

JAARVERSLAG 2020
BUREAU SOCIAAL RAADSLIEDEN



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING en CONCLUSIE	4
1. ALGEMEEN	5
1.1 Visie en doelstellingen	
1.2 Onderwerpen	
1.3 Dienstverlening	6
1.4 Bereikbaarheid	
2. REGISTRATIE INDIVIDUELE DIENSTVERLENING	7
2.1 Inleidend	
2.2 Aantal hulpvragen en contacten	
2.3 Etnische herkomst	8
2.4 Verdeling klanten van niet-Nederlandse afkomst	9
2.5 Contacten per wijk	
2.6 Leeftijd	10
2.7 Leefsituatie	
2.8 Hoogte inkomen	11
2.9 Inkomensbron	
2.10 Frequentie van contacten	12
2.11 Top tien onderwerpen van gesprek	13
2.12 Uitwerktijd hulpvragen	
2.13 Duur contacten tijdens de spreekuren	14
3. OVERIGE DIENSTVERLENING	15
3.1 Signaleringen	
3.2 Teveel beslag op bijstand voor samenwonenden	
3.3 Toeslagaffaire	
4. INTERNE BUREAU-ACTIVITEITEN	17
4.1 Externe contacten	
4.2 Deskundigheidsbevordering	
4.3 Voorlichting	18
5. ONTWIKKELINGEN	19
5.1 Registratiesysteem RIS	
5.2 Adviespunt Scheiden Kind en Ouderschap	
5.3 Hulploket vraagwijzer	

Bijlage: Tabellen

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag over 2020. In het afgelopen jaar zijn er beduidend minder klantcontacten geweest. Er zijn echter wel meer hulpvragen geweest dan in 2019. In 2020 is het kantoor vanaf 13 maart tot begin juni voor fysieke klantcontacten gesloten geweest vanwege corona. In die periode zijn de werkzaamheden telefonisch doorgedaan en konden daar waar mogelijk klanten geholpen worden. De mogelijkheden hiertoe waren echter beperkt en dat is duidelijk in de cijfers te zien. In die periode konden klanten wel documenten die voor hun hulpvraag van belang waren afgeven bij de receptie van het gemeentehuis, waar dan één van de sociaal raadsvrouwen aanwezig was om deze in ontvangst te nemen. Vanaf juni was het weer mogelijk fysieke gesprekken te draaien. Echter, tot het einde van 2020 was dit op beperkte schaal aangezien we geen eigen coronaproef spreekkamer hadden (vanaf half januari 2021 is deze spreekkamer er wel) en daarom alleen op dinsdag- en donderdagmiddag bij de balies van burgerzaken klanten konden ontvangen. Maar de klanten die geholpen werden, hadden meerdere hulpvragen tijdens het contact, vandaar de stijging in het aantal hulpvragen. Het is moeilijk in te schatten of er in 2021 weer meer klantcontacten zullen zijn aangezien er nog steeds minder gesprekken zijn vanwege corona en de contacten door de maatregelen langer zijn dan voorheen.

In het jaarverslag treft u verschillende cijfers aan. Naast de cijfers treft u ook een aantal praktijkvoorbeelden aan, die er mogelijk toe bijdragen dat een duidelijker beeld van de problematiek van onze klanten en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden wordt geschetst.

Al met al blijft het voor onze klanten moeilijk om in bepaalde situaties de juiste weg te vinden door de wirwar van regels die er in Nederland bestaat. Soms is simpelweg het invullen van een formulier al ingewikkeld. Toch proberen wij de klanten, naast onze dienstverlening, zelfredzaam te maken, zodat zij in de toekomst bepaalde problemen zelf kunnen oplossen. Er blijven natuurlijk altijd klanten die doordat zij de taal niet goed beheersen, een lage opleiding hebben, in de war zijn of gewoon ouder worden en kwetsbaar zijn, moeite zullen hebben om problemen zelf op te lossen.

Verder kunt u lezen dat er in 2020 weer regelmatig overleg is geweest met de ketenpartners, waarbij er een uitwisseling van problemen en kennis plaatsvindt, welke ten goede komt aan de klant. Ook zijn er door de raadslieden in 2020 regelmatig bijeenkomsten en bijscholing bijgewoond, vooral online deze keer.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit verslag.

Team Sociaal Raadslieden

SAMENVATTING EN CONCLUSIE

De cijfers en de klanten

Onderstaande samenvatting is gebaseerd op de registratiecijfers. Wij hebben de meest opvallende geselecteerd:

- Het aantal klantcontacten is wat gedaald: in 2019 zijn er 1716 klantcontacten geweest en in 2020 1323;
- Het aantal hulpvragen is gestegen: het aantal hulpvragen in 2019 was 2211, in 2020 was dat 2547;
- Wat opvalt is dat het percentage jongeren tot 35 jaar omhoog is gegaan en ook 65 jaar en ouder. Jongeren hebben veelal vragen over Duo, de woningmarkt en schulden. Veelal betreft het hier het treffen van een nieuwe betalingsregeling bij het CJIB;
- De meeste klanten die in 2020 op het spreekuur zijn geweest hebben een bijstandsuitkering. Dit aantal is echter procentueel wel gedaald. De grootste stijger is kolom geen antwoord en dat komt zeer waarschijnlijk door de nieuwe manier van registreren.

Conclusie

Het blijft voor veel mensen lastig zelf hun problemen op te lossen omdat deze te complex zijn of omdat het moeilijk is om instanties te bereiken. Veelal wordt er een keuzemenu afgespeeld en dat zorgt bij mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn al voor verwarring. Ook werken de instanties vaak niet mee bij het vinden van een oplossing. Pas na inmenging van ons bureau worden klanten serieus genomen. Verder zorgen de veranderingen op het gebied van inkomen voor vragen en problemen bij de burgers.

Het blijft van belang regelmatig overleg met de ketenpartners te voeren, om zodoende van elkaars kennis en ervaring te profiteren en de samenwerking met de sociale dienst en Afdeling Budgetadvies en Schuldbemiddeling (ABS) te verbeteren. Hoe korter de lijnen, hoe sneller resultaat. Ook de contacten met het Vivera sociaal wijkteam zijn van grote waarde. We verwijzen over en weer klanten naar elkaar en trekken bij sommige klanten ook samen op.

1. Algemeen

1.1 Visie en doelstellingen

Het sociaal raadsliedenwerk richt zich op vragen en problemen van burgers. Deze vloeien voort uit en hangen samen met de complexiteit en verantwoordelijkheid van de huidige samenleving. Onder meer komt dit tot uitdrukking in een toenemend aantal regelingen en voorzieningen en in een verschuiving van het normen- en waardenpatroon binnen de samenleving.

Het sociaal raadsliedenwerk wil burgers op zodanige wijze helpen en toerusten, dat zij hun mogelijkheden, die al dan niet reeds in de samenleving of in henzelf aanwezig zijn, optimaal kunnen benutten. Dit doen wij door middel van individuele dienstverlening en door middel van signalering op structureel niveau.

De doelstellingen zijn:

- Het bieden van zakelijke, kortdurende dienstverlening aan alle burgers van Zwijndrecht met vragen en / of problemen op een breed sociaal juridisch terrein; onze specifieke doelgroep zijn de sociaal-economische zwakkeren.
- De dienstverlening is gericht op het vergroten van de zelfstandigheid en mondigheid door het aanreiken van kennis en vaardigheden.
- De dienstverlening is laagdrempelig en kenmerkt zich door de twee uitgangspunten "gratis en onafhankelijk".
- Signalering, waarmee bedoeld wordt het attent zijn op onbedoelde en ongewenste gevolgen van de (uitvoering van) wet- en regelgeving en het bepleiten van een oplossing voor deze gevolgen bij de verantwoordelijke instanties.

1.2 Onderwerpen

De meest voorkomende onderwerpen waarvoor burgers bij het bureau komen zijn:

- Uitkeringen
- Schulden
- Toeslagen
- Belastingen en kwijtschelding
- Personen- en familierecht
- Erfrecht
- Vreemdelingenrecht
- Arbeid- en ontslagzaken
- Consumentenzaken
- Ziektekostenverzekeringen
- Huurzaken
- Burenrecht
- Studiefinanciering en tegemoetkoming studiekosten

1.3 Dienstverlening

De dienstverlening aan de burger bestaat voornamelijk uit:

- Het geven van Informatie en advies;
- Het bieden van ondersteuning bij het schrijven van brieven;
- Het bieden van ondersteuning bij een bezwaar- of beroepsprocedure;
- Het bieden van ondersteuning bij schulden (geen minnelijk traject of Wet schuldsanering natuurlijke personen);
- Het schrijven van bezwaar- of beroepsschriften ;
- Het bemiddelen bij instanties;
- Het verlenen van gesprekshulp;
- Het verwijzen naar (gespecialiseerde) instellingen;
- Het bieden van informatie over belangrijke (financiële) voorzieningen;
- Hulp bij het invullen van formulieren .

Wat doen wij niet:

- Het invullen van aangifteformulieren voor inkomstenbelasting
- Schuldhulpverlening (volgens nvvk-model) en schuldsanering

1.4 Bereikbaarheid

Spreekuur op afspraak op:

Gemeentehuis

- dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur
- dinsdag- en donderdagmiddag van 12.30 tot 16 uur

Telefonisch spreekuur

- dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 8.30 en 12.00 uur
- dinsdagmiddag van 13.30 tot 15.30 uur

Als klanten buiten de tijden van onze bereikbaarheid bellen, dan kunnen ze de voicemail inspreken of een mail sturen naar onze mailbox sociaalraadslieden@zwijndrecht.nl Zij worden dan op korte termijn teruggebeld.

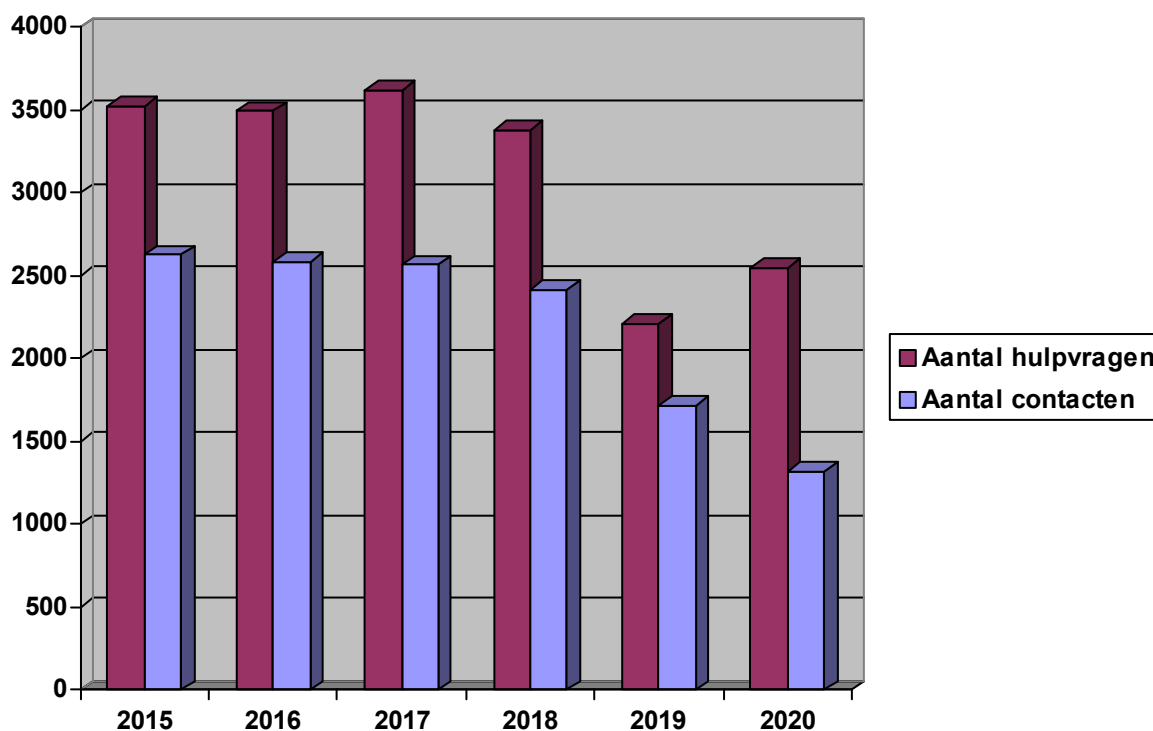
2. Registratie individuele dienstverlening

2.1 Inleidend

Jaarlijks weten veel inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam de weg te vinden naar bureau sociaal raadslieden. In 2020 zijn er 1323 klantcontacten geweest met 2547 hulpvragen. De raadslieden registreren verschillende gegevens van de bezoekers en de dienstverlening, waarvan u hierna de meest belangrijke onderwerpen en conclusies aantreft. In bijlage 1 treft u alle cijfers aan waarop de grafieken zijn gebaseerd.

2.2 Aantal hulpvragen en aantal contacten

Met contacten wordt bedoeld het aantal keren dat burgers ons telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur om advies hebben gevraagd. De meeste contacten vinden plaats tijdens de spreekuren (865 contacten) en voor een klein gedeelte via de telefoon (261 contacten) of post/e-mail (148 contacten). De hulpvragen zijn onder meer op het gebied van bijstand, toeslagen, schulden (zie tabel onderwerpen van gesprek 2.11).



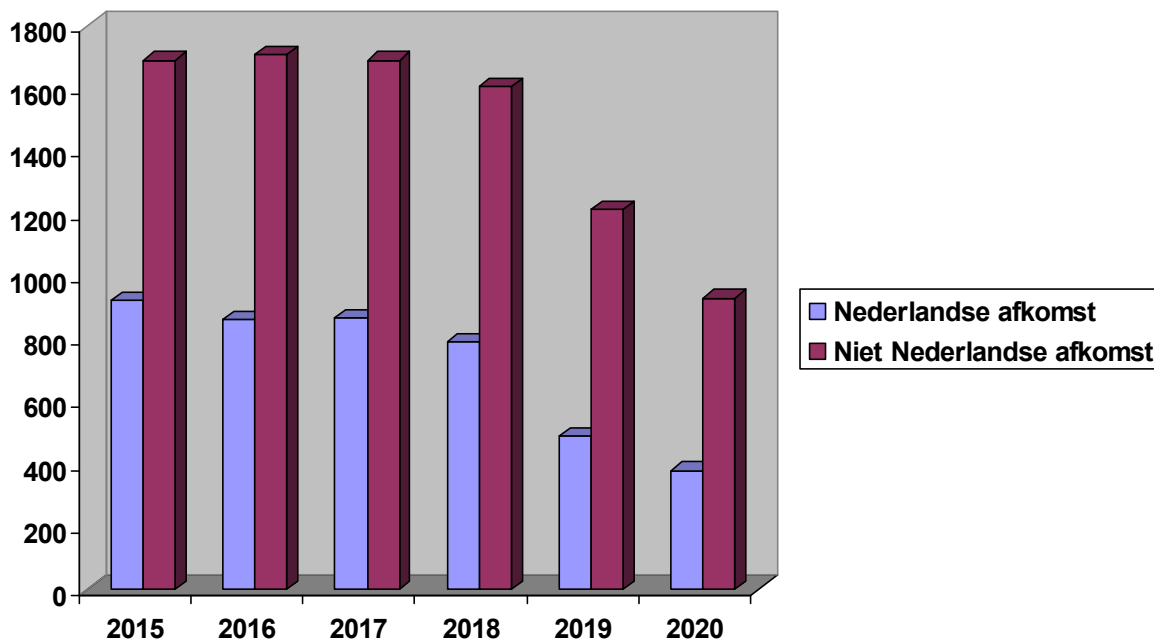
- het aantal klantcontacten in 2020 is gedaald met 393 en opzichte van 2019
- het aantal hulpvragen is in 2020 gestegen met 336 ten opzichte van 2019

Een verklaring hiervoor is dat het bureau vanaf half maart tot begin juni gesloten is geweest en er geen fysiek spreekuur kon worden gedraaid. Vanaf juni waren er wel weer fysieke spreekuren maar op beperkte schaal. Vanaf juni wordt er per klant een half uur ingepland (dit was voorheen 20 minuten) en zijn er dus per spreekuur minder klantcontacten. Dit heeft te maken met de coronamaatregelen: nadat een klant vertrekt moet alles eerst gedesinfecteerd worden voordat de volgende klant kan komen.

Verder is het zo dat we tot januari 2021 de spreekuren bij de balies van de gemeentewinkel hebben moeten draaien omdat de coronaproof spreekkamer pas in januari 2021 in gebruik

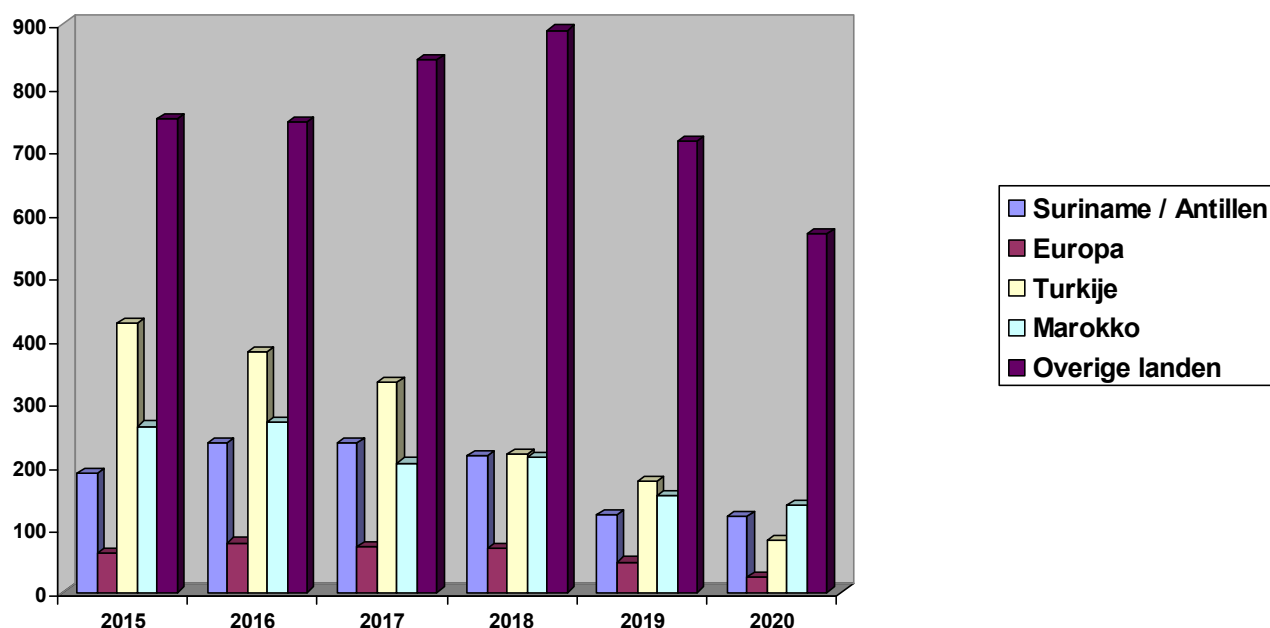
kon worden genomen. Hierdoor konden er ook minder spreekuren gehouden worden. .
Echter, de klanten die komen hebben meerdere vragen tegelijk. Vandaar de stijging van het aantal hulpvragen.

2.3 Etnische herkomst



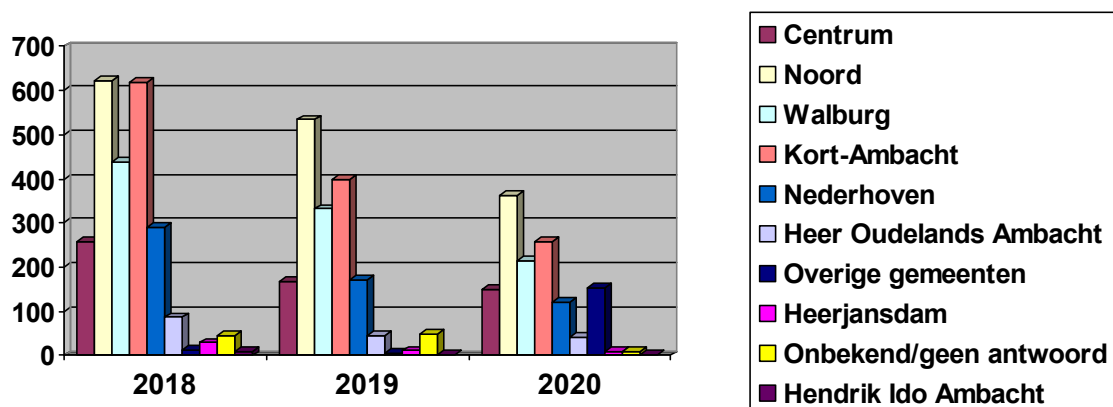
Aangezien het aantal klantcontacten lager is geworden zijn deze kolommen ook lager.
Procentueel gezien (zie tabellen) is het verschil in het aantal klanten van Nederlandse en niet Nederlandse afkomst redelijk gelijk gebleven.

2.4 Verdeling klanten van niet-Nederlandse afkomst



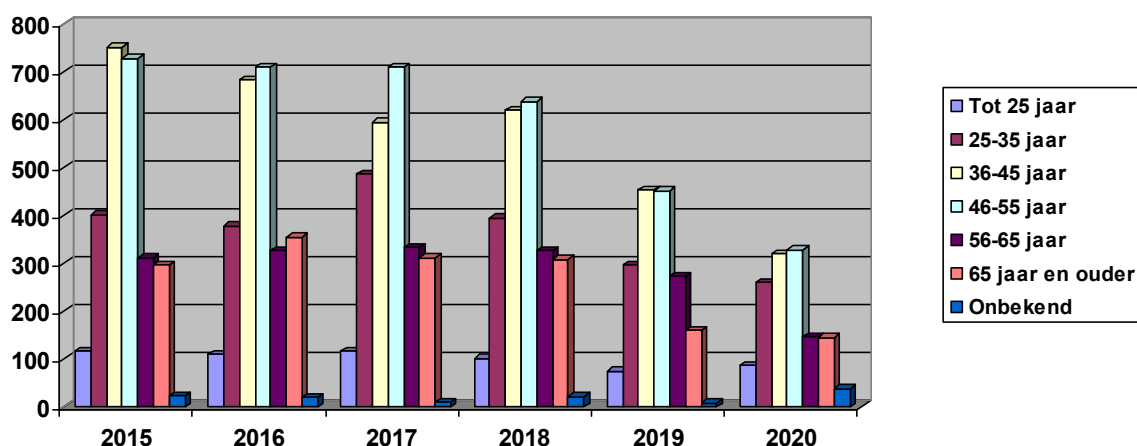
Ook hier zijn de kolommen lager omdat er minder klantcontacten zijn geweest. Er zijn iets meer klanten uit Marokko en overige landen geweest.

2.5 Contacten per wijk



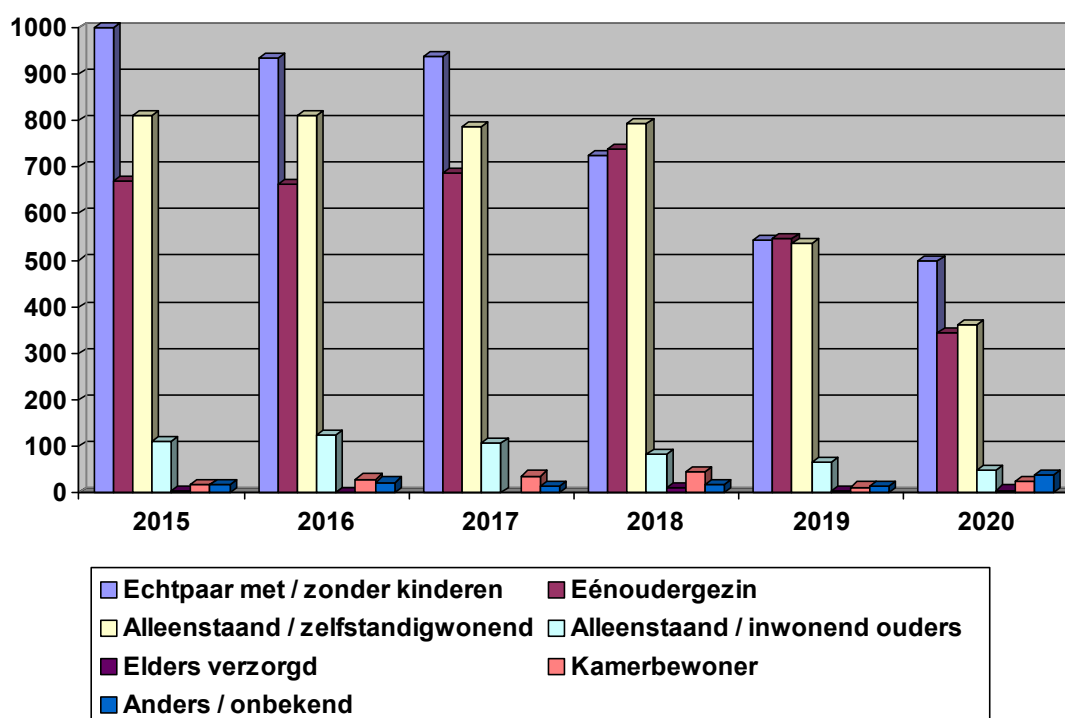
De tabel overige gemeenten is aanzienlijk gestegen. Gebleken is dat met de overstap op het nieuwe registratiesysteem er bij veel contacten nu overige gemeenten staat. In 2021 zal dit worden aangepast.

2.6 Leeftijd



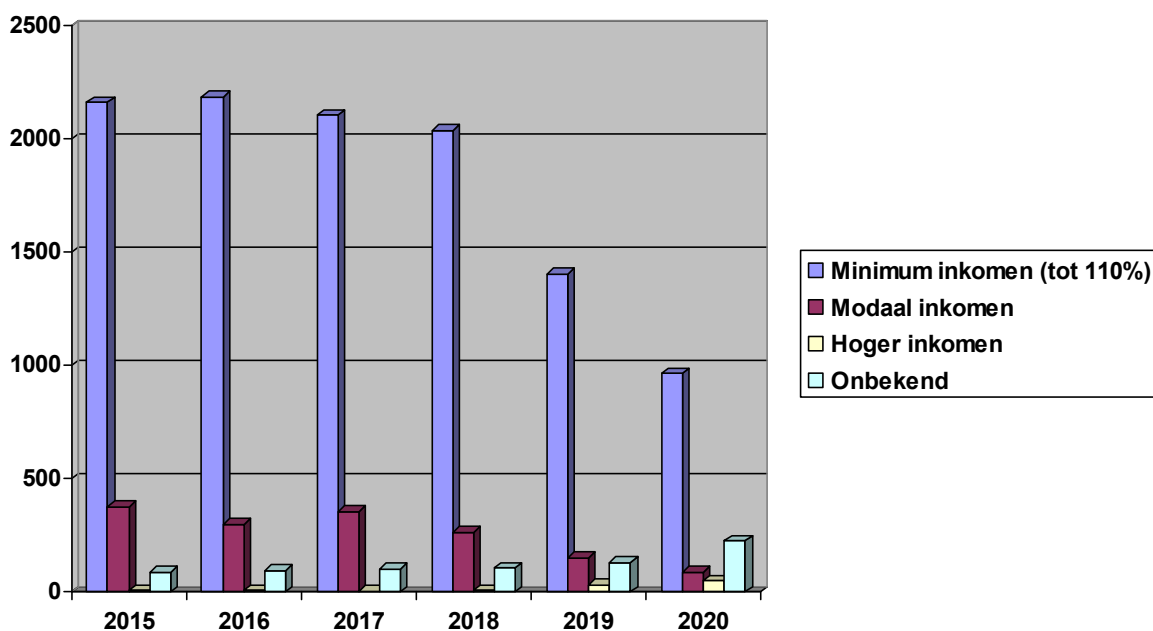
Wat opvalt is dat het percentage jongeren tot 35 jaar omhoog is gegaan én 65 jaar en ouder. De jongeren hebben vooral vragen over Duo en schulden. Veelal betreft dit het regelen van een nieuwe betalingsregeling bij het CJIB omdat ze de oude niet zijn nagekomen. Zelf kunnen ze dat niet regelen maar door bemiddeling van ons bureau lukt dit wel. Ook komen jongeren met vragen over de woningmarkt omdat ze er tegenaan lopen dat ze niet makkelijk op zichzelf kunnen gaan wonen aangezien er weinig woningen beschikbaar zijn.

2.7 Leefsituatie



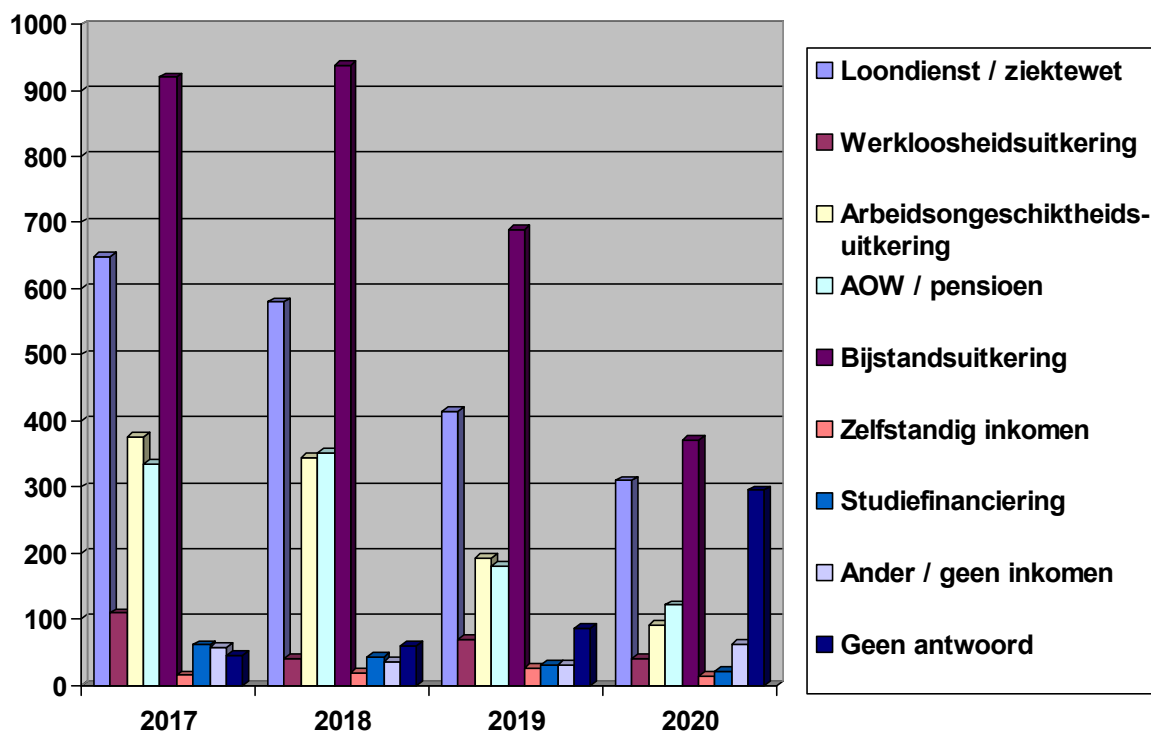
Aantal contacten met echtparen met/zonder kinderen is iets omhoog gegaan en ook dat van kamerbewoners. Dit laatste komt overeen met de stijging van contacten onder jongeren.

2.8 Hoogte inkomen



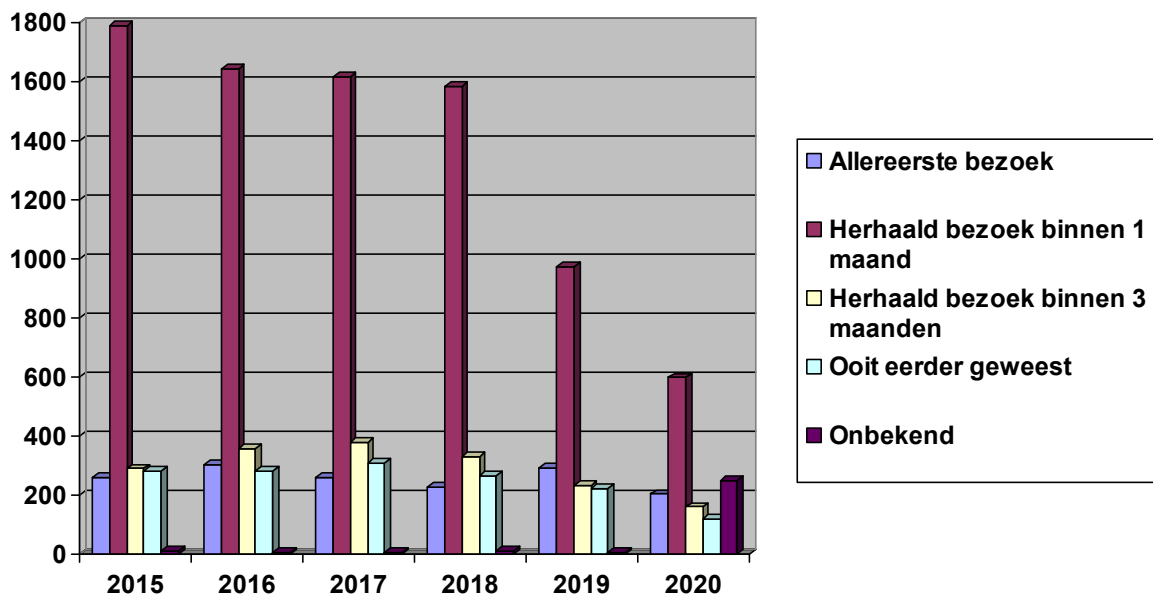
De meeste percentages in deze kolom zijn redelijk gelijk gebleven. Wat opvalt is het hogere aantal onbekend. Mogelijk komt dit door de overstap naar het nieuwe systeem.

2.9 Inkomensbron



De meeste klanten die in 2020 op het spreekuur zijn geweest hebben een bijstandsuitkering. Dit aantal is echter procentueel wel gedaald. De grootste stijger is kolom geen antwoord en ook hier komt dat zeer waarschijnlijk door de nieuwe manier van registreren.

2.10 Frequentie van contacten

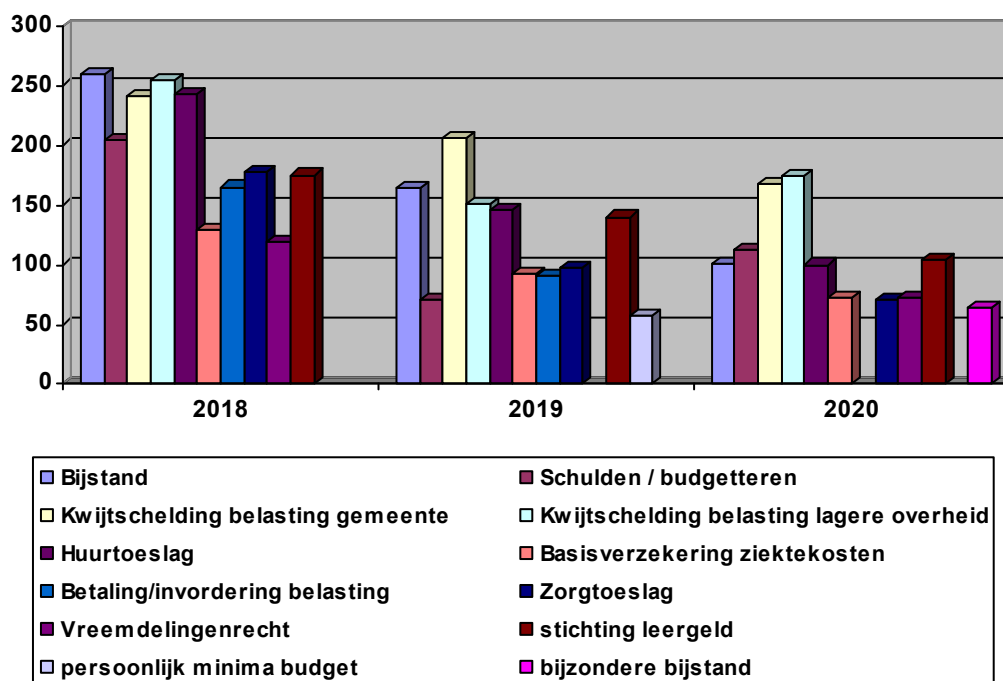


Ook hier geldt dat het percentage onbekend is gestegen. Dit is waarschijnlijk ook te wijten aan de overstap naar het nieuwe systeem.

Verzoek van de IND om informatie na aanvraag verblijfsvergunning

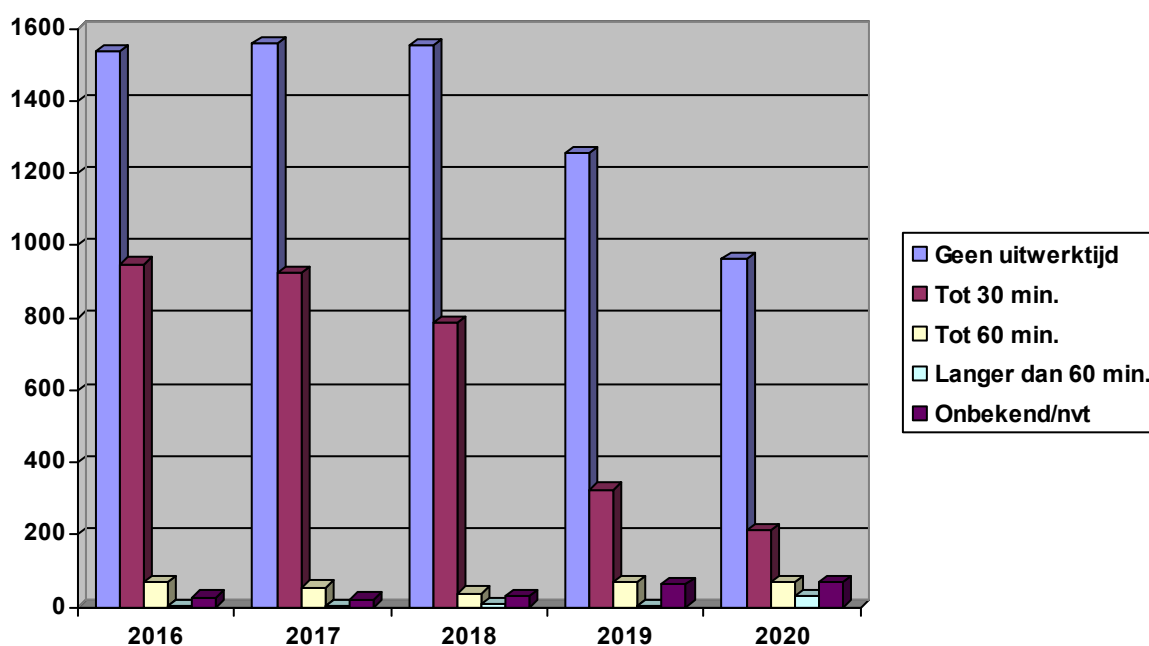
Op 31 januari 2020 werd de Brexit een feit en iedere in Nederland wonende burger uit het Verenigd Koninkrijk diende een verblijfsvergunning aan te vragen. Deze verblijfsvergunning moest voor 31 december 2020 zijn aangevraagd. Vanwege de drukte bij de IND kon het enige tijd duren voordat de aanvraag was afgerond. Dit praktijkvoorbeeld betreft een echtpaar waarbij de vader een verblijfsvergunning moest aanvragen. Hij woonde al jaren in Nederland bij zijn gezin, maar had een Brits paspoort. Zijn echtgenote en drie kinderen hebben wel de Nederlandse nationaliteit. De verblijfsvergunning werd tijdig aangevraagd. Na een paar maanden kreeg hij een brief van de IND. Er was meer informatie nodig over de reden van zijn verblijf in Nederland en zijn betrokkenheid bij het gezin. Op basis van artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) hielden zij rekening met de gezinssituatie en hadden zij een verklaring nodig van zijn echtgenote en hemzelf met bewijsstukken. Ook werd hem gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Wij hebben hen daarbij geholpen en de beschikbare bewijsstukken en foto's met hen verzameld. Het was veel werk, maar met een positief resultaat. Hij kreeg een verblijfsvergunning.

2.11 Top tien onderwerpen van gesprek



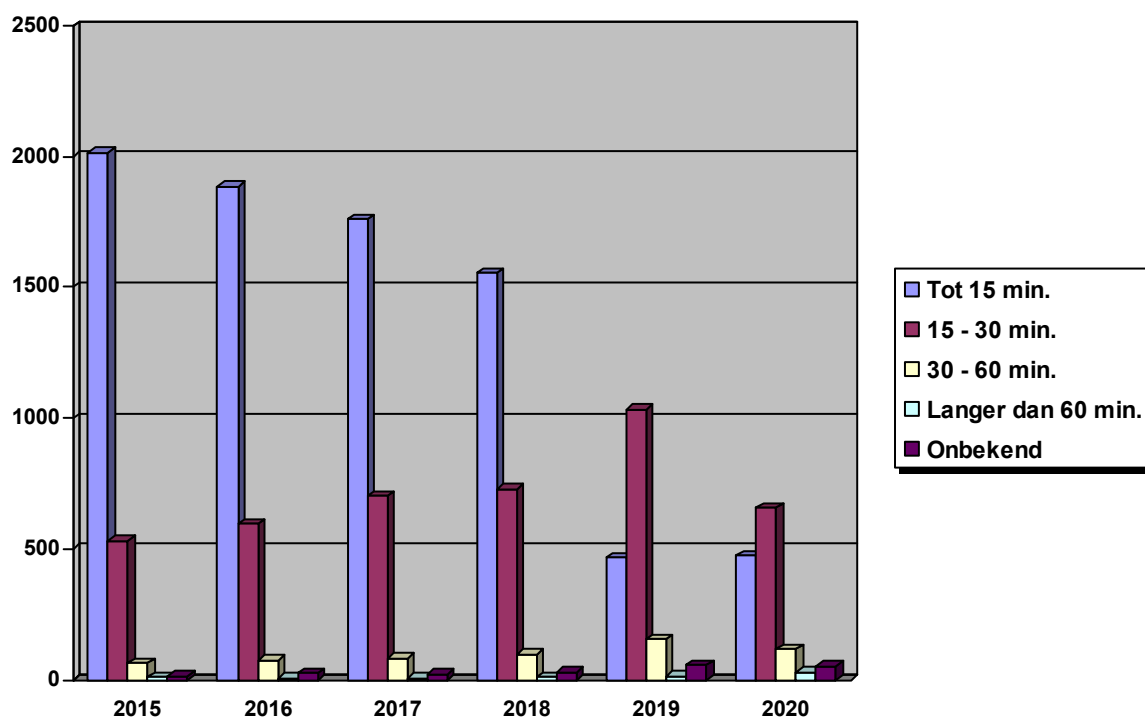
Het is lastig om hier een conclusie aan te verbinden. Wij halen zelf de cijfers niet uit het systeem dus kunnen we niet controleren hoe deze top tien tot stand is gekomen en wat er precies wel en niet aan onderwerpen in bijvoorbeeld de bijstand en schulden is meegenomen. De bedoeling is om volgend jaar zelf de cijfers uit het systeem te genereren.

2.12 Uitwerktijd hulpvragen



Uitwerktijd tot 60 minuten is gestegen (zie ook verklaring onder 2.13).

2.13 Duur contacten tijdens de spreekuren



Het aantal contacten tot 15 minuten en langer dan 60 minuten is gestegen. Dit heeft mogelijk te maken met de andere manier van werken in coronatijd. In de tijd dat we gesloten waren, moesten we sommige dringende zaken telefonisch proberen af te handelen. Dit resulteerde vaak in een niet al te lang telefonisch contact en vervolgens langere uitwerktijd (tabel 2.12 uitwerktijd tot 60 minuten is flink gestegen). Daar waar nodig konden mensen stukken afgeven in het gemeentehuis en werd dit thuis uitgewerkt.

3. Overige dienstverlening

3.1 Signaleringen

De sociaal raadslieden worden in de dagelijkse praktijk veelvuldig geconfronteerd met de gevolgen van wet- en regelgeving en de uitvoering daarvan voor de burger.

Een van de taken van bureau sociaal raadslieden is het signaleren van tekortkomingen in (de uitvoering van) wet- en regelgeving. Aan de hand van concrete gevallen wordt vaak pas duidelijk hoe onrechtvaardig een bepaalde wet/regelgeving uitwerkt. Het bureau sociaal raadslieden legt deze signaleringen voor aan de verantwoordelijke instantie en probeert op die manier te bereiken dat de regeling wordt bijgesteld of de uitvoering ervan wordt verbeterd. Het bureau sociaal raadslieden concentreert zich hoofdzakelijk op de plaatselijke en regionale signaleringen. Op regionaal niveau zijn signaleringen tijdens het regio overleg een vast agendapunt.

Signaleringen die plaats en regio overstijgend zijn (bijvoorbeeld problemen met de Belastingdienst of de IND, de Immigratie- en Naturalisatiedienst), worden eerst besproken in het regionaal overleg sociaal raadslieden Rijnmond. Als er in dit overleg geconstateerd wordt dat het signaal meer is dan een incident, wordt het als signalering ingebracht op het overleg van de Landelijke Signaleringscommissie. Zij gaan in gesprek met de betreffende organisatie. Soms leidt dit tot Kamervragen naar aanleiding van een rapport dat wordt geschreven en wordt er daadwerkelijk resultaat geboekt.

Van de signaleringen waar het bureau sociaal raadslieden in 2020 hoofdzakelijk zelf mee bezig is geweest, volgt hieronder een overzicht.

3.2 Teveel beslag op bijstand voor samenwonenden

Wanneer beslag op een bijstandsuitkering voor samenwonenden wordt gelegd, terwijl slechts één van de partners een schuld heeft, wordt er vaak teveel aan de deurwaarder afgedragen. Hetzelfde is aan de orde wanneer de gemeente een vordering op de uitkering verrekent. In feite betaalt de partner die niets met de schuld te maken heeft er wel aan mee en dat is niet correct. Slechts de helft moet worden afgedragen.

3.3 Toeslagaffaire

Het gaat hier om een alleenstaande moeder met een kind in de basisschoolleeftijd. Moeder werkt 4 dagen per week en voorziet hiermee in hun levensonderhoud. Het kind heeft de diagnose autisme en gaat naar een reguliere basisschool en de buitenschoolse opvang. Zij zijn afhankelijk van opvang omdat de vader niet in beeld is en de ouders van de klant niet meer in leven zijn.

Moeder heeft zelf recent de diagnose MS gekregen en het valt haar soms moeilijk om "alle ballen hoog te houden".

Zij komt in beeld bij ons bureau omdat er terugvorderingsbeschikkingen komen van de Belastingdienst/Toeslagen. De oorzaak is niet duidelijk. Zij neemt niet meer uren af dan dat zij werkt en ook haar inkomen is juist opgegeven. Als Toeslagenservicepunt, proberen wij in overleg met de Backoffice van de Belastingdienst/Toeslagen duidelijkheid te krijgen en een oplossing te vinden.

Uiteindelijk blijkt de oorzaak te liggen in het feit dat het Kinderdagverblijf met pakketten werkt. Het pakket wat het beste bij de (werk)situatie van de klant past, heeft een hoger aantal uren.

Blijft voorop staan dat mevrouw alleen de uren afnam die zij nodig had voor haar werk. Bij het LIC (Landelijk Incasso Centrum van de Belastingdienst/Toeslagen) is men heel duidelijk. Mevrouw moet de vordering betalen. Wij dienen samen een bezwaarschrift in, dit wordt afgewezen. Ik stel voor haar een herzieningsverzoek op en leg de hele sociale en

medische situatie uit waarin ik vraag om hiermee rekening te houden. Omdat mevrouw er geen financieel voordeel aan heeft gehad en haar salaris op het minimum ligt, vraag ik hun om de vordering kwijt te schelden, danwel niet in te vorderen.

Ook dit wordt afgewezen. De klant leent uiteindelijk geld van haar werkgever om de schuld te betalen. Mentaal doet het haar heel veel. Zij is een zelfstandige vrouw, die ondanks haar problemen voor haar zelf en haar kind weet te zorgen. Zij ervaart dit als falen en heeft er slapeloze nachten van.

Op het moment dat de compensatieregeling van de Belastingdienst bekend wordt, denk ik direct aan deze klant en haar situatie. Ik neem contact met haar op en informeer bij haar of zij zelf al het initiatief heeft genomen om zich voor de compensatieregeling aan te melden. Zij dacht hier niet voor in aanmerking te komen en had dus nog geen actie genomen.

Samen zorgen wij voor een aanmelding om een beroep te doen op de regeling. Jammer genoeg is er tot op heden nog geen beslissing genomen.

4 Interne bureauactiviteiten

4.1 Externe contacten

In 2020 hebben wij met onderstaande instanties incidenteel of regelmatig overleg gevoerd:

- Regionale bijeenkomsten sociaal raadslieden regio Rijnmond voor collegiale consulting, zaakbespreking en signalering (6 maal per jaar);
- Het Zorg- en Overlastnetwerk (1 maal per maand);
- Overleg samenwerking ketenpartners;
- Jaarlijkse bijeenkomst belastingdienst toeslagen;
- Online bijeenkomst belastingdienst;
- Bijeenkomst project samen sneller schuldenvrij;
- Contact met F. el Mahaab over laaggeletterdheid;
- Diverse keren overleg inzake de pilot adviespunt scheiden kind en ouderschap;
- Informatiebijeenkomst beleidswijzigingen Sociale Dienst Drechtsteden.

Verder onderneemt het L.O.S.R. op landelijk niveau acties met betrekking tot het aan de kaak stellen van onrechtvaardige of onwerkbare wet- en regelgeving. Met deze taak houdt zich de binnen de L.O.S.R. opererende Signaleringscommissie bezig.

De deelname aan het regionale Zorg- en Overlastnetwerk is uiterst nuttig. Er zijn vele ketenpartners die hieraan deelnemen zoals de woningbouwcorporaties, de politie, ouderenorganisaties, Het Boumanhuis, Yulius, Vivera sociaal wijkteam en de GGD Zuid Holland Zuid. Om de drie weken worden nieuw ingebrachte zaken besproken waarbij wordt afgestemd wie welke actie onderneemt. De privacy van de mensen om wie het daarbij gaat wordt strikt in acht genomen.

De hulpvrager wordt van de lijst gehaald als duidelijk is of en van wie de hulpvrager hulpverlening krijgt. Een hulpvrager kan op de lijst komen vanwege (dreigend) huiselijk geweld, oplopende huurachterstand, gevaar voor zichzelf of voor anderen, alcohol- en/of drugsproblematiek en overlast. Vrijwel altijd spelen op de achtergrond financiële en/of sociaal juridische problematiek een rol.

Het jaar 2020 was het laatste jaar dat het Zorg- en overlastnetwerk op deze manier functioneerde. Vanaf 2021 is er een nieuwe werkwijze die door het Vivera sociaal wijkteam wordt opgepakt, in samenwerking met de coördinator van de gemeente en de GGD. Indien nodig wordt een zaak aan één van de ketenpartners overgedragen.

Tot slot zijn er natuurlijk op individueel niveau van de klant regelmatig contacten met ketenpartners. Zo wordt er samen opgetrokken met het Vivera sociaal wijkteam en worden er klanten over en weer naar elkaar doorverwezen. We verwijzen natuurlijk ook klanten door naar andere organisaties of krijgen zelf klanten op het spreekuur die naar ons zijn doorverwezen door ketenpartners. Momenteel zijn er diverse proeftuinen waar verschillende organisaties, waaronder de sociale dienst, het wijkteam en het jeugdteam, samenwerken in een casus. Wij hopen in de toekomst hier ook bij betrokken te worden en ons aandeel hierin te kunnen leveren.

4.2 Deskundigheidsbevordering

In 2020 is deelgenomen aan de volgende cursussen, bijeenkomsten en conferenties:

- jaarlijks Congres Sociaal Raadslieden met seminars en workshops;
- jaarlijks Congres Schuldinfo met seminars en workshops;
- training nieuw registratiesysteem RIS;
- webinar najaarsbijeenkomst belastingdienst;
- online congres doen wat werkt in het sociaal domein;
- online cursus WAB.

4.3 Voorlichting

Op verzoek van de projectleider van Mixsupport, Monique Haveman en van Diverz is er voor iedere doelgroep apart een online voorlichting gegeven aan de Eritrese mannengroep en aan de Eritrese vrouwengroep uit Zwijndrecht. De onderwerpen die hierin behandeld werden zijn: (lokale)belastingen, toeslagen, kinderbijslag, minimaregelingen en schulden&budgeteren.

5. Ontwikkelingen

5.1 Registratiesysteem RIS

Na een lange voorbereidingstijd is per november gestart met het registreren van klantcontacten in het registratiesysteem RIS. Dit is een webbased programma. Het registratiesysteem waar tot november 2020 mee werd gewerkt was dat niet en er was ook geen ondersteuning meer noch werden er nog updates doorgevoerd. Nog niet alles verloopt helemaal naar behoren. Het verkrijgen van de juiste cijfers over 2020 heeft lang op zich laten wachten, vandaar dat het jaarverslag niet eerder kon worden geschreven. Het registreren verloopt goed en daar zijn we dan ook heel tevreden over.

5.2 Adviespunt scheiden kind en ouderschap

Steeds meer (echt)paren gaan scheiden. Een scheiding neemt veel tijd in beslag en allerlei zaken moeten worden geregeld. De gevolgen zijn groter wanneer bij de scheiding ook kinderen zijn betrokken. De Rijksoverheid wil met het uitvoeringsprogramma 'Scheiden zonder Schade' voorkomen dat kinderen problemen krijgen door de echtscheiding van hun ouders. De Rijksoverheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten hebben daarom samen besloten om te werken aan preventie en hulp te bieden aan scheidende ouders en hun kinderen.

Het adviespunt Scheiden Kind en Ouderschap (adviespunt SKO) is begin 2020 gestart in opdracht van drie gemeenten uit de Drechtsteden. Wij zijn als bureau sociaal raadslieden in februari benaderd met de vraag of wij bij dit adviespunt zouden willen aansluiten. Dordrecht, Papendrecht en Zwijndrecht willen de knelpunten oplossen, professionals ondersteunen en de samenwerking tussen verschillende netwerkpartners verbeteren. Daarnaast is in mei 2021 ook een wekelijks scheidingspreekuur gestart in deze drie gemeenten. Het scheidingspreekuur is er voor ouders die bijvoorbeeld hun relatieproblemen willen oplossen of meer informatie willen hebben over (de gevolgen van) scheiden en advies nodig hebben over de te nemen (vervolg)stappen. Ook kinderen met vragen of bijvoorbeeld grootouders kunnen terecht bij het scheidingspreekuur.

Op 1 november 2020 is Sandra Verdurmen officieel namens Bureau Sociaal Raadslieden toegevoegd aan het team van het adviespunt SKO. Zij houdt zich bezig met de juridische vragen en is inmiddels samen met de andere teamleden van het adviespunt SKO begonnen met het spreekuur.

5.3 Hulploket vraagwijzer

In de brief aan de Raad is al gesproken over de motie van CDA/ZPP inzake de éénloket benadering. De werkzaamheden van bureau Sociaal Raadslieden sluiten hierop aan. Het bureau is al een vangnet voor allerlei uiteenlopende vragen. Denk aan de recente problematiek rond de toeslagen, de gevolgen van de coronapandemie, hulp bij het verkrijgen van een Coronatoegangsbewijs (QR-code) en waarschijnlijk in de nabije toekomst de problematiek door gestegen energiekosten.

Ook publiceert het bureau regelmatig over haar diverse werkzaamheden in het stadsnieuws. De onderwerpen WMO, huurverlaging, zorgverzekering en gemeentebelasting zijn bijvoorbeeld al aan bod gekomen.

Vanuit de afdeling MO volgt omtrent het hulploket vraagwijzer nog een meer specifieke Raadsinformatiebrief.