Aandachtspunten bij bezoek MINVenJ aan SR Zeist in het kader van toegang rechtsbestel 4-2-2013

Deelnemers; Luc Gielen, Geert Bos, Martijn Mulder (allen werkzaam bij MINVenJ), Elly Arts, Jolanda van de Kamp, Liesbeth Bergsma (allen SR Zeist) en Ernst Radius (MOgroep /LOSR)

**Werkwijze van sociaal raadslieden (SR) in Zeist**

Elly legt in het kort uit wat het SR behelst in Zeist, wat zijn belangrijke thema en wie zijn hun klanten. SR Zeist heeft jaarlijks zo’n 2300 gesprekken (2012) in inloopgesprekken, telefonische consulten en email. Daarnaast heeft zij veel overleg en advies functie naar anderen partners zoals AMW, schuldhulpverlening, GGZ, MEE, voedselbank en kerkelijke vrijwilligersorganisaties. Zeist heeft zo’n 60.000 inwoners en SR heeft vier medewerkers in dienst (2,3 fte ).

SR en JL verwijzen naar elkaar door. Het juridisch loket verwijst meer door naar SR dan andersom. SR pakt meer zaken op en behandelt de kwestie met de klant om tot een oplossing te komen. Voor SR is wel lastig dat klanten soms uit andere gemeenten komen en zij hen eigenlijk niet kunnen /mogen helpen.

SR werkt nauw samen met advocatuur. Zij heeft een lijst met specialisaties van advocaten en advocaten profileren zich graag bij SR. Veel advocaten hebben tegenwoordig een gratis spreekuur. Bij complexe zaken wil SR een dossier wel eens doorgeven aan de advocaat. Maar doorsturen gebeurt alleen met goede reden. Klanten rondpompen heeft geen zin.

-samenwerken met vrijwilligers gaat goed, maar je moet hen wel wijzen op risico’s bij met name financiële zaken. Verkeerd helpen kan echt zware financiële gevolgen hebben voor de klant. Er wordt ook slecht omgegaan met DIGID. Klanten geven deze te snel uit handen. Dit leidt tot misbruik en fraude. In Zeist wil men in 2018 bereikt hebben dat burgers zijn voorbereid op DIGID. DWZ dat gemeente en instellingen de burgers en de organisaties hierop voorlichten. Hoe hoor je om te gaan met DIGID. Hoe scholen we mensen om te leren omgaan met DIGID en hoe creëren we voorzieningen voor burgers die dit niet in staat zijn dit te leren.

SR werkt hier heel stellig in: klant moet zelf DIGID bij SR op pc invullen zonder dat medewerkers mee kijkt. Originele papieren van klant blijven nooit op kantoor.

-SR heeft verschillende ervaringen met uitvoeringsorganen. Met SVB zijn goede ervaringen. Daar kunnen geschillen snel en goed mee worden opgelost. Bij UWV ligt dat wat lastiger, omdat zij vaak alleen kennis hebben van één rechtsgebied of regeling. SR komt vaak problemen tegen die tussen de regelingen liggen. Dan is het zaak de twee kanten van de zaak te belichten en op te lossen.

SR maakt aan klant wel duidelijk dat zij vooral helpen op gebied van inkomen en regelingen en niet voor privé-zaken als betwisten van bekeuringen e.d. Het moeten wel zaken zijn die betrekking hebben op de eerste levensbehoeften van klanten, geen luxe problemen aanpakken.

-in haar werkwijze kiest SR niet snel voor indienen van bezwaarschriften e.d. SR is in die zin, niet een direct belangenbehartiger van een klant. Zij bekijkt de zaak van twee kanten en als SR van mening is dat een bezwaarprocedure niet zinnig is, dan zal zij deze ontraden en andere oplossingen zoeken met klant. Een advocaat zal sneller tegen een beschikking bezwaar maken en overgaan tot dossiervorming . SR probeert door middel van bemiddeling tot een oplossing van problemen te komen.   
  
-SR wil klanten graag uit procedures houden, bijvoorbeeld vanwege feit dat klant geen gebruik kan maken van schuldregeling als er nog procedures lopen, daarom zo belangrijk om klant hierover vroegtijdig te informeren en te helpen. De ervaring van SR is dat andere hulpverleners, dienstverleners dit soort adviezen niet zo snel geven, dat is soms ook niet in hun belang. Door de bredere blijk van SR kan vroegtijdig hierin worden gehandeld. Goed voorbeeld daarvan zijn huurschulden, door zo vroeg mogelijk hierin te handelen kunnen rechtszaken en huisuitzettingen voorkomen worden, dat scheelt veel geld en gedoe, zowel voor klanten als gemeenten en woningbouwvereniging.  
-SR ziet dat andere organisaties zoals de rechtswinkel de klant adviseert bezwaar te maken, maar vervolgens de klant daar niet mee helpt. Uiteindelijk handelt SR zo’n zaak dan weer af en voorkomt een rechtsgang.

SR ziet wel duidelijk dat de samenleving complexer wordt en meer fiscaliseert en juridiseert. Vroeger hoefde de gewone man bv. geen belastingaangifte te doen , nu wel. Klanten moeten nu van veel meer inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen gebruik maken. Daardoor gaan klanten sneller in bezwaar en beroep. vooral ook door de digitale mogelijkheden om in bezwaar te gaan, doet men dit sneller ,zonder echt over de consequenties na te denken. Sommige klanten vragen meer toevoegingen aan zodat zij minder bijdragen hoeven te betalen.

SR signaleert ook misstanden in wet – en regelgeving zowel landelijk als lokaal en geeft dat door aan bijvoorbeeld de gemeente of de landelijke signaleringscommissie. De signaleringscommissie onderzoekt deze signalen en geeft dat door aan bijvoorbeeld de uitvoeringsorganisaties, ministeries of de landelijke politiek.

**Onderwerpen van SR**

-grofweg zijn de onderwerpen van SR te onderscheiden in:

40 %: belastingdienst rood en blauw: BD is de grootste schuldeiser bij klanten die in de schuldhulpverlening zitten, vooral vanwege voorschotten, en inkomen dat verandert. SR zal op gebied van inkomen en toeslagen nooit doorverwijzen naar advocatuur. Bij inkomstenbelasting kan SR vaak wel via bemiddelen schikken. Bij Rood ligt dat wat moeilijker. Dit wordt wel beter doordat SR nu Servicepunt Toeslagen is geworden. Voor klant moet ook duidelijk zijn dat als een beslissing correct is ,dat dan bezwaarschriften e.d. weinig zin heeft. SR zal dan wel alert zijn op toepassen van de beslagvrije voet en het regelen van een betalingsregeling.

30 %: inkomen en uitkeringen

30 %: personen- en familierecht, arbeidsrecht, consumentenzaken. Deze zaken worden meestal doorverwezen naar JL of de advocatuur.

-SR houdt zich niet bezig met strafzaken, vreemdelingenrecht en echtscheidingen.

Bij echtscheidingen informeert zij klant wel wat ze moeten doen , en geeft informatie over gevolgen van echtscheiding voor inkomen. Vaak komen klanten na of tijdens echtscheiding terug als gevolg van financiële problemen. SR stelt geen convenant op, maar adviseert hen wel snel maatregelen te nemen om fiscaal gescheiden te zijn.(uitschrijven e.d.)  
-bij arbeidszaken informeert SR klant wel over mogelijkheden bijvoorbeeld bij tijdelijke contracten, loonkwesties , ontslag op staande voet en werkconflicten. Als SR in vroegtijdig stadium kan adviseren ,bemiddelen hierin, doet zij dat zeker. Ook weer om erger te voorkomen (hoeveel is jouw baan je waard ?, wat schiet je op met conflict te laten escaleren ?

**Doelgroep**  
De belangrijkste doelgroep van SR: burgers uit Zeist uit de laagste inkomensgroepen. Kenmerk van hen : dat hun maand altijd langer duurt dan dat zij geld hebben. Tevens ligt er vaak meer problematiek achter éen vraag. Kenmerkend dat deze groep met de minste vaardigheden op gebied van financiën, zoveel kennis en vaardigheden moet hebben om gebruik te maken van de inkomensregelingen die er zijn. Een gezin in de bijstand heeft al snel met zo’n 10 regelingen te maken, zowel landelijke als lokale regelingen.  
-SR ziet dat klanten vaak vanwege bijvoorbeeld wijze van behandeling boos zijn en dan direct in beroep willen gaan. Uitleg van hoe de regelgeving in elkaar zit en samen kijken of die goed is toegepast kan de boosheid van de cliënt wegnemen. Er wordt serieus naar zijn probleem gekeken.   
-SR ziet wel vaak de vraag achter de vraag, maar kan niet op alles goed reageren vooral op psychisch gebied verwijzen zij door naar bijvoorbeeld amw. Via een zeker onderbuik gevoel signaleren zij wel vaak meerdere problemen.  
-SR heeft ook klanten die vaak terugkomen, of overal tegen in bezwaar willen gaan.. Hier ligt ook taak van SR om klant duidelijk te maken dat bezwaar vaak geen zin heeft en alleen maar kostenverhogend werkt. Klant moet dan wel vertrouwen in hulpverleners hebben. SR benadert de zaak altijd zakelijk en objectief.  
-SR ziet de laatste tijd de ZZP-ers als klanten toenemen vooral de ZZP-er die min of meer gedwongen is zo te werken. Zij zijn geen ondernemers en houden hun zaakjes slecht bij. Dit leidt tot veel problemen, met bijvoorbeeld de belastingdienst.

Als de klant bij SR Zeist komt zal er als volgt gevraagd worden:  
-wat kun je zelf doen, wat weet je zelf ?  
-wie kan jou helpen in de jouw familie ?  
-wie kan jou uit jouw sociale netwerk helpen, in de buurt ?  
-wat kunnen professionals , zoals SR voor jou betekenen ?

- wat kun je niet zelf maar kun je wel leren?

**Kennis en vaardigheden van SR**

SR moet zijn kennis sterk bijhouden, zij leven immers bij de gratie van wijzigingen in het sociale en financiële stelsel. SR-medewerkers zijn breed opgeleid en hebben kennis van meerdere rechts- en wetgeving. SR Zeist is bijvoorbeeld voor partners een kennisnetwerk geworden.  
SR gaat in Zeist samenwerken met schuldhulpverlening in een zogenaamde schuldenpoli, waarin SR zorgt voor inkomensstabilisatie en schuldhulpverlening voor de schuldenregeling. Bij enkelvoudig schulden regelt SR dit wel.

Ernst Radius, 7-2-2013