

Met terugwerkende kracht

Hoe Sociaal Raadsliedenwerk meer oplevert dan het kost



 **MO** maatschappelijke
ontwikkeling voor iedereen
GROEP+





Voorkomen dat kwetsbare burgers kopje ondergaan. Bijvoorbeeld door te hoge schulden. Of omdat ze niet kunnen aanhaken bij de ingewikkelde maatschappij. Dat is de taak van het Sociaal Raadsliedenwerk (SRW). Het SRW biedt sociaaljuridische informatie, advies en ondersteuning. Het vertelt cliënten onder andere op welke diensten en voorzieningen zij recht hebben. En helpt hen daarvan gebruik te maken.

Het SRW geeft meer terug dan het kost. Sociaal én financieel. Het beperkt de armoede onder burgers. Zorgt voor betere levenssituaties. Stimuleert zelfredzaamheid. Leidt tot meer sociale participatie. En damt het gebruik in van dure zorg- en uitkeringstrajecten. Dat is de terugwerkende kracht van sociaal raadslieden.

Het maatschappelijke krachtenveld

4 Waarom zijn sociaal raadslieden nodig?

De Nederlandse samenleving verandert snel. Denk aan digitalisering en individualisering. Steeds meer mensen hebben moeite om aan te haken bij deze ontwikkelingen. Daarnaast kampen velen met de gevolgen van economische krimp, crisis en bezuinigingen. Een groeiende groep kan niet of nauwelijks rondkomen. Het SRW voorkomt dat zij tussen wal en schip vallen, of in dure zorg- en uitkeringstrajecten terechtkomen.

Steeds meer mensen kunnen moeilijk rondkomen

Eenoudergezinnen, alleenstaanden en mensen met een bijstandsuitkering. Vooral onder deze groepen groeit de financiële nood. Dat blijkt uit onderzoek van het CBS en het SCP in 2012. De verklaring? Meer mensen raken vanwege de economische crisis hun baan kwijt. Anderen hebben een te laag inkomen om voor zichzelf of hun gezin te zorgen. Bij weinig buffer is pech nauwelijks op te vangen. Het aantal mensen met schuldenproblematiek stijgt drastisch. De meest kwetsbaren onder de bevolking krijgen daarnaast te maken met een stapeling van kortingen en heffingen, omdat de overheid wordt gedwongen te bezuinigen. Ook op het vlak van de Wmo en de sociale zekerheid. En op het gebied van de AWBZ en de gesubsidieerde rechtsbijstand.

Steeds meer mensen kunnen moeilijk aanhaken

Contact op afstand, via de telefoon of het internet. Het is normaal in onze geglobaliseerde, geïndividualiseerde samenleving. Niet alleen sociaal en professioneel, maar ook in de relatie tussen burgers en overheden. Steeds meer instanties, zoals de Belastingdienst of het UWV, vragen de bevolking om formulieren digitaal in te vullen. Toegang tot ICT is dus essentieel voor burgers, net als het vermogen deze technologie te gebruiken. Maar lang niet iedereen heeft die toegang en dat vermogen.

Denk aan laagopgeleide migranten, werkende armen en de 1,5 miljoen laaggeletterden in Nederland. Zij hebben grote moeite met computers. Dat zorgt ervoor dat ze sociaal contact, werk, diensten en voorzieningen mislopen. En mede hierdoor belanden zij in zorg- en uitkeringstrajecten. De samenleving betaalt de kosten van die trajecten; jaarlijks in totaal zo'n 537 miljoen euro.

Lees hoe het SRW reageert op deze ontwikkelingen. Ga naar pagina 7.

Voor wie het SRW werkt

Sociaal raadslieden ondersteunen 'kwetsbare burgers'. Dat zijn vaak mensen met een uitkering, een laag inkomen of een onvolledig inkomen. Ze zijn dikwijls laagopgeleid en laaggeletterd, en vallen relatief vaak onder de groep allochtonen, ouderen en eenoudergezinnen. De laatste jaren groeit het aantal mensen dat meerdere sociale, psychische en financiële problemen tegelijk heeft. Deze problemen zijn vaak complex en werken op elkaar in. Ze moeten integraal aangepakt worden. Dat vereist samenwerking tussen sociaal raadslieden en andere hulpverleners.



De alleenstaande moeder

Veel eenoudergezinnen slagen er dankzij het SRW in het hoofd boven water te houden. Neem het gezin van Sylvia (39). Zij woont met haar twee kinderen van 6 en 13 jaar in een huurwoning. Sylvia heeft een deeltijdbaan en een aanvullende WWB-uitkering. Zij had tot voor kort weinig inzicht in haar sociaaljuridische rechten en plichten. Sylvia kan haar financiële problemen oplossen door meer inzicht te krijgen in alle regelingen en voorzieningen. Ze weet nu dat zij, voor een inkomen dat rekening houdt met al haar rechten en plichten, elk jaar 22 formulieren moet invullen. Daarbij heeft ze te maken met 7 instanties. Ze ziet bovendien dat haar inkomen uit 15 elementen bestaat:

1. loon;
2. WWB-uitkering;
3. voorlopige teruggave belastingen: alleenstaande ouderkorting, inkomensafhankelijke combinatiekorting;
4. huurtoeslag;
5. zorgtoeslag;
6. kindgebonden budget;
7. kinderbijslag;
8. belastingteruggave door middel van aangiftebiljet;
9. sportbijdrage kinderen;
10. langdurigheidstoeslag;
11. kwijtschelding gemeentebelastingen en waterschapsbelasting;
12. kinderopvangtoeslag;
13. collectieve ziektekostenverzekering;
14. minimabeleid;
15. stichting Leergeld.



De kracht van veelzijdigheid

Wat doen sociaal raadslieden in de gemeente?

Sociaal raadslieden bieden kwetsbare burgers een sociaaljuridisch vangnet van gratis voorlichting, advies en ondersteuning. Daarnaast signaleren ze problemen in wet- en regelgeving. De overheid doet hier haar voordeel mee. Ook deelt het SRW zijn sociaaljuridische kennis en vaardigheden met andere hulpverleners. Bovendien is het de spil in de samenwerking met andere ondersteunende organisaties.

Formele zaken regelen

Het SRW is een eerstelijns vangnet, maar zeker geen hangmat. Dat wil zeggen: sociaal raadslieden helpen kwetsbare burgers bij complexe financieel-juridische problemen, maar zo nodig ook bij het invullen van formulieren. Ze stellen bezwaarschriften op en voeren overleg met uitvoeringsinstanties of schuldeisers. Maar het SRW doet dit zó dat die burgers hun zaken uiteindelijk zelf kunnen regelen.

Bijdragen aan kennis

Doel van de SRW-aanpak is dat burgers hun sociaal-financiële rechten en plichten leren kennen, bijvoorbeeld rond wonen en belastingen. Ze moeten dus weten welke regelingen en voorzieningen er voor hen zijn, en hoe ze daar gebruik van kunnen maken. Daardoor worden ze minder afhankelijk van anderen.

Zelfredzaamheid verhogen

Burgers kunnen dankzij het SRW (de dreiging van) grote schulden op eigen kracht verkleinen of voorkomen. Hogere zelfredzaamheid leidt tot meer zelfvertrouwen en sociale participatie. Dat komt uiteindelijk hun maatschappelijke positie ten goede en werkt ook positief door op eventuele kinderen in een gezin. Het SRW sluit met deze focus op zelfredzaamheid exact aan op het beleid van Rijk en gemeenten.

Inzetten van voorzieningencheck

Bij inkomensterugval is het belangrijk dat een voorzieningencheck wordt toegepast. Dat voorkomt het ontstaan van schulden, maar ook dat iemand er te laat achter komt dat het recht op aanvullende voorzieningen inmiddels is verlopen.

[Lees meer over de aansluiting van het SRW bij overheidsbeleid. Ga naar pagina 9.](#)

Het SRW...

- werkt lokaal en dicht bij de burger;
- is laagdrempelig en GRATIS!;
- stuurt aan op zelfredzaamheid en op hulp van familie, vrienden en burens;
- maakt brede analyses op financieel-juridisch terrein;
- zet specialismes in waar nodig;
- werkt breed waar mogelijk;
- heeft een goede sociale kaart;
- verwijst scherp door;
- werkt nauw samen met andere partijen.

[Lees meer over de samenwerkingsverbanden van het SRW. Ga naar pagina 12.](#)

'Ik ben ervan overtuigd dat je vanzelf de rekening gepresenteerd krijgt als je geen raadsliedenwerk aanbiedt. Dan zullen mensen met problemen te maken krijgen, zoals schulden, sociaal isolement, huisuitzetting. Dan ben je nog veel verder van huis, met alle kosten die dat met zich meebrengt. En dan laat ik de impact op het persoonlijke leven van de betreffende burger en diens kinderen nog buiten beschouwing. Door te investeren in een preventieve voorziening als het sociaal raadsliedenwerk voorkom je erger. Eerder ingrijpen bij dreigende problematiek betekent minder kans op ontsporing in het persoonlijk leven van de burger, minder maatschappelijke onrust en minder kosten voor gemeente en samenleving.'

Erika Spil,

wethouder Samenleving, Jeugd- en Ouderenbeleid, Sociale Zaken, Kunst, Cultuur en Onderwijs gemeente Ronde Venen.

De kracht van aansluiting

Hoe past het SRW bij gemeentebeleid?

Veel overheidsbeleid wordt gedecentraliseerd naar gemeenteniveau. Dat geldt bijvoorbeeld voor de jeugdzorg. Voor de ondersteuning van licht verstandelijk gehandicapten. Voor de Wet werken naar vermogen. En voor delen van de AWBZ. Gemeenten moeten op deze vlakken ook bezuinigen. Voor die dubbele uitdaging zijn onder andere sectorbrede samenwerking, vraaggerichtheid en preventie essentieel. Het SRW speelt daarin een centrale rol.

Het SRW en de Wmo

Wmo-prestatieveld 3 geeft aan dat kwetsbare burgers relevante informatie en advies moeten krijgen. Dat is precies wat het SRW biedt – op een gebied, bovendien, waarop geen andere instelling zoveel expertise heeft. Ook bevorderen raadslieden via laagdrempelige informatie, advies en ondersteuning (bijvoorbeeld aan buurtwinkels) de sociale cohesie in de wijk. Daarnaast werken ze samen met andere professionals. Zo versterken zij de hulp aan specifieke groepen, zoals tienermoeders, zorgmijders en dak- en thuislozen.

Het SRW en Werk & Inkomen

Uitkeringsgerechtigden maken zich logischerwijs vaak zorgen over (dreigende) schulden en andere financiële problemen. Die zorgen gaan ten koste van hun zoektocht naar werk en de opvoeding van hun kinderen. De vroegsignalering en preventie van het SRW verlichten die zorgen. Zo kunnen raadslieden bijvoorbeeld het inkomen stabiliseren, en huisuitzetting voorkomen. Ook bij mensen bij wie vanwege ernstige schuldenproblematiek niet (direct) een schuldenregeling mogelijk is, kan het SRW voor stabilisatie zorgen van de inkomsten en de uitgaven.

Het SRW en armoedebeleid

Kwetsbare burgers leren dankzij raadslieden via onder meer de voorzieningencheck optimaal gebruik te

maken van alle lokale en landelijke regelingen voor inkomensondersteuning. Ook krijgen mensen via het SRW gratis hulp bij hun (schriftelijke en mondelinge) communicatie met instellingen. Raadslieden geven klantgerichte voorlichting en bemiddelen bij conflicten. Ze zijn bovendien alert op de 'vraag achter de vraag'. Wil iemand graag hulp bij het invullen van een formulier voor een specifieke voorziening? Dan kijkt het SRW meteen hoe hij of zij andere voorzieningen geregeld heeft.

10

.....

Kinderen die opgegroeid zijn in een gezin met een laag inkomen lopen later meer risico op armoede dan kinderen uit een gezin met een hoger inkomen. Dat geldt voor dochters nog meer dan voor zonen. In 2008 had ruim 7 procent van de kinderen van ouders die in 1985 van een laag inkomen moesten rondkomen, zelf ook een laag inkomen.

Bron: CBS (2011)

.....

Betere Wmo-uitvoering

Gemeenten hebben De Kanteling. De VNG, het ministerie van VWS en de MOgroep hebben Welzijn Nieuwe Stijl. Beide vernieuwingsprogramma's geven hulp- en dienstverleners dringende suggesties voor een betere uitvoering van de Wmo. Het SRW heeft die suggesties opgepakt: raadslieden werken vraag-, klant- en resultaatgericht. Ze stappen op problemen af, pakken die aan en voorkomen ontsporing. Daarbij nemen raadslieden zelfredzaamheid van burgers als uitgangspunt en kijken ze 'achter' de hulpvraag. Ze hebben voortdurend oog voor de samenhang met eventuele andere problemen. Zij hebben goede contacten met zowel de benodigde professionals als vrijwilligers, en weten wanneer ze wie moeten inschakelen. Bovendien dragen ze bij aan de integrale oplossing van problemen. Het SRW biedt ook ondersteuning op het gebied van sociaaljuridische zaken aan andere hulp- en dienstverleners, zoals maatschappelijk werkers of ouderenadviseurs. Denk aan het geven van cursussen, het deelnemen aan teambesprekingen en/of casusbesprekingen.

.....

Lees meer over de samenwerkingsverbanden van het SRW. Ga naar pagina 12.

.....



11



De kracht van samenwerking

Hoe werkt het SRW samen?

De sociaal raadslieden vervullen een 'spilfunctie' op het terrein van de sociaaljuridische dienstverlening. Dit uit zich in een brede aanpak: met hun overzicht wordt de onderlinge doorwerking van afzonderlijke wet- en regelgeving in individuele situaties zichtbaar. Hiermee onderscheiden zij zich duidelijk van andere instellingen als uitvoeringsinstanties, informatieloketten, sociaal-cultureel werk, de zorg, Algemeen Maatschappelijk Werk en het Juridisch Loket. Méér dan aanverwante instellingen vervullen de sociaal raadslieden de spilfunctie van een eerstelijns sociaaljuridische EHBO. Zij kunnen worden beschouwd als 'huisartsen' op het brede terrein van de sociaaljuridische dienstverlening.

... met uitvoeringsinstanties

Sociaal raadslieden vullen deze instellingen aan. Met een breder aanbod aan diensten en een klantgerichtere werkwijze. De instanties houden zich alleen bezig met uitvoering specifieke informatie. Daarnaast is 'informatie en advies bieden' niet hun primaire activiteit, zoals voor het SRW. Ook leggen zij geen focus op de zelfredzaamheid van de cliënt. Bovendien zijn zij er, anders dan het SRW, niet uitdrukkelijk op gericht wet- en regelgeving zó te combineren dat de specifieke situatie van de burger verbetert. Laat staan dat ze die burger deskundig en gericht verwijzen. Door de bemiddeling van SRW kunnen dure juridische procedures worden voorkomen.

... met Wmo-loketten

Medewerkers of vrijwilligers op Wmo-loketten geven burgers antwoord op eenvoudige vragen rond wonen, zorg en welzijn. Ze bieden algemene informatie en eventueel formulieren. Zodra vragen complexer worden, verwijzen ze burgers door. Bij sociaaljuridische kwesties naar het SRW, dat vaak in de 'back office' van Wmo-loketten zit. Raadslieden hebben op dit gebied meer kennis dan de 'front office', en kunnen meer doen dan alleen informeren. Zij kunnen actief met burgers aan de slag en het netwerk om die burgers heen mobiliseren. De loketten doen dat niet.

... met sociaal-cultureel werk en thuiszorg

Het sociaal-cultureel werk, het opbouwwerk, het ouderwerk en de thuiszorg geven burgers (al dan niet in

onderlinge samenwerking) ook informatie en advies. Maar dat is niet hun primaire activiteit, zoals voor het SRW. Zij ondersteunen mensen in hun leven, wonen en werken, maar zijn minder deskundig qua inhoud en overdracht van sociaaljuridische kennis. Ze zijn wel gericht op de specifieke situatie van burgers en hun context, maar hanteren lang niet altijd een integrale benadering. Het SRW doet dat wel en heeft daarbij doorgaans een groter netwerk van hulp- en dienstverleners.

... met Algemeen Maatschappelijk Werk

Bij maatschappelijk werkers ontbreekt vaak brede deskundigheid in sociaaljuridische wet- en regelgeving. Zij verwijzen burgers daarom geregeld door naar het SRW. Andersom schakelen sociaal raadslieden ook dikwijls maatschappelijk werkers in. Vooral voor de langere, procesmatige begeleiding van hun cliënten. Deze wederzijdse verwijzing is deel van de ketensamenwerking waar beide partijen toe behoren. Ook hebben het SRW en het maatschappelijk werk vaak onderling structurele afspraken gemaakt.

... met het Juridisch Loket

Sociaal raadslieden bieden sociaaljuridische ondersteuning, het Juridisch Loket alleen juridische. Bijvoorbeeld bij strafzaken en kwesties rond burendrecht en vreemdelingenrecht. Verder onderhoudt het SRW netwerken met uitvoeringsinstanties in de gemeente. Het Juridisch Loket doet dat niet, een enkele uitzondering daargelaten. Het Juridisch Loket kan eveneens niet namens de

cliënt optreden en bijvoorbeeld geen bezwaarprocedures voeren. Het SRW en het Juridisch Loket verwijzen hun cliënten geregeld naar elkaar door. Ze ondertekenden hiertoe ook samenwerkingsconvenanten met elkaar, en zijn deel van gemeentelijke ketensamenwerkingen.

... met schuldhulpverlening

Het SRW kan een bijdrage leveren bij een snellere toeleiding naar schuldhulpverlening. Dat doet ze door het beoordelen van mogelijk betwiste vorderingen, het opsporen van ongebruikte rechten en het uitvoeren van een voorzieningencheck.

... met vrijwilligers

Er werken in Nederland steeds meer vrijwilligers in de maatschappelijke hulp- en dienstverlening. Of het nu in maatjesprojecten, voedselbanken en vakbonden is, of in ouderenbonden, formulierenbrigades en organisaties als Humanitas en Charitas. Sociaal raadslieden werken samen met vrijwilligers uit al deze (en andere) partijen. Het SRW wil dat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Het begeleidt en ondersteunt hen via het geven van deskundigheidsbevordering en is beschikbaar voor collegiaal overleg bij inhoudelijke vragen. Zeker ook met het oog op de cliënt. Want wie in financiële problemen zit en de verkeerde informatie of ondersteuning krijgt, kan zijn leefsituatie ernstig zien verslechteren.

De kracht van de samenwerking zit ook in de signaleringsfunctie van het SRW. Daardoor kunnen

organisaties de kwaliteit van de dienstverlening en van wet- en regelgeving verbeteren. Ook fungeert het SRW in deze samenwerking als vraagbaak.

Lees hoe het SRW zijn kwaliteit bewaakt. Ga naar pagina 15.

SRW en vrijwilligers

1. Er is een duidelijke grens tussen de taken van vrijwilligers en de klussen van professionals. De eersten mogen bijvoorbeeld geen complexe vraagstukken behandelen, maar kunnen prima helpen met simpele zaken als het invullen van formulieren. Zo bespaart het SRW kosten.

2. Vrijwilligers mogen voor cliënten geen contact opnemen met officiële instanties als de Belastingdienst of het UWV. Dat is de taak van sociaal raadslieden. Niet alleen omdat zij meer kennis hebben, maar ook om de privacy van cliënten te waarborgen.

3. Tot slot waarschuwt het SRW vrijwilligers dat zij niet té betrokken moeten raken bij kwetsbare burgers. Ze dienen te voorkomen dat ze financieel gaan bijspringen. Zo'n hulpactie is namelijk doorgaans noch voor de vrijwilliger, noch voor de cliënt verstandig.



De kracht van zelfkennis

Hoe waarborgt het SRW zijn kwaliteit?

Vrijwel alle bureaus voor sociaal raadslieden in Nederland zijn lid van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). Deze organisatie is zelf weer aangesloten bij de landelijke branchevereniging voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, de MOgroep. Leden van de LOSR/MOgroep hanteren en promoten de LOSR-beroepscode voor sociaal raadslieden. Maar die code is niet het enige kwaliteitsschema waarmee die raadslieden zichzelf scherp houden.

De LOSR-beroepscode

De kwaliteitseisen van de LOSR richten zich op zaken als werksfeer, deskundigheid, relatie met de cliënt, relatie met andere professionele partners, aandacht voor privacy, signalering (zie pagina 10), en ketenpartnerschappen. Het SRW verplicht zich om zijn deskundigheid op financieel-juridisch terrein op peil te houden en de actualiteit op de voet te volgen. Naast deze belangrijke code zijn sociaal raadslieden ook opgenomen in de kwaliteitsschema's van organisaties die maatschappelijke dienstverlening en schuldhulpverlening bieden. Zo'n 85 procent van de bureaus voor sociaal raadslieden valt namelijk onder dat soort organisaties.

Beroepsregister voor sociaal raadslieden (in ontwikkeling)

De LOSR/MOgroep onderzoeken in 2012 de mogelijkheid om een beroepsregister voor sociaal raadslieden te laten inrichten. Hiermee wordt de deskundigheid en vakbekwaamheid van de professional geborgd.

HKZ- en NEN-schema's

Het kwaliteitsschema van de maatschappelijke dienstverlening is dat van de Harmonisatie van Kwaliteitsbewaking in de Zorgsector (HKZ). Dit schema bevat een addendum voor het SRW. Zo'n honderd organisaties voor maatschappelijke dienstverlening zijn inmiddels HKZ-gecertificeerd. Naast het HKZ-schema is het NEN-processchema ontwikkeld voor schuldhulpverlening. SRW wordt beschouwd als flankerende hulp bij schuldhulpverlening. In het bijzonder op de onderdelen Preventie, Vroegsignalering en Informatie & Advies.

Leden van de LOSR/MOgroep:

... leveren jaarlijks productiecijfers aan. Daardoor is er een landelijk overzicht van de omvang en kenmerken van cliënten, problemen, samenwerkingsverbanden en doorverwijzingen naar andere partners;

... gebruiken de kennisbank van de LOSR/MOgroep. Ook worden ze regelmatig geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen, rapporten en onderzoeken op het gebied van sociaaljuridische ondersteuning;

... zijn geabonneerd op de grote (digitale) almanak voor informatie en advies, en voor regelingen en voorzieningen. Bovendien krijgen ze een periodieke nieuwsbrief van de landelijke signaleringscommissie SRW;

... nemen deel aan de digitale groepen en fora op de the-mapagina 'SRW' van de website van de LOSR/MOgroep. Verder kunnen ze lid worden van netwerken waarin ze wetgeving bespreken met ook regionale en landelijke beleidsmakers;

... zijn Servicepunt Toeslagen van de Belastingdienst. Na toestemming van hun cliënt kunnen ze met een speciale toegangscode in het cliëntstelsel van Toeslagen. Daar kunnen ze een aanvraag indienen en wijzigen voor zowel de huur- en zorg- als kinderopvangtoeslage.

'Naast het effect van de inzet van sociaal raadslieden op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners, hebben wij als gemeente ook een meer zakelijk belang bij de inzet. Denk alleen al aan de efficiëntiewinst door het voorkomen van onnodige bezwaarschriften en -procedures door bemiddeling bij de Sociale Dienst Drechtsteden. Ook de samenwerking met het A-team mag niet onvermeld blijven. Hierbij brengen werklozen in een uitkeringssituatie de administratie op orde van inwoners in onze stad die daar om diverse redenen zelf niet toe in staat zijn. Tenslotte wil ik de rol van sociaal raadslieden noemen bij het tijdig signaleren van knelpunten rond schuldbemiddeling, bijvoorbeeld bij woningcoöperaties en energiebedrijven. Allemaal voorbeelden van de bijdrage die sociaal raadslieden leveren aan het betaalbaar houden van maatschappelijke ondersteuning.'

Harry Wagemakers,

wethouder Jeugdgezondheidszorg, Wmo en Zorg gemeente Dordrecht.

De terugwerkende kracht van sociaal raadslieden

Wat levert het SRW uiteindelijk op?

De jaarlijkse baten van de inzet van sociaal raadslieden zijn hoger dan de kosten. Elke geïnvesteerde euro in sociaal raadslieden levert 1,5 euro op aan opbrengsten voor de klanten en daarmee een verhoging van de welvaart in de gemeente. Dat blijkt uit een onderzoek dat het Verwey-Jonker Instituut in 2011 uitvoerde naar de kosten en opbrengsten van SRW in Beverwijk.

Met name het inkomen van de cliënten nam toe door de inzet van de sociaal raadslieden. De opbrengsten komen zowel uit gemeentelijke als landelijke rechten en regelingen. Daarnaast bespaart de inzet van SRW gemeente en uitkeringsinstanties geld. Door de inzet van SRW nemen administratieve lasten en procedures voor gemeenten af.

Cliënten leren in de toekomst beter voor hun eigen rechten opkomen. Verder neemt hun zelfredzaamheid toe. Tegelijkertijd nemen ziekteverschijnselen – en daarmee gepaard gaande ziektekosten – af en groeit het welzijn van cliënten doordat zij minder financiële problemen hebben. Tot slot zorgt de inzet van sociaal raadslieden ertoe dat het vertrouwen in de overheid toeneemt bij zowel cliënten als hun sociale omgeving.

Volgens het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut bedragen de totale kosten van het inzetten van sociaal raadslieden in Beverwijk 258 duizend euro. De gemeente draagt alle kosten van het SRW in Beverwijk. De opbrengsten bedragen 377 duizend euro.

Afname procedures

Dankzij SRW worden formulieren (beter) ingevuld en procedures door cliënten beter doorlopen. Het aantal bezwaar- en beroepsprocedures wordt door vroeg ingrijpen van SRW voorkomen. Dat blijkt uit de dagelijkse praktijk in Den Bosch, waar de inzet van sociaal raadslieden bovendien leidt tot zo'n dertig procent minder beroeps- en bezwaarprocedures bij de gemeente.

18

Minder armoede

Uit onderzoek in Rotterdam uit 2010 bleek dat het SRW bij zo'n 40.000 klantcontacten per jaar er zo'n 10,5 miljoen euro werd verzilverd voor deze cliënten. Daarvan was 2,5 miljoen structureel en 8 miljoen incidenteel. Daarmee draagt het instituut Sociaal Raadslieden in Rotterdam (SRR) in belangrijke mate bij aan armoedebestrijding in Rotterdam. Dat concludeerde de onderzoeksdienst van de gemeentelijke afdeling Sociale Zaken van Rotterdam.

Meer welvaart

De opbrengsten voor cliënten van het SRW in Eindhoven in 2011 bedroegen ruim 1.2 miljoen euro. Ruim de helft daarvan waren financiële opbrengsten uit belastingen en toeslagen.



19

Meer weten over de terugwerkende kracht van sociaal raadslieden?

Neem dan contact op met het SRW bij u in de buurt!

Kijk daarvoor op www.mogroep.nl



De MOgroep is de brancheorganisatie voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening



Colofon

Een uitgave van

MOgroep, LOSR: Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden, april 2012

Concept en tekst

Schrijf-Schrijf creatieve concepten & tekstproducten, Utrecht

Redactie

Ernst Radius, LOSR/MOgroep

Vormgeving

Blik grafisch ontwerp, Utrecht

Fotografie

Wilbert van Woensel, Amsterdam

De foto's in deze publicatie zijn bedoeld als illustratie. De afgebeelde personen hebben geen directe relatie met het onderwerp.

Oplage

2000 exemplaren

ISBN

ISBN 978-94-91509-00-1

Brochurenummer

WMD0010