger formatie	7	28.00
TOTAAL	25	100.00

A: soort contact	aantal	%
baliedienstverlening	109.937	22,9
spreekuur	266.442	55,5
telefoon	64.330	13,4
huisbezoek	4.801	1,0
anders/onbekend	34.085	7,1
totaal soort contact	480.075	100,0

B: duur contact	aantal	%
tot 15 minuten	223.235	46,5
15-30 minuten	192.030	40,0
30 minuten en meer	64.810	13,5
totaal duur contact	480.075	100,0

C: etnische herkomst	aantal	%
autochtoon	205.472	42,8
allochtoon	258.280	53,8
onbekend	16.323	3,4
totaal etnische herkomst	480.075	100,0

D: leeftijd	aantal	%
tot 35 jaar	92.174	19,2
35 tot 45 jaar	129.620	27,0
45 tot 55 jaar	96.975	20,2
44 tot 65 jaar	52.328	10,9
65 jaar en ouder	68.171	14,2
onbekend	41.286	8,6
totaal leeftijd	480.075	100,0

E: onderwerpen	aantal	%
uitkeringen (1)	167.272	28,6
werken (2)	19.301	3,3
belastingen (3)	152.065	26,0
wonen (4)	82.466	14,1
consumentenzaken (5)	67.260	11,5
juridische kwesties (6)	44.450	7,6
personen/familierecht (7)	20.470	3,5
onderwijs (8)	12.867	2,2
overige onderwerpen (9/10)	19.301	3,3
totaal onderwerpen	584.867	100,0

F: afhandelingswijze	aantal	%
informatie & advies	243.305	41,6
invullen formulier	154.990	26,5
bezwaar/beroep	23.395	4,0
verwijzing/bemiddeling	72.524	12,4
andere dienstverlening	90.654	15,5
totaal afhandelingswijze	584.867	100,0