



INSTITUUT
SOCIAAL
RAADSLIEDEN DELFT

Oplossen en stress reduceren,
dat is de kunst van het ISR

Jaarverslag 2023

Het Instituut Sociaal Raadslieden Delft

Het Instituut Sociaal Raadslieden Delft is een onafhankelijk instituut dat aan Delftse burgers informatie, hulp en advies geeft op een breed sociaal-juridisch gebied. Daaronder Sociaal zekerheidsrecht, Huurrecht, Vreemdelingenrecht, Consumentenrecht en ook steeds terugkerende perikelen rond Toeslagen en de Belastingdienst. Daarnaast heeft het Instituut Sociaal Raadslieden Delft als taak het signaleren van leemten in voorzieningen, wetten en regelingen en in de uitvoering daarvan.

De begeleidingscommissie

Om de onafhankelijkheid van het Instituut Sociaal Raadslieden te waarborgen, heeft het Instituut een begeleidingscommissie (ex artikel 84 Gemeentewet). Deze commissie bewaakt de signalerende, adviserende en verwijzende functie van het Instituut. En heeft tevens tot taak de communicatie te bevorderen tussen de raadslieden en instellingen op sociaal-maatschappelijk terrein.

De begeleidingscommissie legt jaarlijks door middel van een jaarverslag verantwoording af aan de gemeenteraad. Financiële verantwoording valt nadrukkelijk buiten de taak van de begeleidingscommissie.

Inhoud

Inleiding 2

Samenvatting 2

1. Wonen 5

2. Sociale zekerheid / uitkeringen 8

3. Migratie 13

4. Energieperikelen 16

5. Belastingen en Toeslagen 19

6. Onnavolgbare regelingen 21

7. Aanbevelingen en signalen 23

8. Het ISR in cijfers 26

9. Nawoord met een blik op 2024 30

Bijlage: Personele bezetting, financiën en leden begeleidingscommissie

Inleiding

In de navolgende samenvatting wordt in het kort een overzicht gegeven van de rol en betekenis van het ISR in Delft, met welke problematiek cliënten bij het ISR komen en hoe de sociaal raadslieden deze problemen aanpakken. In de latere hoofdstukken wordt meer inhoudelijk ingegaan op de zes meest voorkomende probleemcategorieën aan de hand van praktijkvoorbeelden uit 2023. Dan volgt een hoofdstuk met aanbevelingen en signalen om problemen zoveel mogelijk te voorkomen dan wel te verminderen. Het jaarverslag wordt afgesloten met een hoofdstuk met kwantitatieve gegevens en een vooruitblik op 2024.

Samenvatting

Rol en betekenis van het ISR in Delft

Het ISR is voor steeds meer Delftse burgers van groot belang. Dat het aantal cliënten toeneemt is mede een resultaat van het eind 2022 ingezette beleid om, na de Covid-jaren, weer meer bekendheid te geven aan het ISR bij relevante professionele en vrijwilligersorganisaties in het Delftse Sociaal Domein. Daardoor weten zij steeds beter voor hun cliënten de weg naar het ISR te vinden. En ook andersom betekent elkaar leren kennen als organisaties dat er door partijen vaker een ‘warme overdracht of verwijzing’ kan plaatsvinden wat uiteraard ten goede komt van de cliënt.

Zowel de sociaal raadslieden als de leden van de begeleidingscommissie sluiten ieder voor zich of gezamenlijk, regelmatig aan bij diverse overleggen en onderhouden contacten met externe partijen in de verschillende netwerken in Delft. Uiteraard gebruiken de leden van de begeleidingscommissie ook hun eigen netwerken voor het ISR.

In 2023 is tegelijk met het ontwerp van een nieuw logo ook een flyer gemaakt om het ISR kort en bondig bij partijen bekend te kunnen maken.

In Delft zijn wat professionele organisaties betreft de gemeente, Delft voor Elkaar (DvE) en de Financiële Winkel belangrijke ketenpartners waar het ISR mee samenwerkt. Met deze organisaties zijn de lijntjes korter geworden, de samenwerking met de partners van DvE is gegroeid en bij de gemeente is steeds vaker maatwerk voor cliënten mogelijk, al is voor dit laatste soms nog wel wat extra aandacht van de sociaal raadslieden nodig. Inmiddels hebben de sociaal raadslieden ook contact gelegd met en voorlichting gegeven aan het nieuwe informatiepunt: Informatie digitale overheid (IDO) en aan Geldzaken voor Elkaar.

Vanuit de begeleidingscommissie is eind 2023 contact gelegd met Werkse! om de mogelijkheid voor het ISR te bespreken voor aansluiting bij het initiatief van Werkse! om, op een voor bewoners in de wijken Buitenhof en Voorhof, centrale locatie te werken.

Het jaar 2023 heeft vanwege de overgang naar het gemeente brede registratiesysteem, zeker aan het eind van het jaar voor extra werk voor het ISR gezorgd; vóór 1 januari 2024 moest iedereen geschoold zijn en alles in orde om alle gegevens in een keer over te kunnen zetten om per 1 januari 2024 in het nieuwe systeem te kunnen gaan werken.

De begeleidingscommissie heeft samen met de sociaal raadslieden in 2023 een themabijeenkomst over wonen georganiseerd. Doel ervan was om samen dieper in te gaan op de woonproblematiek, hoe de problemen aangepakt worden, welke partijen relevant zijn en hoe de leden van de begeleidingscommissie eventueel hun netwerk/expertise in kunnen zetten ter ondersteuning van het werk van het ISR.

Cliënten van het ISR

In 2023 is er ten opzichte van 2022 een toename van bijna een vijfde te zien in het aantal cliënten tot bijna 3.200. Verklaarbaar vanuit een betere bezetting door het jaar heen en vanwege het breder bekend maken van het ISR. Bij die toename ten opzichte van 2022 gaat het vooral om cliënten met woonproblemen en cliënten met problemen rond migratie. Een iets mindere toename maar wel duidelijk, is er ook wat betreft cliënten met problemen op het gebied van uitkeringen en sociale zekerheid. Bijna tweederde van het totale aantal cliëntcontacten gaat over deze drie probleemcategorieën. Deze categorieën maken overigens samen met schuldenproblematiek en consumentenzaken al jaren deel uit van de vijf meest voorkomende probleemcategorieën waar cliënten mee komen. Ten opzichte van 2022 zijn de problemen met belastingzaken en toeslagen iets afgenomen.

De problemen in Delft zijn vergelijkbaar met problemen elders. Als bijvoorbeeld gekeken wordt naar de in Delft veelvoorkomende woonproblemen op het gebied van de aanpak van schimmel in jaren zestig flats, dan valt op dat dit overal in het land voorkomt in met name naoorlogse laag- en hoogbouw. Iedereen zoekt naar oplossingen, speciale 'schimmelteams' worden opgericht en sinds 2023 werken woningcorporaties samen op het gebied van schimmel via gezondwonen.nl. Dit laatste is een positieve ontwikkeling, omdat zo ook kennis op dit gebied gebundeld wordt. Samenhangend met schimmelproblemen zijn de hoge energiekosten, wat het door de corporaties geadviseerde ventileren nogal kostbaar maakt, nog afgezien van het gebrek aan verduurzaming. Daar is in deze gebouwen nog nauwelijks een begin mee gemaakt.

'Vraag maar aan de bewoners van schimmel flats in sommige Haagse* wijken. Vraag maar wat deze haastige bouw met hun gezondheid en levensvreugde doet.'¹ * helaas ook in Delft ...

Ook op het gebied van migratierecht, ongelooflijk ingewikkeld vaak, en uitkeringen/sociale zekerheid is de problematiek in Delft niet anders dan elders. Dit is natuurlijk ook verklaarbaar doordat landelijke kaders hier vaak bepalend zijn.

Werkwijze ISR

Omdat het voor de dienstverlening niet relevant is, wordt niet bijgehouden hoe cliënten bij het ISR uitkomen. Wel blijkt dat mond-tot-mond reclame belangrijk is en dat er steeds meer intakeformulieren via de website ingevuld worden. Uiteraard kunnen mensen ook bellen met het ISR. Organisaties gebruiken steeds vaker verwijfsformulieren of helpen hun cliënten zo nodig met het invullen van het intakeformulier via de website. Daarnaast weet een aantal cliënten dat in het verleden goed geholpen is, bij nieuwe problemen de weg naar het ISR weer snel te vinden.

¹ Rogier van de Sande, Voorzitter Unie van Waterschappen in NRC 5-1-2024

Bij de frontoffice van het ISR komen telefonisch veel hulpvragen binnen die niet allemaal geregistreerd worden. Als de cliënten meteen in dit contact namelijk al geholpen kunnen worden, hoeft er geen afspraak met de sociaal raadslieden gemaakt te worden en dan vindt er geen registratie plaats. Van de cliënten die een traject ingaan wordt ruim tweederde geholpen met informatie en advies en bij een zesde gaat het om bemiddeling door de sociaal raadslieden. Voor circa twee derde van de cliënten was in 2023 een eenmalig contact met een van de sociaal raadslieden voldoende.

Een traject met een cliënt kan uit één of meerdere afspraken bestaan. Hoelang trajecten duren is afhankelijk van de complexiteit van de problemen maar zeker ook van de externe organisaties waar de cliënt problemen mee heeft of een zaak heeft lopen en de wachttijden aldaar. Gaat het over besluiten waar bepaalde termijnen voor staan dan kan het zeker wat betreft zaken die met inburgering en migratie te maken hebben, zomaar maanden duren. In die tijd moeten de sociaal raadslieden eerst precies uitzoeken waar het om gaat, daarnaast de juiste contacten achterhalen en vervolgens herhaaldelijk contact opnemen om zaken te bespoedigen, termijnen te bewaken, et cetera. Ook als er geen termijnen spelen, bij bijvoorbeeld meldingen bij corporaties, vragen herhaaldelijke contacten van raadslieden om een reactie of antwoord te krijgen, veel tijd.

Zeker bij langlopende zaken op het gebied van (veranderend) migratierecht zijn deskundigheid, speurwerk en veel geduld van de sociaal raadslieden belangrijke factoren. Uit de praktijkvoorbeelden in de volgende hoofdstukken blijkt dat ook al is het resultaat van procedures voor cliënten misschien niet altijd bevredigend, zij toch gerustgesteld worden doordat de sociaal raadslieden – naast de hulpverlening die ze bieden – goed luisteren, hen serieus nemen en voor hen betrouwbaar zijn.

In 2023 is het gelukt om de wachttijden te beperken tot maximaal twee weken. De wachttijden en bezetting van de formatie worden nauwlettend gemonitord om de wachttijd niet verder op te laten lopen.

'Wanneer mensen onvoldoende grip op hun leven ervaren, kan dat leiden tot meer gezondheidsproblemen, eerder overlijden, meer maatschappelijk onbehagen, en mogelijk zelfs complotdenken.'²

Ook voor 2023 bleek weer dat een belangrijk deel van de problematiek van cliënten veroorzaakt wordt door wettelijke kaders en de soms (te) strikte handhaving ervan. Wel werd vaker door instanties naar ruimte binnen deze kaders gezocht om cliënten tegemoet te komen. Keer op keer werd ook in 2023 weer duidelijk dat met name in contacten met instanties zoals woningcorporaties, de sociaal raadslieden vaker wel en de cliënten zelf vaak niet serieus genomen werden. Niet goed voor het zelfvertrouwen van de burger en ook niet goed voor wat betreft hun vertrouwen in overheid en instanties. Wel goed om te melden is dat deze contacten van de sociaal raadslieden vaker tot een voor cliënten bevredigend resultaat leidden!

Mei 2024
Begeleidingscommissie ISR

² 'Grip: het maatschappelijk belang van persoonlijke controle' Rapport van de WRR (2023)

1. WONEN

Voor het vijfde jaar op rij staan in het jaar 2023 woonproblemen in de top drie van vragen van inwoners aan de sociaal raadslieden³. De vragen gaan zeker niet alleen maar wel heel vaak over schimmel en het uitblijven van een (re)actie van de corporatie bij gebreken. De sociaal raadslieden geven hun cliënten eerst advies en helpen de huurders achtereenvolgens contact te leggen met de verhuurder, invullen van gebrekenformulieren en/of het voorleggen van een klacht aan de huurcommissie. Overigens signaleert het ISR de problematieken rondom wonen in meer of mindere mate bij alle woningcorporaties in Delft. De begeleidingscommissie neemt u als lezer graag mee aan de hand van een aantal voorbeelden.

Schimmel- en vochtproblematiek

Onverantwoord huurdersgedrag of toch een echt gebrek?

Cliënte ervaart al vele jaren terugkerende schimmel- en vochtproblemen in de hoeken van de woning. Ieder jaar meldt ze dit bij de woningcorporatie. Herstel gaat moeizaam en zij moet er continu achteraan gaan. Beloftes vanuit de corporatie worden niet nagekomen. Cliënte neemt contact op met ISR omdat de sociaal raadslieden haar eerder ook al hebben geholpen. Na contact met de woningcorporatie, wordt de melding opgepakt en uiteindelijk vindt herstel plaats. Helaas komen de schimmel- en vochtproblemen terug. Cliënte vraagt direct de hulp van de sociaal raadslieden omdat ze geen vertrouwen meer heeft in de woningcorporatie. De woningcorporatie wordt nu om een blijvende oplossing gevraagd. Echter, zij wil nu niet herstellen omdat de opzichter aangeeft dat er sprake is van onverantwoord huurdersgedrag. Cliënte zou onvoldoende stoken, onvoldoende ventileren en haar was hangt in de woonkamer. Ondanks bezwaar tegen deze afwijzing blijft de woningcorporatie bij haar beslissing. Om een procedure bij de Huurcommissie te voorkomen, wordt contact opgenomen met de sociaal beheerder. Naar aanleiding van dit contact besluit de woningcorporatie tot een detectieonderzoek naar het schimmel- en vochtprobleem in de woonkamer. Voor de overige kamers dient cliënte naar de Huurcommissie te gaan. Cliënte wordt geholpen met het verzoek naar de Huurcommissie waarna een huisbezoek plaatsvindt. Daarnaast wordt de situatie nog op afstand aan de onderzoeker uitgelegd. Cliënte ontvangt enkele weken later het onderzoeksrapport waarin staat dat er sprake is van een gebrek onder categorie C, huurkorting tot 40%. Een uitspraak van de Huurcommissie volgt nog. In de tussentijd blijkt uit het detectieonderzoek dat er een lek op het dak is. De woningcorporatie wordt gevraagd wanneer deze lekkage en de vervolgschade zullen worden hersteld. En weer blijft het oorverdovend stil.

Schimmel in de woning

Een huurder heeft veel last van veel schimmel in de woning. De huurder heeft hiervoor al meerdere meldingen gedaan bij de woningcorporatie, alleen wordt hier weinig tot niets mee

³ In het hoofdstuk 'Het ISR in cijfers' meer info over de top drie van problemen.

gedaan. De woningcorporatie komt weleens langs maar geeft dan alleen het advies dat de huurder de woning moet luchten en hij speciale verf kan aanbrengen. De huurder geeft aan dat hij dit al gedaan heeft, ze houden elke dag de ramen open en zetten de verwarming ook regelmatig aan. Dit helpt tot op heden niet. De huurder woont met zijn vrouw en twee kinderen in de woning. De kinderen hebben door de schimmelvorming veel last van hun luchtwegen en slikken regelmatig antibiotica. De medische specialist heeft ook vastgesteld dat de medische klachten door de schimmel in de woning komen.

Namens huurder neemt het ISR contact op met de woningcorporatie. Zij sturen een medewerker naar de woning waarna hetzelfde advies als eerder volgt. Volgens de huurder is er niemand gekomen en is het advies vermoedelijk gegeven op basis van de eerdere bezoeken. Het ISR geeft nogmaals aan bij de woningcorporatie dat zij moeten zorgen voor een oplossing en verzoeken om een onderzoek in de woning waar iemand van het ISR ook bij aanwezig wil zijn. Dit wordt geweigerd. Na aandringen geeft de woningcorporatie aan dat zij niets kunnen doen en dat ze verder het gesprek met het ISR niet aangaan. Door de ernstige situatie en omdat de corporatie niet meer in gesprek wil met het ISR, verwijzen wij huurder door naar een advocaat.

Klachten van schimmel- en vochtproblemen komen relatief veel voor bij de naoorlogse appartementen. Het gaat om laag en hoogbouw met lagere energie labels in de wijken Voorhof en Buitenhof. Er is wel veel beweging op dit vlak. Het Nationaal Isolatieprogramma schrijft voor dat in 2028 de labels E F G zijn uit gefaseerd. Er is inmiddels een schimmelprotocol tussen gemeente en woningcorporaties. Dat voorziet in een stappenplan voor bewoners, dat de sociaal raadslieden met cliënten kunnen doornemen. In 2023 waren 015Duurzaam en de energiehulpen al actief. En sinds 2023 werken de woningcorporaties samen op het gebied van schimmel via gezondwonen.nl. Inwoners kunnen bij hun woningcorporatie melding doen van schimmel. Vervolgens vindt een onafhankelijk onderzoek plaats.

Hopelijk is het effect van het schimmelprotocol, meldpunt, het isolatieprogramma, de extra inzet van energiehulpen en -coaches en de uitreiking van bonnen in 2024 terug te zien in een daling van het aantal inwoners dat voor schimmelproblematiek aanklopt bij de sociaal raadslieden.

Reparaties en uitblijven reactie

Reparatie radiator

Mevrouw heeft een geschil met haar woningcorporatie. Zij heeft begin dit jaar een lekkage gehad bij een van haar radiatoren. Daarnaast is er ook een probleem met een andere radiator. Deze wordt verwarmd terwijl deze uit staat. De woningcorporatie heeft adequaat gereageerd op haar reparatieverzoek voor de lekkage, maar verzuimt in eerste instantie om te kijken naar haar andere probleem. Mevrouw heeft het afgelopen jaar meerdere keren contact opgenomen en verzocht om reparatie van haar radiatoren. Na een lange periode komt er eindelijk een monteur en die constateert dat er inderdaad een probleem is, maar kan dit niet ter plaatse oplossen. Hij sluit deze radiator af van de hoofdleiding, zodat deze radiator in ieder geval niet meer verwarmd kan worden. Verdere acties blijven echter uit. Mevrouw komt naar het ISR om deze situatie te bespreken. Het ISR neemt contact op met de woningcorporatie en

verzoekt om zo snel mogelijk dit probleem te verhelpen. Aangezien het ISR ook geen reactie krijgt van woningcorporatie, helpt zij mevrouw met het opstellen van een klachtbrief. Mocht hier ook geen reactie op komen, dan kan mevrouw na zes weken formeel een procedure starten bij de Huurcommissie.

Reparatie dak

Cliënte heeft een geschil met haar woningcorporatie. Zij heeft het afgelopen jaar last gehad van lekkages via haar dak. In februari 2022 is er lekkage ontstaan door een hevige storm. Zij heeft toen voor het eerst een melding bij de woningcorporatie gedaan en een verzoek ingediend tot reparatie. De woningcorporatie heeft toen dit probleem verholpen, maar de schade was wegens overmacht voor rekening van cliënte. Zij heeft toen een beroep gedaan op haar eigen verzekering. In juni 2022 is er weer lekkage en weer via het dak. Zij heeft toen weer de woningcorporatie benaderd en het probleem is weer verholpen, aldus de woningcorporatie. Ook nu wordt er weer gesproken van overmacht en moet zij zich weer wenden tot haar eigen verzekering. Op Oudejaarsdag 2022 is er weer sprake van lekkage via het dak en meldt zij zich weer bij de woningcorporatie. In januari 2023 stelt de woningcorporatie pas een onderzoek in en het blijkt dat er dakpannen beschadigd zijn. Cliënte heeft in deze periode meerdere keren verzocht om informatie en uitleg, maar daar werd inhoudelijk niet op gereageerd. ISR helpt cliënte met het opstellen van een klachtbrief. Begin maart 2023 is het dak echter nog steeds niet gerepareerd. Het ISR adviseert cliënte om de zaak voor te leggen aan de Huurcommissie.

Om de communicatie met de woningcorporaties te verbeteren zijn in 2022 en 2023 vanuit het ISR contacten gelegd met de directeurs van enkele woningcorporaties. Daaruit blijkt dat de intenties goed zijn. In de praktijk zorgen deze contacten er nog niet altijd voor dat er ook een (re)actie komt van de woningcorporatie na het melden van problemen. We blijven inzetten op de communicatie met en oplossingsgerichtheid van woningcorporaties, zodat langdurige procedures worden voorkomen en inwoners niet onnodig lang stress en hinder ondervinden van gebreken in hun woning.

Tot slot is in 2023 het huurteam in Delft gestart. Dit team richt zich op de particuliere verhuurders. Zoals de praktijkvoorbeelden ook laten zien hebben de sociaal raadslieden vooral te maken met huurders vanuit woningcorporaties.

2. SOCIALE ZEKERHEID / UITKERINGEN

Onder het sociaal minimum na bereiken pensioengerechtigde leeftijd

Verschillende inwoners hebben hulp gevraagd bij het ISR omdat na het bereiken van de AOW-leeftijd hun inkomen opeens onder het sociaal minimum zakte en onvoldoende was om aan alle financiële verplichtingen te voldoen.

Steeds meer mensen in Nederland krijgen een onvolledige AOW-uitkering. Doordat zij bijvoorbeeld pas op latere leeftijd naar Nederland zijn gekomen, (tijdelijk) in het buitenland hebben gewoond of gewerkt of door andere omstandigheden minder dan 50 jaar voorafgaande aan de AOW-leeftijd ingeschreven hebben gestaan in Nederland. Ieder ontbrekend jaar betekent een korting van 2% op de AOW. Het aantal mensen met een onvolledige AOW stijgt relatief sneller dan het aantal mensen met een volledige AOW (SVB, augustus 2023). Niet alleen de groep arbeidsmigranten die de komende jaren met pensioen gaat zakt onder de armoedegrens maar ook veel vluchtelingen die de laatste jaren naar Nederland zijn gekomen krijgen hier op termijn mee te maken.⁴ Ook in Delft komt deze problematiek al in toenemende mate voor.

De Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) die actief aangevraagd moet worden, kan niet altijd de AOW volledig aanvullen en dan bestaat er mogelijk recht op bijzondere bijstand.

Inmiddels hebben de sociaal raadslieden medewerkers bij Delft voor Elkaar over deze problematiek geïnformeerd en geattendeerd op het hoe en wanneer van aanvragen van AIO.

Aanvraag AIO

Cliënt heeft lang in het buitenland gewoond, waardoor hij geen volledige AOW gaat krijgen. Daarom dient het ISR ook een aanvraag AIO in. De SVB wordt verzocht om een voorschot toe te kennen op zijn AOW. De man heeft nu namelijk geen geld en komt daardoor in de financiële problemen

De aanvulling wordt in principe per datum aanvraag toegekend. Dus niet met terugwerkende kracht tot de AOW-leeftijd. Dit kan betekenen dat er een periode te weinig inkomsten zijn. Dat is bij de volgende cliënt het geval geweest.

Te laat aanvragen AIO

Cliënt komt voor problemen met schuldhulpverlening naar het ISR. Dan wordt ook duidelijk dat cliënt een lage AOW-uitkering heeft en geen ander inkomen. Hij zou recht kunnen hebben op een AIO-aanvulling van de Sociale Verzekeringsbank en daarom wordt direct de AIO aangevraagd bij de SVB.

Naar aanleiding van deze en soortgelijke casussen is er door het ISR een signaal gegeven aan de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). De LOSR heeft vervolgens in een brief aan de SVB gevraagd om burgers, waarvan duidelijk is dat zij geen volledige AOW krijgen, standaard een papieren aanvraagformulier AIO te sturen.

⁴ <https://pensioenpro.nl/armoede-onder-oudere-niet-westerse-migranten-hardnekkig-probleem/>

Hoewel de SVB de burger tijdig informeert over de financiële situatie na de AOW-leeftijd, is kennelijk voor een groep burgers deze (digitale) informatie niet duidelijk genoeg. Deze groep weet er niet van of is niet in staat om online de AIO-check te doen en ontdekt pas bij de eerste betaling of nog later hoe laag de AOW-uitkering is terwijl zij zich niet bewust zijn van de mogelijkheid om hun inkomen aan te vullen.

‘Werkende armen staan voor een groot deel niet op het netvlies van de gemeente. Over deze mensen bestaan gegevens bij de Belastingdienst, het UWV en de SVB, maar die mogen daarover geen gegevens uitwisselen. De overheid weet altijd precies iedereen te achterhalen die iets moet betalen, maar als deze mensen ergens recht op hebben, weten we ze niet te benaderen.’⁵

Scootmobiel maanden niet kunnen gebruiken

Cliënte komt bij het ISR omdat ze haar scootmobiel, die ze via de WMO kreeg, al maanden niet kan gebruiken. Haar scootmobiel kan niet worden aangesloten op het elektriciteitsnet. De verhuurder zou dit aanpassen, maar ze heeft al die tijd niets vernomen. Het ISR neemt contact op met de verhuurder en hoort dat het stopcontact in de berging maximaal 24 volt aankan, terwijl de scootmobiel maximaal 220 volt nodig heeft. Om dit op te lossen hoort Delft Support een opdracht te geven voor het plaatsen van een omvormer. Het ISR vraagt Delft Support naar de stand van zaken. De opdracht tot plaatsen van een omvormer blijkt al geruime tijd geleden te zijn gegeven en ligt nu bij de uitvoerder. Het ISR neemt vervolgens contact op met het uitvoerend bedrijf. Men biedt excuses aan voor de vertraging en er wordt een afspraak gemaakt. De monteur geeft vervolgens aan dat het plaatsen van de omvormer niet mogelijk is vanwege de aanwezige elektra. Hij heeft namens mevrouw met de verhuurder gebeld, maar gezien de lange wachtrij heeft hij cliënte verzocht zelf te bellen. Hierop neemt het ISR op verzoek weer contact op met de WMO-adviseur van Delft Support, om het precieze probleem duidelijk te krijgen en aan te geven dat het voor cliënte te lang duurt. Daarop neemt de WMO-adviseur contact op met het uitvoerend bedrijf. Uiteindelijk blijkt dat de omvormer niet geplaatst kan worden zonder toestemming van de verhuurder. Dit omdat afname van stroom in de berging onder algemeen gebruik valt. Mocht de verhuurder geen toestemming verlenen, dan kan cliënte via een verlengsnoer stroom afnemen vanuit haar woning. Uiteindelijk is het probleem opgelost via het hoofd van het uitvoerende bedrijf.

Overigens wordt in een van de flatgebouwen in Delft door een woningcorporatie een uitbouw gerealiseerd op de begane grond van de flat, speciaal voor het opladen van scootmobielen. Dit om afname van het stroomnetwerk in de bergingen te voorkomen en daarmee tegelijk het brandgevaar (vanuit de accu's) in de flat zelf weg te nemen.

⁵ Erik Dannenberg, directeur Divosa

Financiële problematiek

Behoorlijkheidskader voor invordering

In 2019 heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat: “de overheid behoorlijk moet gaan invorderen, oftewel met oog voor de positie en het belang van mensen met schulden”.⁶

In het behoorlijkheidskader dat is opgesteld staat dat de overheid bij het innen van schulden:

- Zich moet inspannen om verdere schulden te voorkomen.
- Duidelijk moet communiceren en er naar streven om waar nodig persoonlijk contact te zoeken.
- Redelijk moet handelen door maatwerk te leveren.
- De beslagvrije voet moet waarborgen.
- Medewerking moet verlenen aan schuldhulpverlening.
- Zoveel mogelijk moet samenwerken met andere overheidsinstanties.
- Haar vordering behoorlijk moet uitbesteden.

Uit de praktijkvoorbeelden uit 2023 van het ISR, lijkt dat het rapport van de Nationale ombudsman gehoor heeft gekregen. Waar in eerste instantie geen begrijpelijk overzicht wordt gegeven van schulden of onnodige invorderingsacties uitgevoerd worden, zonder te onderzoeken wat de persoonlijke situatie van de burger is, zien we in onderstaande casus dat maatwerk toepassen tot een goede oplossing leidt.

Onduidelijke achterstand vorderingen

De cliënt heeft een aantal jaren terug meerdere vorderingen bijstand van de gemeente ontvangen. Hiervoor heeft zij zelf een betalingsregeling getroffen en in juni 2021 de laatste betaling overgemaakt. Ze ontving ook een brief dat de vordering betaald was. Begin 2023 ontving de cliënt echter een brief van de gemeente dat ze achterliep met haar betalingen. Mocht ze niet overgaan tot betalen, dan zou de vordering uit handen gegeven worden aan de deurwaarder.

Na vragen van het ISR gaat de gemeente het een en ander onderzoeken. Hieruit blijkt dat de betalingsregeling was afgesproken voor maar één terugvordering en niet voor de overige vorderingen en boete. Dit blijkt uit de verstuurde brieven. De gemeente besluit maatwerk toe te passen en van verdere invordering af te zien.

Door het invorderingsbeleid van de overheid en gemeentelijke kaders als uitgangspunt te nemen, raken inwoners vaak (onnodig) dieper in de schulden. Uit onderstaande voorbeeld blijkt dat door te denken vanuit de burger, er weer perspectief ontstaat voor de inwoner.

⁶ rapportnummer 2019/005 d.d. 9 februari 2019

Onterechte vorderingen

Mevrouw komt samen met haar schuldhulpmaatje langs vanwege verschillende terugvorderingen vanuit haar vorige woonplaats de gemeente Den Haag (een bedrag hoger dan €10.000) en de gemeente Delft.

Het ISR neemt contact op met de gemeente en legt de situatie uit. Mevrouw had namelijk volgens het ISR en de wettelijke kaders wel terecht bijzondere bijstand gekregen voor de kosten van woningopvang. Na veel contact met de gemeente Den Haag en na onderzoek komt de gemeente Den Haag tot de conclusie dat er toch geen reden is om de destijds verstrekte bijzondere bijstand terug te vorderen omdat de gekregen bijzondere bijstand toch rechtsgeldig gegeven was. Het al betaalde bedrag door mevrouw aan de gemeente Den Haag wordt door hen terugbetaald.

Van de gemeente Delft is bijzondere bijstand ontvangen voor de aanschaf van een fiets voor haar kind. De gemeente geeft aan nooit de aankoop bon ontvangen te hebben en de termijn om deze bon in te leveren is allang verstreken. Daarom wordt de bijstand teruggevorderd. Mevrouw had de bon ingeleverd bij de balie van de gemeente en hier een bewijs van gekregen. Ook had ze de bon nog in haar bezit. Het ISR legt de situatie uit aan de gemeente Delft en leveren de bon nogmaals in. Hierna wordt de vordering ongedaan gemaakt en hoeft mevrouw ook dit bedrag niet meer terug te betalen.

In onderstaand voorbeeld liet de communicatie op zich wachten maar is de uiteindelijke uitslag positief.

Kwijtschelding na tien jaar

Vorig jaar vroeg mevrouw om advies over haar schulden bij de gemeente. Zij loste al heel lang, meer dan 10 jaar, af op de vorderingen van de gemeente. Het ISR heeft geholpen met het verzoek om kwijtschelding van de openstaande vorderingen. Na een half jaar heeft mevrouw nog geen antwoord ontvangen van de gemeente. Het ISR neemt contact op met de afdeling Terugvordering van de gemeente en hoort dat er helaas een achterstand is bij deze afdeling. De brief van mevrouw wordt echter direct opgezocht. Vervolgens laat de gemeente weten dat het verzoek van mevrouw tot kwijtschelding zo snel mogelijk zal worden afgehandeld. Na enkele weken ontvangt mevrouw een brief waarin staat dat ze geen openstaande vorderingen meer heeft bij de gemeente.

Het behoorlijk uitbesteden van de vordering en het waarborgen van de beslagvrije voet is in onderstaande casus niet goed gegaan.

Onverwachte aanpassing beslagvrije voet

Op het inkomen van cliënt ligt al een aantal jaren beslag. Vorig jaar is zijn beslagvrije voet (bvv) door het ISR aangepast. Zijn inkomen is zo laag dat enkel het minimumbedrag in beslag genomen kan worden. Cliënt benadert nu het ISR omdat hij enorm achteruit is gegaan in zijn

inkomen. De bvv is verhoogd van € 13,73 naar € 137,49. Vanaf januari is het minimumloon met 10% gestegen, zo ook de uitkeringen. Het UWV heeft in dit geval de beslagvrije voet aangepast zonder cliënt op de hoogte te stellen.

Het ISR maakt voor cliënt een nieuwe bvv-berekening en benadert de beslaglegger, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (LBIO). Zij geven aan dat zij geen opdracht tot aanpassing hebben gegeven aan het UWV. Ze nemen de berekening van het ISR over en zullen zo snel mogelijk de juiste aanpassing doorgeven aan het UWV. Of het met terugwerkende kracht aangepast kan worden is nog de vraag. Het gaat om alimentatiegelden die al overgemaakt zijn. Daarnaast was cliënt ook te laat met het doorgeven van de onterechte verhoging van de bvv.

Het is onduidelijk waarom het UWV zonder opdracht de bvv aangepast heeft. Uit de landelijke signalen die de sociaal raadslieden opvangen, blijkt dat na verhoging van het minimumloon vaker de beslagvrije voet zonder toelichting wordt aangepast.

Moet de inwoner het zelf oplossen of kunnen instanties het ook onderling afstemmen?

Mevrouw geeft in juni 2023 aan dat er nog geen vrijlating van inkomsten is toegepast op haar bijstandsuitkering. Zij vertelt dat Werkse! vorig jaar van het UWV een advies ontvangen heeft waaruit blijkt dat zij medisch urenbeperkt is. Van haar consulent van Werkse! moest zij het UWV-rapport inleveren bij haar inkomensconsulent. Haar bijstandsuitkering zou hoger worden omdat er een vrijlating inkomsten toegepast zou worden.

Het ISR neemt contact op met de afdeling Inkomen die navraag doet bij inkomstenverrekeningen. Daarna komt de zaak bij Werkse! terecht, waar deze helaas blijft liggen. Na meermaals contact met Werkse! blijkt dat de zaak toch door afdeling Inkomen van de gemeente dient te worden afgehandeld. Het ISR neemt weer contact op met de afdeling Inkomen waar de zaak wordt voorgelegd aan de senior. Vervolgens wordt de zaak snel afgehandeld. Begin september ontvangt mevrouw een nabetaling van bijna € 3000,- omdat zij vanaf mei 2022 recht had op een vrijlating van inkomsten.

3. MIGRATIE

Een belangrijk deel, bijna een vijfde van het totaal aantal trajecten van de sociaal raadslieden, heeft te maken met migratie- en vreemdelingenrecht. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- problemen rond verblijfsrecht (inclusief aanvraag/verlening/wijziging);
- gezinshereniging en -vorming;
- inburgering;
- nationaliteit en naturalisatie;
- visum kort verblijf.

Een breed scala aan problemen dat brede kennis van zaken vraagt van de sociaal raadslieden. Vaak gaat het om complexe en arbeidsintensieve problematiek waarbij digitale factoren/beperkingen, het soms ontbreken van de vereiste papieren uit het land van herkomst, onvoldoende financiële middelen, enzovoorts. de problemen voor de cliënten nog eens vergroten. Soms blijken formulieren om bijvoorbeeld vernieuwing van verblijfsrecht aan te vragen zo ingewikkeld dat zelfs de raadslieden twee keer moeten lezen om een aanvraag correct in te kunnen vullen. Zonder de specifieke kennis bij de sociaal raadslieden van het migratie- en vreemdelingenrecht, zouden deze cliënten verdwalen in het systeem.

Ook met de deskundige hulp van de sociaal raadslieden is er voor de cliënten vaak sprake van lange procedures, veel onzekerheid en soms ook angst.

Ingewikkelde formulieren

Cliënte heeft een verblijfsvergunning asiel voor onbepaalde tijd. Ze wil een vernieuwing van haar huidige verblijfsdocument aanvragen. Ze raakt echter verstrikt in het aanvraagformulier en komt er zelf niet uit. Al snel blijkt dat ze het verkeerde ingewikkelde formulier voor verlening van de verblijfsvergunning heeft ingevuld. Zij heeft een ander formulier nodig namelijk de aanvraag voor vernieuwing van haar huidige verblijfsstatus. Zij wordt geholpen met het invullen van de juiste aanvraag.

Er wordt vaak gezien dat een digitale aanvraag voor cliënten te ingewikkeld is, er moet worden ingelogd met DigiD en documenten moeten worden gedigitaliseerd om te kunnen uploaden. Men kan ook een schriftelijke aanvraag indienen en dan blijkt dat die formulieren nog veel ingewikkelder zijn. Het is vaak al lastig om het juiste formulier te vinden. Gelukkig kunnen de sociaal raadslieden de klanten hierbij helpen.

Dit punt is aangekaart bij de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR), die kan dit meenemen naar het overleg van de LOSR met de IND.

Naturalisatie

Steeds vaker komt het voor dat cliënten die Nederlander willen worden vast komen te zitten in het systeem van inburgering en hierdoor geen vrijstelling kunnen krijgen bij de aanvraag om naturalisatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om cliënten die onder de oude wet inburgering van 2007 en 2013 vallen. Zij hebben van de gemeente ontheffing gekregen van het

inburgeringsvereiste wegens voldoende inspanningen. Deze ontheffing is echter niet voldoende om ontheffing te krijgen van het inburgeringsvereiste bij naturalisatie. Bij naturalisatie kan ontheffing wegens voldoende inspanningen alleen worden gegeven als er 600 uur les is gevolgd bij een school met Keurmerk Blik op Werk en men minimaal vier (tot 31-3-2023) en daarna drie keer is gezakt voor het examen. Het is voor cliënten vaak lastig om van hun school nog als bewijs de overzichten met de gemaakte lessen te krijgen en bovendien hadden scholen in die tijd niet het gewenste keurmerk zoals bijvoorbeeld ook het geval was bij ROC Mondriaan, waar veel van de cliënten les hebben gehad al dan niet met hulp van de gemeente Delft.

‘Het uitgangspunt van het recht, het voordeel van de twijfel, is ver naar de achtergrond verdwenen.’⁷

Cliënte kan geen Nederlander worden; klem in het systeem

Betreffende cliënte moet opnieuw les gaan volgen om aan de 600 uur te komen en minstens drie keer de examens afleggen. Voor mevrouw is dat erg lastig, de lessen kosten €13,50 per uur, ze heeft een bijstandsuitkering en daarbij lukt het haar niet om de taal te leren, ze heeft niet voor niets destijds een ontheffing van de gemeente gekregen. Ze is al vanaf 2001 in Nederland en volgt nog steeds gratis conversatielessen bij Delft voor Elkaar.

Ze zou naturalisatie kunnen aanvragen met een beroep op maatwerk maar de kans is te groot dat het wordt afgewezen. De kosten voor een aanvraag, €970 maar liefst, zijn te hoog om een risico te kunnen nemen. Daarom is er waarschijnlijk ook nauwelijks jurisprudentie op dit gebied.

Deze kwestie is als signaal ingebracht in het regionaal overleg van Sociaal Raadslieden. Vanuit daar wordt het ingebracht bij het overleg van de LOSR waaraan ook de Nationale ombudsman deelneemt.

Cliënte wordt op de mogelijkheid van sterkere verblijfsstatus gewezen

Cliënte heeft zogenaamd rechtmatig verblijf bij echtgenoot en wil dit verblijf laten verlengen. Tijdens het spreekuur blijkt dat zij niet alleen vijf jaar onafgebroken in Nederland is, ze is ook volledig ingeburgerd en haar echtgenoot heeft voldoende duurzaam inkomen om haar een sterkere verblijfsstatus te verschaffen.

De mogelijkheden voor verblijf op grond van EU langdurig ingezetene of onbepaalde tijd worden met haar besproken. Met een werkgeversverklaring en loonstroken van de echtgenoot kan dit worden aangevraagd. Cliënte kan ook voortgezet verblijf aanvragen maar deze aanvraag is duurder en valt daardoor af. Ze is wat onzeker omdat haar huidige verblijfsdocument nog maar drie maanden geldig is en de beslissing op een aanvraag voor langdurig verblijf tot 6 maanden kan duren. Er wordt uitgelegd dat zij gedurende de aanvraag rechtmatig verblijf heeft en dat zij dit kan aantonen via ‘mijn IND’ of door bewijs van de

⁷ Monique Kremer, voorzitter van de Adviesraad Migratie/ tijdschrift Sociale Vraagstukken, winter 2022

ingediende aanvraag steeds bij zich te dragen. Ze gaat voor het aanvragen van het sterkere verblijf.

Na drie maanden komt ze terug omdat ze het toch erg vervelend vindt dat haar verblijfsvergunning is afgelopen. De IND wordt gebeld en geeft aan dat de beslistermijn 4 tot 6 maanden is. Wordt dit niet gehaald dan mag ze onmiddellijk contact met IND opnemen. Mocht ze in de tussentijd naar het buitenland willen gaan kan zij via het IND Loket een terugkeervisum aanvragen, dat kost € 168. Uiteindelijk neemt IND na 5 maanden een positieve beslissing, klant krijgt de verblijfsstatus EU langdurig ingezetene.

De Nationale ombudsman stelt: ‘de administratieve werkelijkheid sluit niet aan bij de leefsituatie van de statushouders’.

Ondanks bezwaarschrift inburgering toch betalen

Cliënt moet zijn volledige lening van ruim €9.000 aan DUO terugbetalen omdat hij niet op tijd is ingeburgerd en net te laat ontheffing heeft gekregen van het inburgeringsvereiste. Hij heeft een asielstatus. Het is onbegrijpelijk voor hem dat hij terug moet betalen terwijl hij ontheffing heeft gekregen omdat hij voldoende inspanningen heeft verricht en hem ook geen boete is opgelegd. Hij wordt geholpen met het opstellen van een bezwaarschrift waarbij onder andere een beroep op het evenredigheidsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel wordt gedaan. Bovendien is het doel van de inburgeringsverplichting wel behaald; hij heeft namelijk werk en kan zich prima redden in de Nederlandse maatschappij. DUO geeft aan dat hij kan kiezen of zijn bezwaarschrift meteen wordt afgehandeld of dat hij wacht op de antwoorden op de prejudiciële vraag die door de Raad van State aan het Europese Hof van Justitie is gesteld om te kijken of het Nederlandse inburgeringsstelsel wel aan de Europese richtlijn voldoet. Opmerkelijk genoeg geeft DUO aan dat hij bij onmiddellijke afhandeling van het bezwaar later geen aanspraak meer mag maken op de eventuele voor hem positieve gevolgen (namelijk dat hij niet hoeft terug te betalen) na de uitspraak van het Hof. Hij heeft eigenlijk geen andere keuze dan akkoord te gaan met het aanhouden van zijn bezwaarschrift. Een procedure bij het Hof kan ruim twee jaar duren! In de tussentijd moet hij DUO wel alvast gaan terugbetalen of het nu terecht is of niet. Als de sociaal raadslieden aangeven dat dit onredelijk is, geeft DUO aan dat hij wel kan vragen om het termijnbedrag te verlagen als zijn inkomen is gedaald. Dat is zo en hij wordt bij deze aanvraag geholpen.

Een heel vervelende situatie die niet alleen voor de cliënt onbegrijpelijk is; iemand met een asielstatus, goed ingeburgerd, levert een bijdrage aan de Nederlandse maatschappij en moet maandelijks gaan afbetalen voor iets waarover pas over twee jaar een beslissing te verwachten valt! De complexiteit, strenge regels rond naturalisatie en inburgering zijn soms gekmakend voor alle betrokkenen. Naast veel onzekerheid en stress voor cliënten betekent het een berg werk voor de sociaal raadslieden.

4. ENERGIEPERIKELEN

Een grote groep huishoudens heeft de laatste jaren moeite om de energierekening te betalen. Dat geldt zeker voor Delftse bewoners in slecht geïsoleerde huurhuizen waarvan er helaas nog vele zijn. Er zijn weliswaar ettelijke regels, compensaties, tegemoetkomingen en lokale fondsen of steunpakketten maar dat alles is complex en de regelingen kennen vele uitzonderingen. Zie daar als burger maar eens uit te komen.

Voor het ISR zijn dit soort casussen qua inhoud relatief gemakkelijk te behandelen, maar door veel uitzoekwerk zijn dit soort casussen wel erg tijdrovend. De vraag is of wetgevers zich dit alles vooraf gerealiseerd hebben.

‘Mensen met een dikke portemonnee kunnen van alles aanschaffen: warmtepomp, isolatie, zonnepanelen. Mensen zonder financiële buffers halen via Marktplaats een goedkope tweedehands koelkast met energielabel G.’⁸

En in aansluiting op bovenstaande: het is nog eens extra schrijnend dat voornoemde subsidies door alle burgers – dus ook de minima – via belastinggeld worden opgebracht. ‘Voorzieningen waarmee mensen op de lange termijn hun energierekening structureel kunnen verlagen, bereiken juist niet de mensen die dat het hardst nodig hebben,’ zegt de Nationale ombudsman. En bovendien, zo concludeert hij: ‘Huurders hebben minder zeggenschap over de verduurzaming van de woning dan eigenaren. Zij moeten voor maatregelen zoals grootschalige isolatie wachten tot de verhuurder deze doorvoert’.

Noodfonds Energie + Noodhulp ISF

Cliënt benadert het ISR omdat hij een hoge jaarnota heeft ontvangen van zijn energiemaatschappij. Hij moet een bedrag van ruim €2.500,- bijbetalen. Het ISR bekijkt de jaarnota en het valt op dat het energieverbruik enorm hoog is, ver boven het gemiddelde. Voor de energiecrisis betaalde mijnheer per maand € 300. Na de jaarnota is dit verhoogd naar € 950. Hij heeft een slimme meter, deze functioneert goed. Na doorvragen blijkt cliënt een boiler te hebben van 120 liter. Wij bekijken oude jaarnota's van vóór het plaatsen van de boiler. Hieruit blijkt dat het energieverbruik toen 'gemiddeld' was. Na het plaatsen van de boiler is het energieverbruik enorm gestegen. Met hulp van zijn begeleider vanuit MEE heeft hij via de WMO een grotere boiler dan gebruikelijk gekregen, omdat de vorige voor zijn gezin te klein was. Voor hem was het niet duidelijk dat een boiler met meer inhoud zoveel meer energie zou verbruiken. Aan het enorme verbruik van de boiler is niet veel te doen. Het ISR treft een regeling met de energiemaatschappij en men verlaagt het termijnbedrag naar € 650. Wel met het risico dat hij bij de volgende jaarnota dient bij te betalen. Om de schuld van de jaarnota te verlagen, doet het ISR een beroep op het Noodfonds Energie. Deze verstrekt voor één kwartaal een bedrag van € 1.200. De energiemaatschappij verrekenet dit met de openstaande vordering. Daarnaast wordt ook een aanvraag bij Noodhulp winter van ISF

⁸ Uit interview met Divosa-voorzitter Erik Dannenberg voor site Sociale Vraagstukken, 14-3-2022

gedaan. Het ISF kent een bedrag van €1.500 toe, deels om de schuld mee af te lossen en deels voor de komende jaarnota. Hiermee is de schuld afgelost en heeft mijnheer nog een kleine reserve voor komende tijd.

Vanuit het ISR vermoedt men dat er nogal wat mensen, helaas, een beroep op dit Noodfonds Energie hebben laten liggen. Ondanks dat organisaties hulp boden bij de aanvraag. Deze aanvraag verliep eerst via een app en was weer later alleen online mogelijk. Er is overigens aan de gemeente gevraagd het Noodfonds niet als voorliggende voorziening te zien, hier is rekening mee gehouden.

Hoge energiekosten vergoed door bijzondere bijstand

Een alleenwonend iemand ontvangt een hoge eindafrekening van haar energiemaatschappij. Mevrouw begrijpt de eindafrekening niet, omdat haar verbruik niet anders is dan voorgaande jaren en ze altijd geld terugkreeg. Samen met mevrouw neemt het ISR de jaarrekening door, waarbij ook uitleg wordt gegeven over de dan geldende hoge energieprijzen. Omdat er een groot verschil zit in het verbruik in vergelijking met de jaren ervoor neemt het ISR contact op met de energiemaatschappij voor een onderzoek. Hier komt niets uit. Daarop wijst het ISR mevrouw op de Energiehulp Delft en maakt voor haar een afspraak. Daarop blijkt dat een oud apparaat veel energie gebruikt; dit apparaat mag ze gratis vervangen van Energiehulp Delft. De klant had eerder al energiecompensatie ontvangen, maar wetende dat ze altijd geld terug kreeg, gaf ze dit al uit aan andere onverwachte rekeningen en schulden. De klant kon geen beroep doen op het Noodfonds Energie. Daarom vraagt het ISR bijzondere bijstand aan bij de gemeente voor de hogere jaarnota. De gemeente wijst de bijzondere bijstand toe. Eind goed, al goed.

Navolgend een fenomeen in de categorie: 'we kunnen het als bedrijf altijd proberen'. Onderstaand persoon is een van de velen die hier de dupe van werd. Een energieleverancier met mooie beloftes gevolgd door minder mooie daden, helaas niet als enige, en daarna 'niet meer thuis' en het contract zogenaamd onopzegbaar. Het is mooi als het ISR zoals in deze zaak iets kan betekenen, nog mooier zou het zijn als de cliënt zelf eerder gehoord wordt.

Energiecontact niet opzegbaar?

Mevrouw komt bij het ISR omdat zij een conflict heeft met haar energieleverancier Hollandse Energie Maatschappij (HEM). Zij is in april 2023 overgestapt naar deze nieuwe leverancier, omdat zij haar een aantrekkelijk bedrag per maand aanboden. Ze gaat akkoord met een energiecontract voor bepaalde tijd. Het voorschotbedrag wordt echter al na een maand (!) fors verhoogd. Zij is het hier niet mee eens, wil haar contract opzeggen en neemt contact op met haar energieleverancier. Die geeft aan dat opzeggen niet mogelijk is en dat zij alleen zou kunnen overstappen naar een andere leverancier.

Zij neemt daarom contact op met Consuwijzer van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en men vertelt haar dat opzeggen wel degelijk mogelijk is. Zij neemt opnieuw contact op met HEM, maar krijgt weer hetzelfde antwoord. Nu neemt ze contact op met het Juridisch Loket in

Den Haag. Deze bevestigen wat Consuwijzer haar heeft verteld en raden haar aan om het contract per mail op te zeggen. Als zij na een aantal weken geen reactie heeft gehad op haar mail, neemt ze weer contact op met het Juridisch Loket. Die verwijst haar door naar het ISR. Vanuit het ISR neemt men contact op met deze leverancier waarbij men aangeeft dat opzeggen wel degelijk mogelijk is. Verzocht wordt om te reageren op de opzeggingsmail van mevrouw en het contract stop te zetten per datum van haar mail. Ook benadrukt het ISR bij de leverancier dat cliënte nog in aanmerking komt voor het oude tarief van opzegging. Dit is per 1 juli 2023 gewijzigd en geldt alleen voor contracten die na deze datum zijn afgesloten. Er komt nu vrij snel een antwoord dat het contract wordt stopgezet, met terugwerkende kracht en onder het oude tarief.

Mooi dat het ISR in voorgaande casus adequaat heeft weten te handelen. Radar (AVROTROS) schrijft op haar site ook over mensen die in zee gingen met HEM op basis van een relatief laag maandbedrag, dat alleen de eerste maand bleek te gelden maar daarna fors omhoog ging zoals ook in voorgaande casus. Het programma concludeert: 'een vast contract met variabele tarieven en vervolgens een opzegboete van 15 procent rekenen. Energiemaatschappij HEM doet dat. Gevolg: mensen zitten in een wurgcontract en moeten bij overstap naar een andere leverancier boetes tussen de €20.000 en €24.000 betalen.' Inmiddels staat HEM onder verscherpt toezicht van de ACM en moet het bedrijf de financiën en administratie zo snel mogelijk op orde brengen. Tijdens het schrijven van dit jaarverslag horen we dat HEM een boete van 1,1 miljoen is opgelegd door ACM vanwege het ernstig misleiden en agressief benaderen van consumenten.

5. BELASTINGEN EN TOESLAGEN

Huur- en zorgtoeslagen

De huurtoeslag is een tegemoetkoming in de huurkosten voor huurders, die voor hun sociale huurwoning in verhouding tot hun inkomsten veel huur betalen.

De zorgtoeslag is een tegemoetkoming in de premie van een zorgverzekering en staat los van de daadwerkelijke zorgkosten. Overigens gaat de maximale zorgtoeslag in 2024 omlaag met ruim €30 per maand.

Alle toeslagen worden uitgevoerd door de Dienst Toeslagen, onderdeel van het Ministerie van Financiën. Vanaf 2020 is de Dienst Toeslagen dus geen onderdeel meer van de Belastingdienst. De Dienst Toeslagen geeft aan dat in 2023 5,9 miljoen huishoudens en 9 miljoen mensen betrokken zijn bij een toeslag. Voor genoemde toeslagen wordt de toeslag berekend op basis van het belastbaar inkomen uit voorgaande jaren. De beschikking die men krijgt, is een voorlopige toekenning. De definitieve beschikking vindt pas plaats na afloop van enig jaar, als het belastbaar inkomen over het betreffende jaar definitief is vastgesteld. Indien er gedurende het jaar wijzigingen in het inkomen optreden, dan dient de belastingplichtige dit zelf aan te geven via “Mijn Toeslagen”. Niet iedereen is hiervan op de hoogte. Dit geldt overigens ook voor het Kindgebonden Budget en de Kinder Opvang Toeslag

‘Er zijn in dit land ongelooflijk veel mooie dingen geregeld afgelopen decennia. Maar het is altijd méér: weer een regeling, weer een toeslag, weer een ondersteunende maatregel. En niet het opschonen van tegenstrijdigheden, of het versimpelen wat te complex is. En dan richten we in bibliotheken steunpunten en loketten in om door al die ingewikkelde dingen heen te komen.’⁹

Terugvordering zorgtoeslag

Cliënt komt bij het ISR met een terugvordering zorgtoeslag. Reden voor deze terugvordering is het feit dat zijn ex-partner wordt beschouwd als toeslagpartner. Cliënt is tijdens zijn asielprocedure gescheiden van zijn vrouw en heeft sindsdien geen contact meer met haar. Zowel de Sociale Verzekeringsbank als de gemeente zien hem als alleenstaande. Alleen de Dienst Toeslagen ziet cliënt als gehuwd. Cliënt heeft al geruime tijd zonder problemen zorgtoeslag ontvangen en nu opeens krijgt hij deze terugvordering. Bij controle op “Mijn Toeslagen” staat inderdaad cliënt als gehuwd geregistreerd. Cliënt kan helaas geen documenten over de scheiding overleggen, daar deze bij een brand zijn vernietigd. Voor cliënt wordt een persoonlijke betalingsregeling aangevraagd. Cliënt wordt verder geadviseerd om naar een advocaat te gaan om de scheidingsdocumenten alsnog (opnieuw) in orde te laten maken.

⁹ Alexander Pechtold in een NRC-artikel over de wirwar van regels, d.d. 20-2-2024

Deze casus is een voorbeeld van een werkwijze die vaak voorkomt; het ISR heeft hier enerzijds de cliënt goed geïnformeerd over hoe de situatie is ontstaan en anderzijds aangegeven wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen. Op deze manier keert de rust terug en kunnen eventuele vervolgstappen gezet worden.

Bij bovenstaande cliënt is na het ingaan van de betalingsregeling de rust inderdaad weer enigszins terug gekomen. Uiteindelijk zal de vordering overigens ongedaan gemaakt worden als voldoende aangetoond kan worden dat cliënt alleenstaand is.

Dat het voor sommige mensen lastig is om op tijd de inkomsten en omstandigheden die leiden tot wijzigingen in het recht op toeslagen, goed aan te passen voor de Dienst Toeslagen, blijkt uit onderstaande casus.

Paniek over dwangbevel Dienst Toeslagen

Een cliënte komt in paniek bij het ISR na ontvangst van een dwangbevel van de Dienst Toeslagen. Zij moet een fors bedrag terugbetalen, maar dit kan zij niet omdat zij alleen een bijstandsuitkering heeft. Samen met haar logt het ISR in bij Mijn Toeslagen om te kijken of er mogelijk iets mis is gegaan. Men ziet dat het aldaar genoteerde verzamelinkomen van mevrouw zeer hoog is. Daardoor kijkt het ISR ook naar haar IB-aangifte. Het blijkt dat zij haar IB-aangifte verkeerd heeft ingevuld waardoor zij met een veel hoger inkomen geregistreerd staat dan ze daadwerkelijk heeft. Hierdoor is de terugvordering ontstaan. Namens haar wordt contact opgenomen met de Dienst Toeslagen om de situatie uit te leggen. Daarop wordt aangegeven dat de IB-aangifte hersteld moet worden en dat de incassoprocedure tijdelijk bevroren wordt tot de nieuwe aangifte verwerkt is bij de Belastingdienst.

Namens cliënt dient het ISR een herstelaangifte in waardoor haar jaarinkomen nu goed geregistreerd staat. Hierdoor wordt de terugvordering teruggedraaid en hoeft de cliënt niets meer aan Dienst Toeslagen te betalen.

Een mooi resultaat door adequaat handelen van het ISR en een zeer tevreden en opgeluchte cliënt!

6. ONNAVOLGBARE REGELGEVING

Zonder regelgeving kan een maatschappij niet functioneren. Regels echter die te veel loszingen van het logische, worden zinloze en voor de burger niet meer te begrijpen, obstakels zoals in onderstaande casus over geautomatiseerde boetes. De automatisering gaat een eigen leven leiden. Kafkaïaans. Dure boetes die alleen dankzij veel inspanning vanuit betrokkene samen met het ISR en het Juridisch Loket en tenslotte de Kantonrechter teruggedraaid konden worden. Over duur gesproken!

‘De huidige wirwar aan regels, vooral rond werk, inkomen en zorg “zijn bedoeld om mensen zekerheid te geven”. Maar ze leiden tot onzekerheid. We schieten ons doel voorbij.’¹⁰

Gevangen in formele procedures en regelgeving terwijl het zo eenvoudig lijkt om een en ander op te lossen! Dat schreven we in het jaarverslag over 2022 onder andere naar aanleiding van onderstaande casus. Tijdrovend voor het ISR om geautomatiseerde boetes vernietigd te krijgen.

Geautomatiseerde RDW boetes toch vernietigd

Voor CJIB-boetes van ruim € 4000,-- verwijst de gemeente iemand naar het ISR. Lang verhaal kort: de boetes van cliënt bestaan vooral uit geautomatiseerde RDW-boetes wegens het niet hebben van een scooterverzekering. Het is voor mijnheer geheel onduidelijk hoe deze scooter op zijn naam is gekomen. Toen mijnheer thuisloos was heeft hij her en der gelogeed, is zijn ID wellicht door iemand gekopieerd? Hij heeft van alles geprobeerd om het kenteken te laten vervallen, maar de RDW vraagt om bewijsstukken die hij onmogelijk kan aanleveren. In samenwerking met het Juridisch Loket, dat samenwerkt met de RDW komt het kenteken uiteindelijk te vervallen. Echter, vanwege de zuiverheid van het RDW-systeem kan het kenteken niet met terugwerkende kracht vervallen worden verklaard en blijven de oude boetes open staan. Een verzoek tot herziening bij het CJIB wordt afgewezen, want ‘te laat’. Cliënt dient met hulp van het ISR een beroep in bij de kantonrechter.

Het is voorjaar 2023 als het ISR cliënt helpt bij de voorbereiding van de zitting bij de kantonrechter. Cliënt laat aansluitend weten dat deze rechter hem in het gelijk heeft gesteld en dat alle geautomatiseerde RDW-boetes worden vernietigd. De kantonrechter oordeelt dat het niet de bedoeling is om de financiële problematiek te verergeren en dat mijnheer van alles heeft geprobeerd om het kenteken te laten vervallen. Maar dat dit pas door hulp van derden (ISR en Juridisch Loket) is gelukt. Dit betekent dat hij de ruim €4.000 niet hoeft te betalen. Uiteraard is cliënt erg blij met de uitzonderlijk goede afloop van de zaak.

¹⁰ Nathalie van Berkel (UWV) in NRC d.d. 20-2-2024

‘Verkeerde keuzes bij ontwerp, invoering, uitvoering en aanpassing van wet- en regelgeving hebben de basis gelegd voor veel ellende’¹¹

Ook onderstaand een rigide reactie waarvan je denkt: wees blij dat mensen de woningnood mee willen helpen op te lossen. Gelukkig biedt de gemeente maatwerk en uitkomst! Waarbij de woningcorporatie in tweede instantie het goede voorbeeld volgt.

Alsnog toestemming inschrijving adres

Cliënt is ingetrokken bij een vriendin. Beiden hebben te grote huizen en willen hun steentje bijdragen aan de oplossing van het woningtekort. Mijnheer wil zich inschrijven op het nieuwe adres, maar de nodige toestemming hiervoor wordt door de woningcorporatie geweigerd. De klant heeft een bijstandsuitkering en er is een inschrijfadres nodig om dit recht te behouden. Namens de klant neemt het ISR contact op met de woningcorporatie. Die blijft echter voet bij stuk houden. De klant schrijft zich ondertussen wel in op het adres, maar dan met een briefadres zodat hij in ieder geval post kan ontvangen. Het ISR polst de afdeling BRP van de gemeente en vraagt of zij hierin iets kunnen betekenen. Daarop geeft de gemeente aan op huisbezoek te gaan. Als uit dat bezoek blijkt dat de klant er daadwerkelijk woont, dan schrijft de gemeente de klant in zonder toestemming van de woningcorporatie. Als een en ander gemeld wordt bij de woningcorporatie verandert dit hun standpunt. Ze vragen de klant om een nieuw verzoek bij hen in te dienen. Daarop wordt nu wel toestemming gegeven en kan de klant zich eindelijk bij de gemeente laten inschrijven op zijn nieuwe adres.

¹¹ ‘Blind voor mens en recht’ rapport van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening, 26 februari 2024 aangeboden aan de Tweede Kamer

7. AANBEVELINGEN EN SIGNALLEN

In de voorgaande hoofdstukken is een aantal veel voorkomende problemen van cliënten van het ISR benoemd. In dit hoofdstuk worden bij de problemen passende aanbevelingen gegeven om dit te verminderen of te voorkomen. De begeleidingscommissie van het ISR beseft dat oplossingen vaak niet eenvoudig zijn, er verschillende partijen bij betrokken zijn en de landelijke en gemeentelijke wetgeving en verordeningen bepalende kaders vormen. Echter, als het over landelijke of gemeentelijke kaders gaat is het evengoed belangrijk om de problemen aan te kaarten en signalen af te geven naar bijvoorbeeld de Nationale ombudsman, de koepel van de sociaal raadslieden LOSR en de VNG.

Aan gemeente en andere partijen in Delft wil het ISR meegeven dat het juist informeren van mensen over allerlei regelingen, mogelijke (financiële) ondersteuning enzovoorts cruciaal is. Daarbij is het volgende belangrijk:

- Zorg voor heldere, begrijpelijke informatie.
- Benader betrokkenen proactief.
- Gebruik meerdere talen buiten het Nederlands.
- Informeer partijen die bij mensen thuis komen (Stadsdiaconaat bijvoorbeeld).
- Zorg voor informatie op de vindplaatsen van de doelgroep:
 - Beneden in huurflats
 - Voedselbank
 - Kringloopwinkels
 - Supermarkten als Aldi en Lidl
 - Moskeeën
 - Gezondheidscentra/huisartsen
 - Et cetera

Wonen

Op het gebied van wonen zijn communicatie, onderhoudsgebreken, schimmelvorming en inadequate klachtafhandeling de belangrijkste problemen die bij het ISR ter sprake komen. Het ISR blijft inzetten op goede communicatie, oplossingsgericht werken vanuit woningcorporaties en het nakomen van afspraken. Dit om langdurige procedures en vooral ook veel stress bij cliënten te voorkomen.

Sinds twee jaar is er jaarlijks of soms halfjaarlijks contact vanuit de begeleidingscommissie en sociaal raadslieden met de woningcorporaties in Delft. Deze gesprekken hebben al geleid tot kortere lijnen en meer inzicht over en weer. Hoewel de intenties goed zijn, blijft in deze contacten communicatie centraal staan: cliënten willen gehoord worden, willen serieus genomen worden, willen hun problemen opgelost zien en willen dat toegezegde afspraken, ook de telefonische, nagekomen worden.

Daarom vraagt het ISR de woningbouwcorporaties het volgende te doen:

- Communicatie stroomlijnen en lange wachttijden voorkomen.
- Huurders serieus nemen en afspraken nakomen.
- Protocollering bij meldingen over onderhoudsgebreken zodat aan huurder meteen duidelijkheid gegeven kan worden; wie belt vanuit de woningcorporatie terug; binnen welke termijn, et cetera. Maar ook intern bij doorzetting van schimmelklachten: wie pakt de klacht binnen hoeveel tijd op, et cetera.

- Afspraken die met de huurder gemaakt worden nakomen of huurder tijdig informeren als afspraak niet door kan gaan.

Het blijft lastig dat veel problemen van huurders met woningcorporaties niet door betrokkenen zelf opgelost kunnen worden maar soms wel door tussenkomst van het ISR. Het ISR kent de procedures, kan via kortere lijnen wel reacties krijgen en als het dan nog niet lukt weet het ISR de weg naar de Huurcommissie.

Daarnaast wil het ISR meegeven een huurteam voor huurders van sociale woningbouw te formeren. Het huidige huurteam is er immers voor de particuliere huurders en kan bij de mensen op huisbezoek gaan en mee naar zittingen van de Huurcommissie. Dat kunnen de sociaal raadslieden niet.

Tot slot hier een suggestie voor woningcorporaties naar aanleiding van het praktijkvoorbeeld met de niet op te laden scootmobiel: om problemen in een flatgebouw met de aanleg van bekabeling voor het opladen van scootmobielen te voorkomen en het brandgevaar vanuit de accu's voor de flat te reduceren, lijkt het aanbouwen van een specifieke oplaadruimte, zoals een Delftse woningcorporatie reeds deed, een goede oplossing.

Toeslagen

De Dienst Toeslagen bezorgt mensen veel stress met hun al dan niet terecht terugvorderingen. Juist bij mensen die vaak al veel moeite hebben te overleven, dag na dag.

Brieven worden niet goed begrepen, men ziet enkel bedragen staan. Mensen weten niet goed dat zij zelf veranderingen in inkomen, gezinssamenstelling en woonsituatie moeten melden. Zij beseffen niet altijd dat toeslagen 'voorlopig' zijn.

De Dienst Toeslagen heeft een grote inhaalslag gemaakt en is uiteraard gebonden aan wetgeving, toch vraagt het ISR:

- Nog meer begrijpelijke informatie blijven delen over toeslagen; betekenis van 'voorlopig' en vooral wat de eigen rol van mensen hier is; waar zij wat en wanneer moeten melden.
- Zichtbare informatie blijven bieden op vindplaatsen van de mensen die de Dienst Toeslagen wil bereiken.

Binnen Delft kunnen gemeente en bijvoorbeeld Delft voor Elkaar het volgende doen:

- Geldzaken voor Elkaar kan hier een informatieve rol spelen naar de Delftse burgers voordat mensen in de problemen komen.
- In het gemeentelijk deel van Delft op Zondag kan met enige regelmaat begrijpelijke informatie over toeslagen gegeven worden.

Sociale zekerheid/uitkeringen

Bij dit onderwerp bleek de AIO voor veel mensen onbekend of onduidelijk. Dit geldt niet alleen voor Delft. Daarom is al eerder een signaal afgegeven door het ISR aan de LOSR. Deze laatste heeft aan de SVB gevraagd om een heldere brief met AIO-check te sturen aan burgers waarvan bekend is dat zij geen volledige AOW krijgen. Inmiddels is gebleken dat dit niet voor alle burgers met een AOW-gat de oplossing is.

Richting het LOSR en vervolgens de SVB kan alsnog een signaal afgegeven worden:

- Bedenk een alternatieve manier om burgers die recht hebben op AIO te bereiken.

De gemeente wordt geadviseerd:

- Informatie over de AIO aan te reiken aan Delftse organisaties waarvan mensen vaak niet in aanmerking komen voor een volledige AOW, zoals moskeeën en bi-culturele verenigingen.
- Mensen die een uitkering ontvangen op basis van de participatiewet voorafgaand hun AOW-leeftijd op de AIO wijzen indien zij geen volledige AOW mochten gaan krijgen.
- Om in navolging van gemeenten elders in het land de SVB en DUO te benaderen voor het opstarten van een loket, waar burgers in Delft terecht kunnen met hun vragen.

Energieperikelen

Het ISR vermoedt dat veel mensen, helaas, een beroep op het Noodfonds Energie hebben laten liggen. Belangrijkste oorzaak is dat mensen er geen weet van hebben, niet weten hoe precies en een aantal mensen durft sinds het toeslagenschandaal helemaal niets meer aan te vragen. Belangrijk is dus ook hier weer het goed informeren van mensen:

- Energieleveranciers, gemeente en medewerkers van bijvoorbeeld Delft van Elkaar die bij mensen thuis komen, kunnen mensen informeren over het Noodfonds en/of andere mogelijkheden om een tegemoetkoming voor hoge energiekosten aan te vragen. Belangrijk is dat informatie begrijpelijk is en vindbaar voor de doelgroep, ergo beschikbaar op plaatsen waar de doelgroep komt.

Woningcorporaties kunnen van deur tot deur langsgaan om huurders te wijzen op de verschillende mogelijkheden bij hoge energiekosten. Waarbij zij ook initiatieven als 015Duurzaam en dergelijke met advies en gratis voorzieningen als ledlampen, radiatorfolie etc. kunnen ondersteunen/aanprijzen bij hun huurders. Inmiddels gebeurt dit momenteel ook steeds meer! Omdat vanuit de wetten van communicatie bekend is dat een boodschap vaak herhaald moet worden, voordat hij landt, is informatie via prikborden in de hal een goede aanvulling.

Migratie

Alle formulieren, de ingewikkelde terminologie en procedures waar cliënten/ statushouders mee te maken krijgen zijn voor mensen die de Nederlandse taal machtig zijn al lastig, laat staan voor mensen die de taal nog niet onder de knie hebben. Digitaal, zeker ook als allerlei documenten ge-upload moeten worden, maar ook papieren formulieren zorgen voor veel stress bij cliënten en veel werk voor de sociaal raadslieden.

Er is hierover een signaal gegaan naar de LOSR en zij kan dit meenemen naar het overleg met de IND. In de tussentijd zijn de sociaal raadslieden door hun brede kennis over migratieperikelen en procedures, een ware uitkomst voor de cliënten.

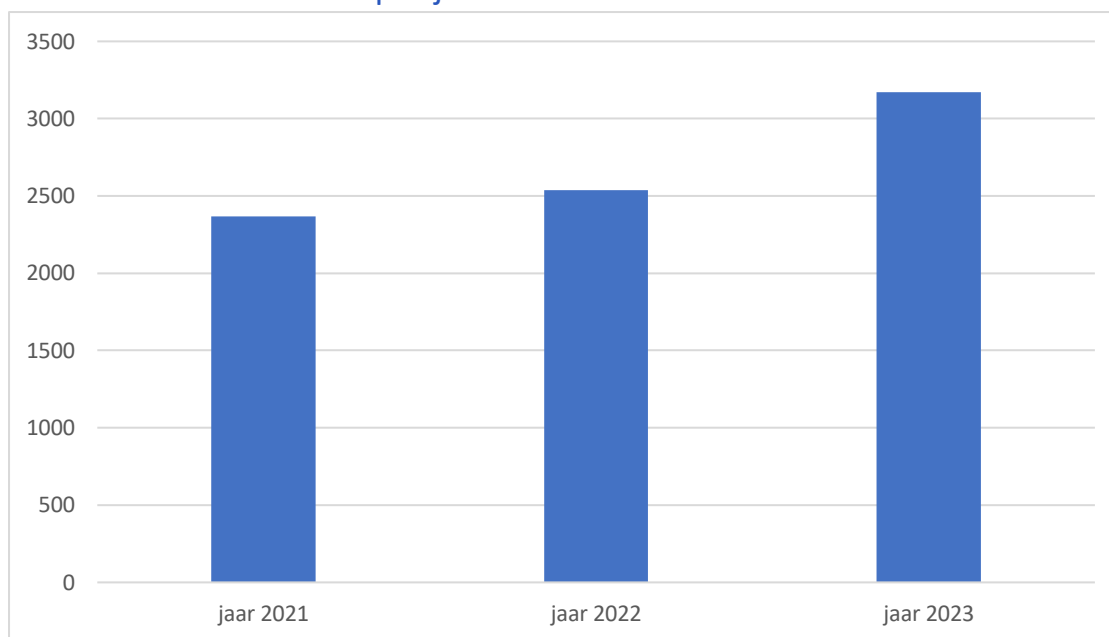
Naturalisatie is ook een lastig onderwerp. Mensen worden soms gemangeld door complexiteit, strenge met elkaar soms conflicterende regels rond naturalisatie en inburgering.

Bovenstaande is ingebracht als signaal in het regionaal overleg van Sociaal Raadslieden. Vanuit daar is het ingebracht bij het overleg van de LOSR waaraan ook de Nationale ombudsman deelneemt.

Misschien kan er gekeken worden of de mensen die onder de wet inburgering 2007 en 2013 vallen toch een beroep kunnen doen op een hardheidsclausule, waarbij wordt gekeken naar de bijzondere en individuele omstandigheden van de burger zodat de menselijke maat wordt toegepast.

8. HET ISR IN CIJFERS

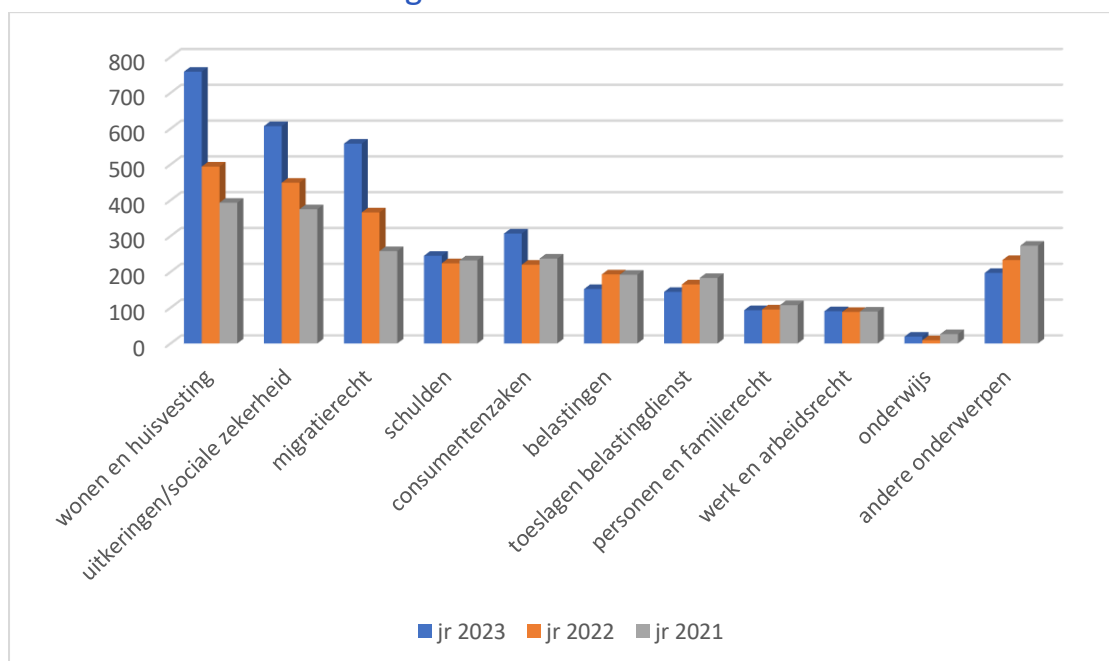
Totaal aantal contacten per jaar



Tabel 1

Het totaal aantal contacten neemt de afgelopen jaren toe. In 2023 t.o.v. 2022 zelfs met ruim 20% (en in 2022 t.o.v. 2021 met ruim 7%). Deels te verklaren vanuit het feit dat er flyers kwamen over het werk van de sociaal raadslieden en doordat de sociaal raadslieden ketenpartners bezochten om te vertellen over het werk van het ISR.

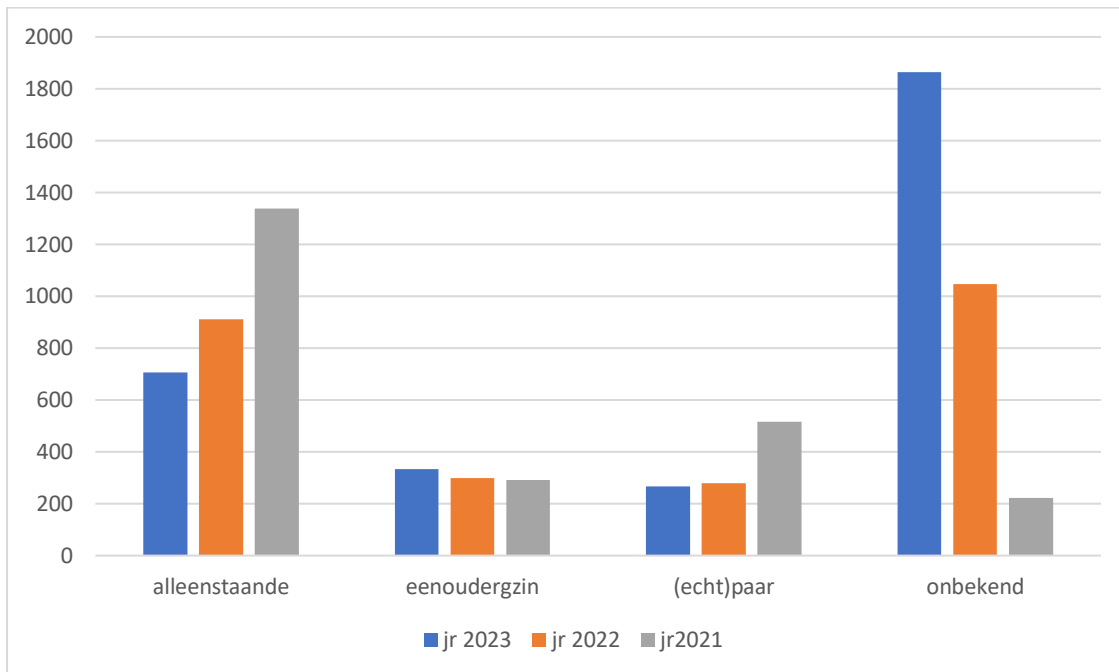
Contacten naar hoofdcategorie



Tabel 2

In 2023 was er een toename qua vragen rond wonen & huisvesting, uitkeringen/sociale zekerheid en migratierecht.

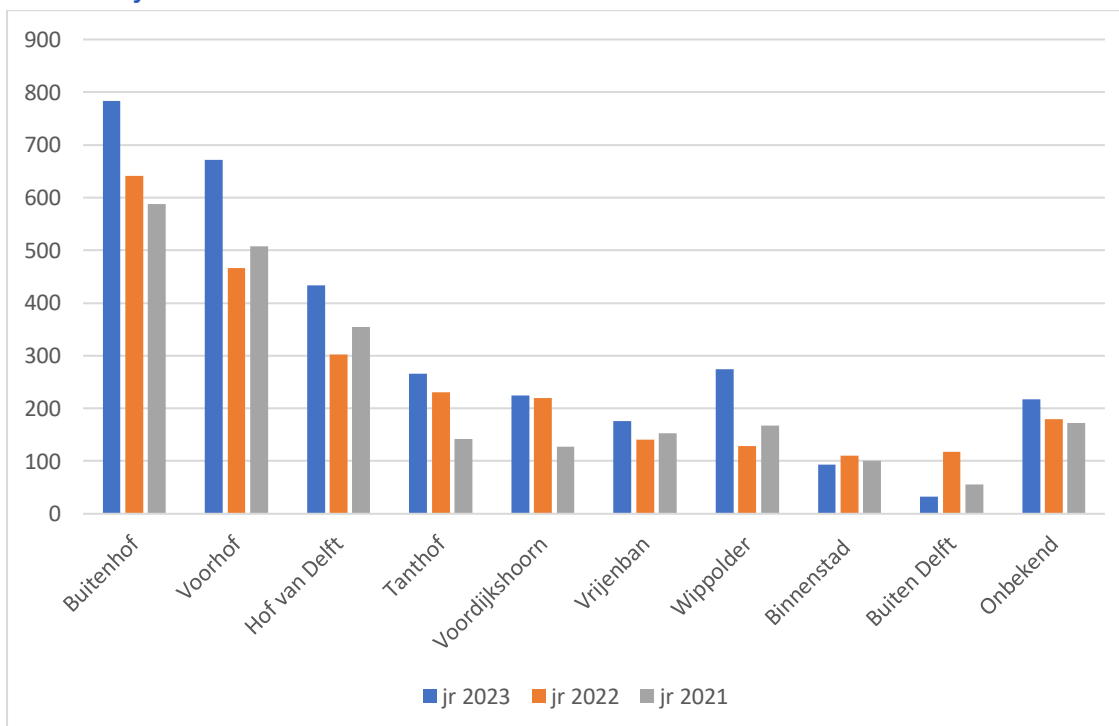
Leefsituatie cliënten



Tabel 3

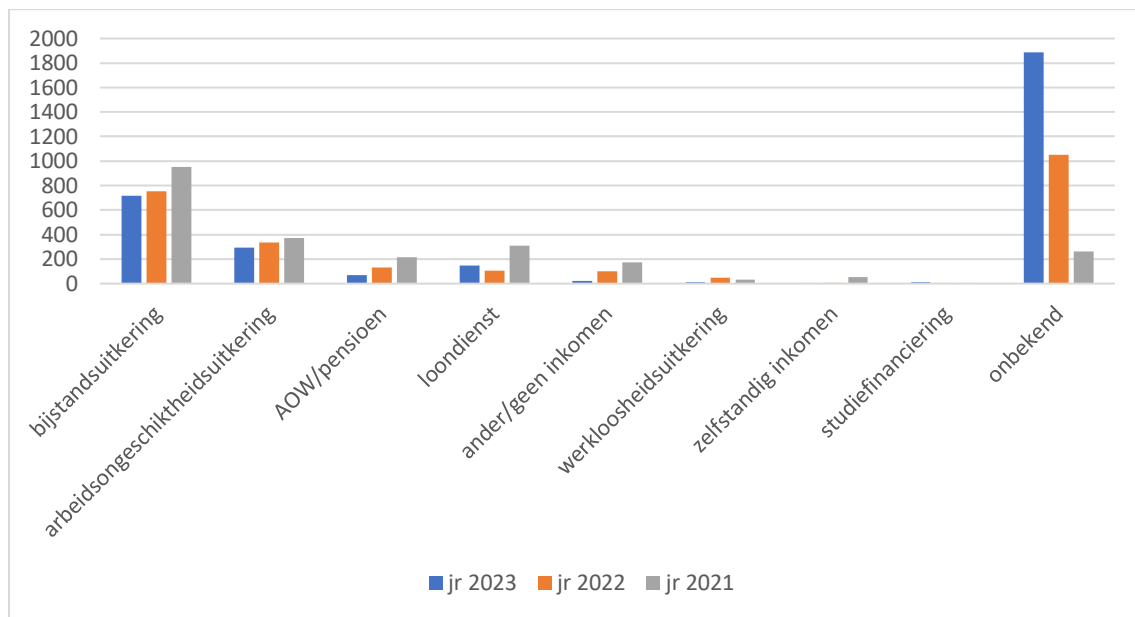
Als het voor de hulpverlening niet noodzakelijk is, wat nogal eens het geval is, wordt de leefsituatie van de cliënt niet uitgevraagd.

Woonwijken cliënten



Tabel 4

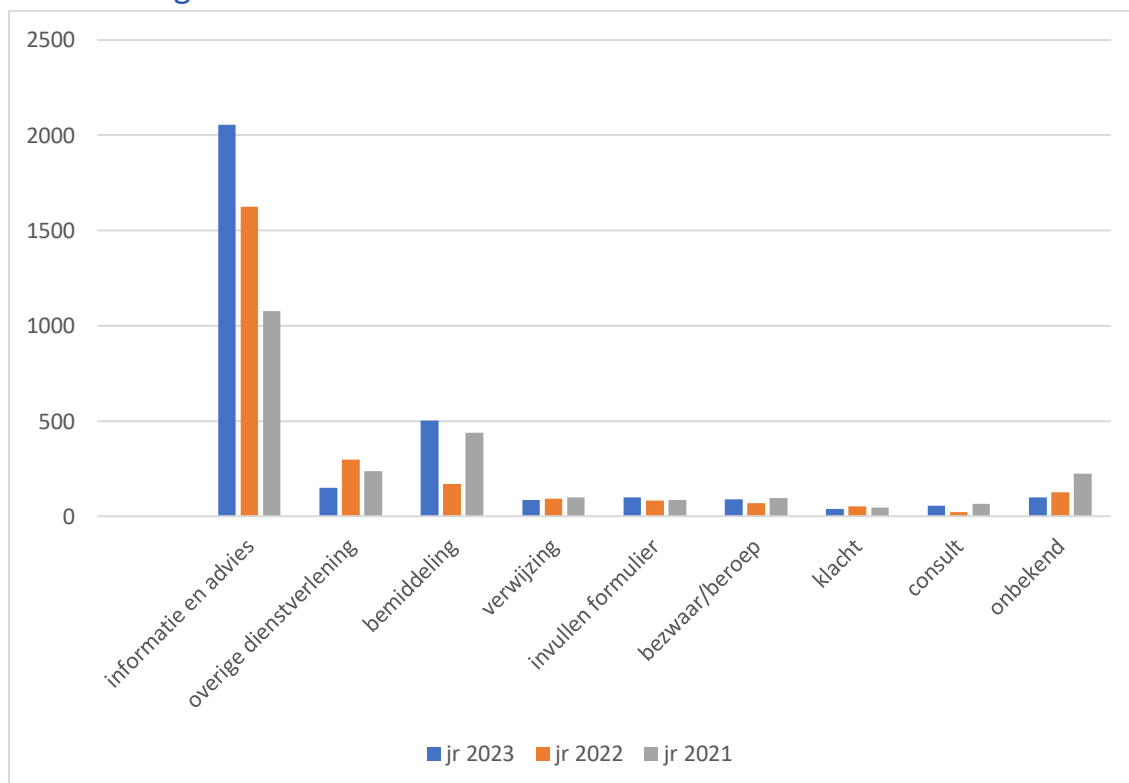
Bron van inkomsten



Tabel 5

Als het voor de behandeling van de casus niet relevant is, wordt vanuit privacyoverwegingen niet onnodig naar iemands inkomen gevraagd.

Afhandelingsvormen



Tabel 6

Bovenstaande tabel zegt niets over de tijdsbesteding in uren. 'Verwijzing' kost bijvoorbeeld veel minder tijd, dan 'bezwaar en beroep' of het afhandelen van een 'klacht'. In verreweg de meeste gevallen van de contacten, namelijk 60% (zijnde 2.054 van de 3.171), wordt de cliënt geholpen met advies en informatie. Bij de andere afhandelingsvormen springt in 2023 vooral bemiddeling eruit.

Onderwerpen die in 2023 de revue passeerden

Wonen en huisvesting	Migratie
Onderhoud woning	Verblijfsrecht (incl. aanvraag/ verleng/ wijzig)
Huurovereenkomst	Gezinshereniging
Woonruimteverdeling	Inburgering
Huurprijzen	Nationaliteit en naturalisatie
Herstel in oude staat	Remigratie en emigratie
Burenrecht	Visum kort verblijf
Uitkeringen/ sociale zekerheid	Schulden
Participatiewet	Betaling/ aflossing schuld
Bijzondere bijstand	Schuldhulpverlening
Voorzieningen m.b.t. minima	Beslag
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	Budgetbegeleiding/ -beheer
AIO (Aanvullende Inkomensvoorz. Ouderen)	Curatele en mentorschap
Zorgverzekering	
AOW	Toeslagen
WIA/ WAO	Toeslagen gecombineerd
WW	Huurtoeslag
Wet studiefinanciering	Kinderopvangtoeslag
Ziektewet	Zorgtoeslag
IAOW/ IOAZ (uitkeringen oudere werklozen)	
Studiefondsen/ beurzen	Belastingen
Tegemoetkoming invordering	Inkomstenbelasting
Wajong	Belastingen/ kwijtschelding decentr. overheden
ANW (Algemene Nabestaanden Wet)	Kwijtschelding/ betaling/ invordering rijksbel.
Kinderbijslag	
	Consumentenzaken
Personen- en familierecht	Nutsbedrijven
Onder bewindstelling	Verzekeringen
Erfrecht	Overeenkomst goederen
Ouderlijk gezag/ voogdij	Onrechtmatige daad
Echtscheiding	
Huwelijk en samenwonen	Andere onderwerpen
Alimentatie/ onderhoudsplicht	Overeenkomst diensten
	Strafrecht
Werk en arbeidsrecht	CJIB boetes
Loon/ vakantiegeld	Welzijnswerk/ sociale hulpverlening
Pensioen	Gezondheidsrecht/ gezondheidszorg
Ontslag	Rechtsbijstand
Arbeidsomstandigheden	Persoonsgegevens/ identificatie
Arbeidsovereenkomst	Jeugd/ gezinsproblematiek
	Reisdocumenten
Onderwijs	Ondernemingszaken
Les-/ collegegeld	Huur bedrijfsruimte

Tabel 7

* Bijna alle categorieën kennen ook een restcategorie 'overig'

9. NAWOORD MET BLIK OP 2024

In het afgelopen jaar is een toename gezien van het aantal cliënten. Meer bekendheid van het ISR bij partijen in het sociaal domein maar wellicht ook toenemende problematiek met name op de gebieden wonen en migratierecht waren hier mogelijke oorzaken van.

Mogelijk zet de toename ook in 2024 door en de bezetting en wachttijden worden daarom ook in 2024 nauwlettend gemonitord.

Doordat het team van sociaal raadslieden het afgelopen jaar redelijk op formatie heeft kunnen werken, zijn het verder netwerken, samenwerken en het verwerven van kennis weer centraler komen te staan. Ook in 2024 wordt deze trend doorgezet.

Het informeren van partijen om het ISR meer bekendheid te geven, zal ook in 2024 verder gaan met daarbij een rol voor zowel de sociaal raadslieden als de leden van de begeleidingscommissie. Daarbij kan het informeren zo nodig ook ingezet worden om partijen voorlichting te geven over bijvoorbeeld het zelf aanvragen van de AIO voor hun eigen cliënten indien relevant.

In januari 2024 is het nieuwe registratiesysteem ingevoerd en verdere implementatie vindt begin 2024 plaats.

Mede door de grotere bekendheid van het ISR en op voordracht van de gemeente, heeft het ISR in 2024 ook een plek aan tafel van Wij West, Onderdeel van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid Delft-West, waar een veelomvattend gebiedsplan voor de wijken Buitenhof, Voorhof en Tanthof vorm krijgt. Het gaat daarbij om het integraal versterken van deze wijken en verbeteren van de kansen voor de inwoners. Die plek aan tafel is belangrijk omdat een heel groot deel van de cliënten van het ISR, bijna de helft, uit de wijken Buitenhof en Voorhof komt.

Daarnaast zullen de sociaal raadslieden mogelijk op locatie gaan werken bij een door Werkse! geïnitieerd en nu onder de paraplu van Delft West vallende inloop in de Hoven, het winkelcentrum voor de wijken Buitenhof en Voorhof.

Een andere pilot is die van de mogelijke uitbreiding (met dan uiteraard ook de nodige formatie) naar een of twee naastgelegen gemeenten. Voor beide pilots geldt dat de vormgeving nog volop in ontwikkeling is.

2024 wordt een heel bijzonder jaar omdat het ISR 50 jaar bestaat. Hoe dat er uit gaat zien is natuurlijk te lezen in het jaarverslag van 2024!

Een van de leden van de begeleidingscommissie heeft afscheid genomen en in 2024 zal er opnieuw geworven worden voor het opvullen van deze plaats.

De begeleidingscommissie hoopt ook in 2024 weer de sociaal raadslieden daar waar nodig te ondersteunen en de onafhankelijkheid en toegankelijkheid van het ISR te kunnen waarborgen.

PERSONELE BEZETTING | FINANCIËN | BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Personele bezetting

In 2023 bestond de bezetting van het Instituut Sociaal Raadslieden uit 3.2 FTE aan sociaal raadslieden en 1 FTE voor de frontoffice. Daarnaast was er ruimte voor een stagiaire van de Hbo-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Financiën

Voor wat betreft de kosten: de begeleidingscommissie heeft daar geen inzicht in, noch bevoegdheid over. Maar deze zijn – op basis van informatie vanuit de gemeente – jaarlijks grosso modo gelijk. Soms – zo ook in 2023 – wordt geschakeld bij toename van vragen en/of het op niveau houden van de capaciteit.

De begeleidingscommissie bestond in 2023 uit:

Jenny Goedhart	Lid
Marie-José Hijnekamp	Lid/ voorzitter
Agnes Jonkman	Lid
Argo Oskam	Lid (tot 13-02-2023)
Plony van Veldhoven	Lid
Johanna Verhoog	Lid/ vicevoorzitter

Colofon

Instituut voor Sociaal Raadslieden

Van Bleyswijkstraat 91

2613 RR Delft

(015) 2197970

isr@delft.nl

www.delft.nl/isr

Opmaak omslag: Marco Zwinkels

Druk: OBT bv, Den Haag

Volledig CO²-neutraal geproduceerd

Digitaal geprint op FSC Mix Credit

Oplage: 50 + digitale en webversie

Mei 2024