

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG

Datum 7 november 2006

Onderwerp Raadsvoorstel tot evaluatie van het Instituut Sociaal Raadsman en tot structurele voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg

Categorie A

DIS Nummer 2006/19284

Portefeuillehouder De heer Rensen

Behandeld door De heer Verhoeven (070) 300 8267

Samenvatting Op 16 juli 2002 besloot de raad het Instituut Sociaal Raadsman Leidschendam-Voorburg in te stellen voor een periode van ten minste vier jaar alvorens over structurele invulling te beslissen. Het collegeprogramma voor de periode 2006 – 2010 vermeldt dat de proef met de sociaal raadsman geëvalueerd wordt en bij een positieve evaluatie wordt vervolgd. Dit raadsvoorstel bevat de evaluatie van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg over de afgelopen jaren en bevat tevens voorstellen voor een structurele voortzetting ervan vanaf 1 januari 2007.

1. Inleiding

Het collegeprogramma, dat de leidraad is geweest voor het handelen van het college in de raadsperiode 2002-2006, ging uit van drie kernpunten waar de fusiegemeente voor staat: a. de bewoners centraal; b. diversiteit in lokale, stedelijke en landelijke ontwikkeling; c. een verantwoorde regiospeler. Deze opgaven zijn in het collegeprogramma vertaald naar de verschillende beleidsterreinen. Voor wat betreft de sociale voorzieningen heeft het toenmalige college gezegd: "Bij wijze van proef wordt de functie sociaal raadsman ingesteld om burgers behulpzaam te zijn bij het verkrijgen van informatie en advies."

In de Voorjaarsnota 2002 hebben wij het voornemen geuit om in 2003 en 2004 een onderzoek in te stellen naar en een proef te doen met de invoering van een sociaal raadsman. Uw raad heeft in uw vergadering van 16 juli 2002 bij de behandeling van de Voorjaarsnota 2002 besloten daaraan toe te voegen dat:

- De functie van sociaal raadsman vanaf 1 januari 2003 van start dient te gaan;
- De functie van sociaal raadsman ingesteld wordt voor een periode van ten minste vier jaar, alvorens over de structurele voortzetting te beslissen.

Wij hebben daarna de verschillende mogelijkheden van het instellen van een Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg onderzocht en uw raad heeft in uw vergadering van 18 februari 2003 besloten het ISR Leidschendam-Voorburg mogelijk te maken door inkoop van de dienstverlening bij het Instituut Sociaal Raadslieden van de gemeente Den Haag. U besloot om middelen ter beschikking te stellen voor 1 fte sociaal raadsman/raadsvrouw en 0,5 fte advies- en informatiefunctie, aangevuld met middelen voor overhead en ICT. Huisvesting kon gerealiseerd worden in het kantoor van de toenmalige Stichting Welzijn en Dienstverlening te Voorburg. De functionaliteit van het ISR Leidschendam-Voorburg werd wat betreft beleidsterrein ondergebracht bij de directie Publiekszaken, afdeling Sociale Zaken.

Wij hebben het besluit van uw raad van 18 februari 2003 verder uitgewerkt. Op 1 juli 2003 viel het besluit tot oprichting van het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR) Leidschendam-Voorburg. Het ISR is daadwerkelijk van start gegaan op 1 oktober 2003 en werd gehuisvest in het gebouw van de toenmalige Stichting Welzijn en Dienstverlening (WeD). Bucaillestraat 6 te Voorburg. De bemensing bestaat uit 1 fte sociaal raadsvrouw en 0,5 fte advies- en informatiefunctie. Een eerste evaluatie hebben wij op 16 april 2004 aan uw raad ter kennisneming aangeboden. Een tweede evaluatie over het jaar 2004 leverde een zodanig positief beeld op, dat het college op 1 februari 2005 besloten heeft om de inkoop van het sociaal raadsliedenwerk bij de gemeente Den Haag contractueel voort te zetten gedurende de periode 1 januari 2005 tot en met 31 december 2006. Ook het contract betreffende de huisvesting bij de Stichting WeD werd voor dezelfde periode verlengd. De kosten voor de inkoop van de dienstverlening bedragen € 108.988 ex BTW en voor de huisvesting € 10.644 (incl. BTW) voor een periode van een jaar (situatie 1 januari 2005). Per 1 januari 2006 heeft een reguliere indexering plaatsgevonden.

Deze historische uiteenzetting brengt ons tot het doel van dit raadsvoorstel: een evaluatie van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg over de periode 1 januari 2003 tot en met 31 december 2005 en als gevolg daarvan een voorstel tot structurele voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg vanaf 1 januari 2007.

2. Uitwerking besluit oprichting ISR Leidschendam-Voorburg volgens collegebesluit 1 juli 2003

In onze vergadering van 1 juli 2003 hebben wij een aantal keuzes gemaakt voor wat betreft de invulling van het ISR Leidschendam-Voorburg. Onderstaand volgt de benoeming van die keuzes en het daarbij behaalde resultaat.

- a. *De functies van sociaal raadsman/raadsvrouw worden door maximaal twee personen vervuld.*
Resultaat: aanvankelijk lag het in de bedoeling om de functie sociaal raadsman (1 fte) door twee parttimers te laten vervullen. Die optie bleek niet haalbaar, omdat niet twee ervaren parttimers beschikbaar waren en het in de opbouwphase niet goed is te kiezen voor twee

parttimers (communicatieproblemen). Het ISR Leidschendam-Voorburg bestaat uit 1 fulltime sociaal raadvrouw, mevrouw mr. C. Aarden, en 0,5 fte advies- en informatiefunctie, mevrouw K. Hus-Jaarsveld. In verband met het feit, dat mevrouw Aarden met ingang van 1 juni 2006 gebruik heeft gemaakt van de FPU-regeling, is voor haar vervanging gevonden. Thans werken wel twee parttime sociaal raadsleden voor tezamen in totaal 1 fte.

- b. *Het ISR Leidschendam-Voorburg verricht de werkzaamheden op de wijze zoals staat vermeld in de Gedragcode voor sociaal juridische dienstverlening van het ISR Den Haag.*

Resultaat: De gedragscode maakt onderdeel uit van het contract dat de Gemeente Leidschendam-Voorburg met de gemeente Den Haag heeft gesloten. De medewerkers werken volgens deze gedragscode. Die geeft waarborgen voor een goede kwaliteit van dienstverlening en geeft richtlijnen voor de kerntaak van het ISR, wie de klanten zijn, welke soort hulpvragen behandeld wordt, wanneer wordt doorverwezen, welke werkafspraken er tussen sociaal raadvrouw en A&I-ers zijn, hoe het spreekuur geregeld is, hoe de vakinhoudelijke ondersteuning georganiseerd is en op welke manier de personele begeleiding en ondersteuning georganiseerd is.

- c. *Het ISR Den Haag draagt zorg voor vervanging indien de ziekte langer duurt dan drie weken en/of indien er sprake is van langdurig verlof zoals bevallings- en zwangerschapsverlof. De afwezige functionaris wordt vervangen voor ten minste de helft van zijn normale arbeidstijd.*

Resultaat: De vervangingsregeling is ingevuld overeenkomstig de gemaakte keuze. Dat betekent dat bij afwezigheid van meer dan drie weken vervanging wordt geregeld. Een keuze voor volledige vervanging ook bij kortdurend verlof is niet gemaakt vanwege de destijds door de raad beschikbaar gestelde middelen. De praktijk heeft uitgewezen, dat in enkele situaties er daardoor lacunes in de dienstverlening zijn ontstaan.

- d. *Het ISR Leidschendam-Voorburg maakt gebruik van de hardware, software, technische en gebruiksondersteuning van het ISR Den Haag.*

Resultaat: Deze keuze leek een logische. De medewerkers van het ISR Leidschendam-Voorburg zijn in dienst van de gemeente Den Haag en worden gedetacheerd in Leidschendam-Voorburg. Zij werken volgens de Haagse Gedragscode en volgens Haagse werkinstructies en afspraken. Er is derhalve een verbinding met het netwerk van de gemeente Den Haag gerealiseerd en zo werken zij met applicaties van de gemeente Den Haag. Bij een bespreking van de jaarcijfers en evaluatie over 2004 en 2005 (zie verderop) bleek echter, dat het feit, dat het ISR Leidschendam-Voorburg niet tevens aangesloten was op het netwerk van de Gemeente Leidschendam-Voorburg – bijvoorbeeld GBA en/of GWS4ALL – als een gemis werd ervaren. Bij eventuele voortzetting van het Instituut Sociaal Raadsman zullen wij onderzoeken of dit gerealiseerd kan worden.

- e. *De contractperiode is van 1 oktober 2003 tot 1 januari 2005, dit met de intentie om bij een goede uitkomst van de tussenevaluatie het contract te verlengen tot ten minste 1 januari 2007.*
Resultaat: Het oorspronkelijke contract werd afgesloten voor de periode 1 oktober 2003 tot 1 januari 2005. Aan het eind van 2004 hebben wij een tussenevaluatie uitgevoerd (zie ook de inleiding). Deze was positief en op basis daarvan hebben wij op 1 februari 2005 formeel besloten het contract te verlengen gedurende de periode 1 januari 2005 tot en met 31 december 2006. De overeenkomst loopt dan van rechtswege af. De overeenkomst spreekt de intentie uit om in geval van een positieve eindevaluatie een overeenkomst voor een jaar af te sluiten met stilzwijgende verlenging. Hiervoor zal dan een nieuwe overeenkomst afgesloten worden. Dat geldt voor zowel de inkoop van de dienstverlening als de huisvesting.
- f. *De prijs bedraagt voor de periode van 1 oktober 2003 tot 1 januari 2005, afgezien van indexeringen, € 103.119 op jaarbasis. Ingeval van verlenging van het contract na 1 januari 2005 moet, behoudens indexering, rekening worden gehouden met een prijsstijging van de post automatisering van circa 10% per jaar.*
Resultaat: Gedurende de periode 1 oktober 2003 tot 1 januari 2005 heeft de inkoop van het ISR plaatsgevonden overeenkomstig de in 2003 gemaakte afspraken. Bij de verlenging van de overeenkomst vanaf 1 januari 2005 heeft Den Haag geoffreerd voor een bedrag van € 108.877 ex BTW. De kosten van huisvesting bij Stichting WeD bedroegen € 10.644, totale kosten € 119.632. Dit bedrag is voor 2006 geïndexeerd.
- g. *Op grond van de uitkomsten van de tussenevaluatie in de Voorjaarsnota 2004 meenemen of de formatie van het ISR wordt uitgebreid met 0,6 fte sociaal raadsman/raadvrouw en 0,5 fte advies- en informatiefunctie. Op grond van de uitkomsten van de evaluatie eind 2004 bepalen of de samenwerking met Den Haag wordt voortgezet.*
Resultaat: De totale formatie van het ISR Leidschendam-Voorburg is bij de start bepaald op 1,5 fte. Op basis van een tussenevaluatie over het vierde kwartaal 2003 heeft het college op 16 april 2004 besloten geen voorstellen te doen voor verhoging van het budget en daaraan gekoppeld uitbreiding van de formatie. De tussenevaluatie over het jaar 2004 was zodanig positief, dat het college op 1 februari 2005 besloot de samenwerking met Den Haag in de bestaande formatie voort te zetten.
- h. *Huisvesting en werkplekken realiseren op één locatie.*
Resultaat: Huisvesting van het ISR Leidschendam-Voorburg binnen de burelen van de gemeentelijke organisatie bleek vanwege ruimtegebrek niet mogelijk. Het college besloot daarom om huisvesting te zoeken in de gebouwen van de Stichting WeD. Dat is succesvol gebleken. De huisvesting van sociaal raadvrouw en advies- en informatiefunctionaris voldoet uitstekend. De receptioniste van Stichting WeD speelt een rol in het regelen van afspraken en dergelijke. Op zaken als toegankelijkheid en bereikbaarheid voor Voorburg en Leidschendam komen wij later terug.

- i. *Huisvesting en werkplekken inkopen bij de Stichting WeD voor een bedrag van € 9.950 op jaarbasis.*

Resultaat: Gedurende de periode 1 oktober 2003 tot 1 januari 2005 heeft huisvesting plaatsgevonden op basis van de overeenkomst ad € 9.950 op jaarbasis. Ten tijde van de contractverlenging met de gemeente Den Haag is ook een aanpassing van de huurprijs aan de orde geweest. Het college besloot in overleg met de Stichting WeD op basis van een meer exacte berekening van gebruik van de ruimte, gebruik van faciliteiten binnen de Stichting WeD, zoals telefoonkosten, bureaunkosten, fax en dergelijke, de all-in-prijs aan te passen en die gedurende de periode 1 januari 2005 tot en met 31 december 2006 te stellen op € 10.644 per jaar, een verhoging van € 694,00 op jaarbasis.

3. Evaluatie ISR Leidschendam-Voorburg in termen van efficiency, organisatie, doeltreffendheid, doelgerichtheid

3.1.1 Doelstellingen sociaal raadsliedenwerk

Het collegeprogramma 2002-2006 meldt als een van de doelstellingen van de sociaal raadsman: “burgers behulpzaam zijn bij het verkrijgen van informatie en advies”. Het sociaal raadsliedenwerk is een vorm van maatschappelijke dienstverlening die zich richt op kosteloze en laagdrempelige sociaal-juridische advisering op een zeer breed terrein aan ‘gewone’ burgers. De dienstverlening begint waar de zelfredzaamheid van de burgers eindigt.

Het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg is op 1 oktober 2003 van start gegaan vanuit de situatie, dat onze gemeente deze dienstverlening niet kende. De sociaal raadsvrouw heeft in het begin relatief veel tijd geïnvesteerd in het bestuderen van de gemeentelijke beleidsregels en in het voeren van kennismakingsgesprekken met diverse instellingen. Instellingen als het algemeen maatschappelijk werk en de Stichting Vluchtelingenwerk Leidschendam-Voorburg verwijzen belanghebbenden regelmatig door. De sociaal raadsvrouw is erin geslaagd om in korte tijd in onze gemeente een groot netwerk op te bouwen en een zeer diepgaande kennis van de sociale kaart te verkrijgen. Wellicht heeft het feit, dat zowel de sociaal raadsvrouw als de advies- en informatiefunctionaris wat betreft hun woonplaats afkomstig zijn of waren uit Voorburg, hier een positieve bijdrage aan geleverd. Maar ook het gelieerd zijn aan de gemeente Den Haag heeft hieraan positief bijgedragen. ISR Leidschendam-Voorburg beschikte daardoor in korte tijd over een grote kennis van de regio.

Wanneer we kijken naar de doelstellingen van het ISR Leidschendam-Voorburg, kunnen we constateren dat die volledig zijn behaald. In een volgende paragraaf gaan we nog inhoudelijk in op de vormen van dienstverlening die het ISR geboden heeft, maar de ontwikkeling van het aantal hulpvragers in de afgelopen jaren wijst uit, dat het ISR Leidschendam-Voorburg niet alleen voorziet in een behoefte, maar ook zijn noodzaak zeer heeft bewezen. Het aantal hulpvragers bleef in 2003

nog beperkt tot 214 klantcontacten. In onze tussenevaluatie van 17 maart 2004 gaven wij aan dat wij een sterke toename van het aantal klantcontacten in 2004 verwachtten. Wij beraamden die toen op 1.430 mensen. Uiteindelijk bleken in 2004 zelfs **1.541 personen** contact gezocht te hebben met de sociaal raadvrouw. Daarnaast hebben nog **263 mensen** klantcontact gehad met de advies- en informatiefunctionaris. Het aantal contacten met de sociaal raadvrouw stabiliseerde in 2005 tot **1.522 personen**. Meer konden dat er ook niet zijn, want zoals uit de jaarcijfers blijkt: de gesprekken en afspraken met de sociaal raadvrouw waren gedurende het gehele jaar vrijwel volledig volgeboekt. Bleef het aantal hulpvragen aan de advies- en informatiefunctionaris eerst nog achter, in 2005 verdubbelde dat ten opzichte van 2004, nl. respectievelijk **428 personen** (2005) tegenover **263 personen** (2004). Deze stijging heeft mede te maken met een betere afstemming tussen de taken van de medewerkers van het Zorgloket van de Gemeente Leidschendam-Voorburg en de Advies- en Informatiefunctionaris van het ISR Leidschendam-Voorburg. Wij komen daar later nog op terug.

Een van de doelstellingen van het ISR Leidschendam-Voorburg is het bieden van een laagdrempelige en kosteloze instantie waar men terecht kan voor allerlei vragen en hulp op het terrein van de sociaal-juridische dienstverlening. Hoewel dit in de laatst gehouden evaluatie geen onderwerp van onderzoek was, kan uit de voorgaande evaluaties wel de gevolgtrekking worden gemaakt, dat de inkomstenbron van de hulpvragers erg varieert. De verwachting was, dat het overgrote deel van de cliënten een bijstandsuitkering zou hebben. Die verwachting wordt niet bewaarheid. Uitkeringsgerechtigden van de Gemeente Leidschendam-Voorburg maken ongeveer 24% van het totale cliëntenbestand van de sociaal raadvrouw uit. Circa 13% heeft een inkomen uit arbeid en 8,5% een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ongeveer 14% van het aantal cliënten is 65 jaar of ouder. Opvallend is dat slecht 2% een werkloosheidsuitkering heeft. Van een groot percentage (36%) is de inkomensbron niet bekend. Voor de aard van de hulpvraag was dat op dat moment niet relevant.

Wanneer we kijken naar de leeftijdsverdeling van de bezoekers van de sociaal raadvrouw constateren wij dat jongeren tot 25 jaar maar een klein percentage van de cliëntèle vormen (**3,2% in 2004 en 1,6% in 2005!**). Dit staat in schril contrast met het landelijke beeld, dat met name jongeren met grote problemen worstelen, zoals schuldenproblemen. Een duidelijke oorzaak is daarvoor niet aan te wijzen. De grootste groepen worden gevormd door mensen in de leeftijd van 25 tot 35 jaar (24,5%) en van 35 tot 45 jaar (20.1%). De overige leeftijdsgroepen zijn ongeveer gelijkmatig verdeeld (variërend van 10 tot 13%).

Dat de doelstellingen van het ISR meer dan gehaald zijn, mag ook nog blijken uit het volgende. In het raadsvoorstel van 3 december 2002, waarin wij uw raad voorstelden over te gaan tot realisering van een ISR Leidschendam-Voorburg, hebben wij de prognose uitgesproken, dat de toekomstige ontwikkelingen ertoe zouden leiden, dat de sociaal raadvrouw in een gemeente als Leidschendam-Voorburg jaarlijks ongeveer 3.200 aanvragen om dienstverlening ter behandeling zou kunnen

krijgen. Wij baseerden dat op basis van een vergelijking met de gemeente Delft, een gemeente die wat demografische kenmerken betreft een aantal overeenkomsten met Leidschendam-Voorburg heeft. Om een aantal van 3.200 aanvragen te behandelen, becijferden wij dat in dat geval ongeveer 1,6 fte formatie sociaal raadslieden noodzakelijk zou zijn, met ondersteuning van 1 fte advies- en informatiefunctie. Uw raad besloot destijds de formatie vooralsnog vast te stellen op 1,5 fte totaal voor het ISR.

De jaarcijfers over 2004 en 2005 geven aan, dat onze voorspellingen uit 2002 feitelijk bewaarheid zijn. Het ISR Leidschendam-Voorburg heeft op 3 april 2006 de jaarcijfers over 2004 en 2005 gepresenteerd. Deze zijn als bijlage bij dit raadsvoorstel gevoegd. Daaruit blijkt, dat alle afspraakmogelijkheden van de sociaal raadsvrouw op maandagochtend voor de gehele week zijn volgeboekt. Mensen die daarna komen, worden zonder afspraak heengezonden. Gemiddeld gaat het om 27 personen per week. Dat komt neer op **ca. 1.400 mensen** op jaarbasis. Deze mensen kwamen met een hulpvraag bij de sociaal raadsvrouw, maar konden niet geholpen worden. Wanneer het ISR Leidschendam-Voorburg volledig aan de vraag had kunnen en willen voldoen, dan zou het aantal hulpvragen voor de sociaal raadsvrouw op **ca. 2.925 klantcontacten** zijn uitgekomen. De conclusie is, dat het ISR Leidschendam-Voorburg dus feitelijk nu niet aan de vraag kan voldoen. Doelstelling en behoefte – het bieden van een laagdrempelige, kosteloze instantie waar men hulp bij sociaal-juridische problemen kan krijgen – zijn echter meer dan aangetoond. Bij een eventuele structurele voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg zou een uitbreiding van de formatie sociaal raadsman/raadsvrouw overwogen moeten worden.

3.1.2 Organisatie ISR Leidschendam-Voorburg

Bij de besluitvorming inzake de invoering van het sociaal raadsliedenwerk besloot uw raad te kiezen voor de optie van inkoop van de dienstverlening bij het ISR Den Haag. Huisvesting werd uiteindelijk gerealiseerd bij de Stichting Welzijn en Dienstverlening. Inkoop bij de gemeente Den Haag heeft een aantal voordelen:

- a. de Gemeente Leidschendam-Voorburg kon daarmee een extra niveau van dienstverlening in huis halen;
- b. er kon een kwalitatief hoogwaardig product geboden worden, omdat de dienstverlening geboden wordt door zeer ervaren medewerkers en vanuit een instituut dat kan bogen op een jarenlange ervaring;
- c. de sociaal raadsvrouw en de advies- en informatiefunctionaris worden gehuisvest binnen de Gemeente Leidschendam-Voorburg en zij werken uitsluitend voor inwoners van de Gemeente Leidschendam-Voorburg;
- d. door gebruikmaking van het ISR Den Haag wordt de toegankelijkheid voor inwoners van onze gemeente groter, omdat veel instanties hun vestigingsplaats niet alleen in Leidschendam-Voorburg, maar ook in de ons omringende plaatsen hebben. Het ISR De Haag is daarmee reeds jarenlang bekend;

- e. inkoop via het ISR Den Haag maakt de dienstverlening minder kwetsbaar. Bij vakanties of ziekte kan de continuïteit gewaarborgd worden;
- f. huisvesting bij de Stichting WeD heeft als voordeel dat de stichting al veel contacten heeft met inwoners en (wijk-)organisaties in de gemeente;
- g. met het onderbrengen van het ISR Leidschendam-Voorburg wordt een verdere stap gezet op weg naar een integrale aanpak, die de Stichting WeD voorstaat;
- h. de sociaal raadvrouw kan gebruikmaken van het netwerk dat de Stichting WeD al heeft opgebouwd.

Na afloop van een periode van vier jaren kunnen we concluderen dat de voordelen van deze organisatievorm volledig te gelde zijn gemaakt. De huisvesting en de beschikbare werkplekken binnen de Stichting WeD blijken ruimschoots voldoende te zijn. Daarnaast kan het ISR Leidschendam-Voorburg gebruikmaken van andere faciliteiten binnen het gebouw van de stichting. Het gaat om zaken als: de kosten van het gebouw, schoonmaak, dagelijkse consumpties, dagelijkse kantoorbenodigdheden, inrichting kamers, telefoonkosten, twee werkkamers, een spreekkamer en de diensten van de receptie. Het gebruik ervan is in het all-in uurtarief verwerkt. Uit tussentijdse evaluaties is al eerder duidelijk geworden, dat zowel het ISR als de Stichting WeD zeer tevreden zijn over deze wijze van samenwerken.

Wij zijn van mening, dat het besluit om de dienstverlening in te kopen bij het ISR Den Haag een goed besluit is geweest. De eerder genoemde voordelen hebben hun werking gehad. Zoals nog uit de inhoudelijke evaluatie van de onderwerpen zal blijken, is de kwaliteit van de verleende dienstverlening hoog. De continuïteit van de dienstverlening is voldoende gewaarborgd. Alleen bij kortdurende afwezigheid van de sociaal raadvrouw of advies- en informatiefunctionaris kan een leemte ontstaan (afwezigheid korter dan drie weken). In 2005 is dat eenmaal voorgekomen vanwege ziekte van de sociaal raadvrouw.

In de begin- en aanlooperperiode van het ISR Leidschendam-Voorburg bleef vooral de ontwikkeling van de advies- en informatiefunctie achter bij de verwachtingen. Dat had twee oorzaken: enerzijds was het verwachtingspatroon over de A&I-functie niet zo hoog gespannen. Wij gingen ervan uit dat deze functie een administratief assistent van de sociaal raadvrouw zou zijn. De functie bleek inhoudelijk veel meer omvattend en feitelijk een zelfstandige functie te zijn. Daardoor was er echter overlap ontstaan tussen de werkzaamheden van het Servicecentrum en de sociaal raadvrouw. In mei 2004 heeft de sociaal raadvrouw met het hoofd van de afdeling Servicecentrum afspraken gemaakt over de afstemming van de taken van de advies- en informatiefunctionaris en die van het Servicecentrum. Het resultaat daarvan is geweest, dat het Servicecentrum veel cliënten kon doorverwijzen naar het ISR Leidschendam-Voorburg. De sociaal raadvrouw heeft verklaard dat het aantal doorverwijzingen vanuit de gemeente naar het ISR aanmerkelijk is toegenomen. Zij vertelde dat mensen nu veel meer bij haar terechtkwamen met de mededeling: "Ik ben eerst bij de gemeente geweest, maar die heeft me de folder over de sociaal raadvrouw meegegeven en me naar u

doorverwezen.” Wanneer we kijken naar het aantal inwoners, dat een beroep op de A&I-functionaris doet, zien we dat dit in 2005 verdubbeld is ten opzichte van 2004. We zien dat vooral ten aanzien van belastingzaken (kwietschelding belastingen, belastingen lagere overheden, aangifte / aanslagen inkomstenbelasting, aanvragen huursubsidie, huurtoeslag en zorgtoeslag) veel doorverwijzingen vanuit het Servicecentrum hebben plaatsgevonden (**totaal 325 keer**, waarbij aangetekend moet worden, dat per gesprek soms meer dan één onderwerp aan de orde komt).

4. Evaluatie ISR Leidschendam-Voorburg op inhoudelijke gronden, behandelde onderwerpen

4.1.1 Evaluatie sociaal raadvrouw

In de afgelopen jaren heeft het ISR Leidschendam-Voorburg op drie momenten een tussenevaluatie uitgebracht. In de beginperiode is veel tijd geïnvesteerd in het zich eigen maken van het beleid in de Gemeente Leidschendam-Voorburg en het opbouwen van een sociaal netwerk. Uit de cijfers blijkt, dat het aantal contacten per woonkern (Leidschendam of Voorburg) aanvankelijk vrijwel gelijk was. In 2004 en 2005 ontstaat daar een ‘scheefgroei’ in. Het blijkt dat steeds meer cliënten uit Voorburg de sociaal raadvrouw weten te vinden (52%). Wellicht heeft de ligging van het gebouw van de Stichting WeD te maken met het verschil in cliënten tussen Voorburg en Leidschendam. Voor mensen uit Voorburg is de Stichting WeD makkelijker bereikbaar dan voor mensen uit Leidschendam en Stompwijk (afstand). Het aantal bezoekers uit Leidschendam stabiliseert op ongeveer 42%. Daarnaast is het aantal telefonische vragen van hulp- en dienstverleners van buiten onze gemeente toegenomen.

Gemiddeld ruim 54% van de mensen die de sociaal raadvrouw bezoeken heeft de Nederlandse nationaliteit. Onder de allochtone bezoekers zijn vooral mensen die oorspronkelijk uit Irak, Iran, Afghanistan en Somalië komen. In 38,6% van de gevallen blijft het contact beperkt tot maximaal 15 minuten, terwijl in 46,3% het contact maximaal 30 minuten doet. Er is wel een verschuiving zichtbaar naar de wat langduriger contacten. Dat wordt vooral veroorzaakt, doordat nu meer dan in voorgaande jaren meer dan één onderwerp per gesprek ter sprake komt.

Het is interessant om te kijken naar de inhoudelijke kant van het werk van de sociaal raadvrouw. Uit de jaarcijfers over 2004 en 2005 blijkt, dat in totaal **83 verschillende onderwerpen van gesprek** de revue gepasseerd hebben. Het voert te ver om op al die onderwerpen in te gaan. In de bijlage bij dit raadsvoorstel worden ze allemaal genoemd met het aantal keren dat een onderwerp ter sprake is gekomen. Wij merken op dat vaak meer dan één onderwerp per cliënt besproken wordt. Ongeveer een derde van die onderwerpen heeft betrekking op (een vorm van) sociale zekerheid. En zoals we al hebben aangetoond, het aantal contacten in verband met belastingzaken is in 2005 sterk toegenomen, niet alleen bij de advies- en informatiefunctie, maar ook met de sociaal raadvrouw. In **207 gevallen** betrof het de aangifte voor de inkomstenbelasting. Dat is verklaarbaar, omdat het Servicecentrum veel cliënten heeft doorverwezen voor hulp bij het doen van aangifte. Het

gaat vooral om het verkrijgen van teruggave van belastingen op grond van de Buitengewone Uitgavenregeling / Tijdelijke Buitengewone uitgavenregeling (BU/TBU). De teruggaveregelingen zijn met name voor mensen met een laag inkomen aanzienlijk verruimd.

In **463 gevallen** hadden de contacten van de sociaal raadvrouw betrekking op een onderwerp dat met bijstand te maken heeft. Dat lijkt heel veel en men zou een negatief verband kunnen leggen met de kwaliteit van het werk dat door de afdeling Sociale Zaken geleverd wordt. De sociaal raadvrouw verklaarde desgevraagd, dat zulks zeker niet zo is. Het landelijke beeld bij het werk van sociaal raadslieden is, dat veel cliënten met vragen over de bijstand komen. Maar het gaat dan veelal om vragen in informatieve zin: 'Is de norm die ik krijg wel goed, kan dat wel: zomaar een maatregel opleggen, hoe werkt dat met de langdurigheidstoelage en verrekening van inkomsten?' en dergelijke. De sociaal raadvrouw ziet zichzelf dan als een soort vangnet: nog maar eens aan de cliënt uitleggen hoe het in elkaar steekt. Omdat de voorziening sociaal raadvrouw laagdrempelig en kosteloos is, komen cliënten vaker bij haar terug. Zij merkte op dat het haar was opgevallen, dat – als je het bijvoorbeeld met de gemeente Den Haag vergelijkt – in verhouding maar heel weinig haar hulp gevraagd wordt bij het indienen van bezwaar- en beroepschriften. Zij vertelde ook, dat de contacten met de gemeente uitstekend zijn en dat ze juist de indruk heeft dat de gemeente goed werk levert.

Uit de cijfers over 2004 en 2005 blijkt dat verreweg de meeste contacten met de sociaal raadvrouw leiden tot het geven van informatie of een advies (**1.346 keer**). Aangezien soms meer onderwerpen per cliënt ter sprake komen, komt het voor, dat voor één cliënt meer vormen van afhandeling plaatsvinden: enerzijds informatie of advies over een onderwerp, maar anderzijds ook begeleiding bij bezwaar en beroep of andere dienstverlening. Daardoor zijn er met name in 2005 meer handelingen verricht dan er cliënten waren – 2.527 handelingen tegenover 1.522 cliënten. Het geven van informatie en advies zijn vaak het resultaat van de kortdurende contacten via afspraak of het spreekuur. Een ander belangrijk onderdeel van de taken van de sociaal raadvrouw is de 'andere dienstverlening'. Daaronder wordt bijvoorbeeld verstaan het voeren van correspondentie op naam van de cliënt. In **672 gevallen** heeft de sociaal raadvrouw die 'andere dienstverlening' toegepast.

4.1.2 Evaluatie advies- en informatiefunctie

Wij hebben al aangegeven dat het aantal mensen, dat de advies- en informatiefunctionaris bezocht, in de beginperiode van het ISR Leidschendam-Voorburg duidelijk achterbleef bij de verwachtingen. Er was sprake van een duidelijke onderbezetting. De voornaamste oorzaak daarvan was de invulling van de functie zelf. Bij de voorbereidingen en de oprichting van het ISR waren wij ervan uitgegaan, dat deze functionaris feitelijk een administratieve assistent(e) van de sociaal raadvrouw zou zijn. Daaronder verstonden wij onder meer het regelen van de afspraken, het afhandelen van eenvoudige handelingen, administratieve werkzaamheden zoals registraties. Het bleek dat wij de inhoudelijke vormgeving van de functie vooraf niet goed hebben afgestemd met de gemeente Den

Haag. De gemeente Den Haag heeft van meet af aan de advies- en informatiefunctie willen inzetten, zoals die binnen het Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag ook wordt uitgevoerd. En dat betekent, dat de A&I-functionaris zelfstandig een aantal werkzaamheden uitvoert. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om behandeling van aanvragen om huursubsidie / huurtoeslag, het doen van aangifte bij de belastingdienst, verzorgen van aanvragen om kwijtschelding van (gemeentelijke) belastingen en dergelijke. De functionaris geeft ook zelfstandig advies en informatie, vult formulieren in en verwijst door naar andere instanties. In de offerte van het ISR Den Haag is de volledige inhoudelijke invulling van de A&I-functie ook steeds het uitgangspunt geweest.

Als gevolg van deze 'communicatiestoornis' bleven veel inwoners van de Gemeente Leidschendam-Voorburg aanvankelijk voor de bovengenoemde handelingen een beroep doen op de Servicecentra in Voorburg en Leidschendam. Er ontstond ook overlap in werkzaamheden. De sociaal raadvrouw heeft in de beginperiode van haar werkzaamheden een aantal malen gesproken met het hoofd van de afdeling Servicecentrum. En in mei 2004 zijn afspraken gemaakt over een betere afstemming van de werkzaamheden van de A&I-functionaris en het Servicecentrum. We zien daarna dan ook een groter aantal klantcontacten met de advies- en informatiefunctionaris, mevrouw Hus – Jaarsveld. In 2005 is dat aantal zelfs verdubbeld ten opzichte van 2004. In dat jaar heeft ook in 325 gevallen een verwijzing vanuit het Servicecentrum plaatsgevonden. Voor het regelen van afspraken en telefonische contacten kan het ISR gebruikmaken van de receptiefunctie van de Stichting WeD. In de all-in-prijs betreffende de huisvesting van het ISR is daarmee rekening gehouden.

Wat voor de sociaal raadvrouw al gold, is in nog sterkere mate van toepassing op de contacten met de A&I-functionaris. In 2005 waren **321 bezoekers** afkomstig uit Voorburg tegen **92 cliënten** uit Leidschendam of Stompwijk. De bereikbaarheid van de Stichting WeD en de doorverwijfsfunctie vanuit het Servicecentrum voor Voorburgers hebben hier zeker een rol gespeeld. Het overgrote deel van de contacten bestond uit baliedienstverlening (405 keer). en de duur van de contacten blijft in ruim de helft van de gevallen beperkt tot maximaal 15 minuten (50,7%). Maar ook hier constateren we dat meer dan één onderwerp per gesprek aan de orde komt, waardoor er ook een verschuiving optreedt naar de langduriger contacten, van 15 tot 30 minuten en van 30 tot 60 minuten. Contacten langer dan een uur komen bij de A&I-functie vrijwel niet voor.

Ook de advies- en informatiefunctionaris behandelt een groot aantal verschillende onderwerpen. In alle contacten zijn in totaal **54 verschillende onderwerpen** aan de orde geweest. Onderwerpen als huursubsidie / huurtoeslag (90), zorgtoeslag (53), belastingen lagere overheid (84) en kwijtschelding gemeentelijke belastingen (65) vormen een belangrijk aandeel van het werk van de A&I-functie. Veel onderwerpen hebben te maken met woonzaken, belastingen en sociale zekerheid. In **37 gevallen** bood mevrouw Hus-Jaarsveld hulp bij bijstandsaangelegenheden. Een totaaloverzicht van de behandelde onderwerpen is als bijlage bij dit raadsvoorstel gevoegd.

De evaluatie over 2004 en 2005 wijst uit, dat in **53,8% ofwel 340 gevallen** de hulp van de A&I-functie bestaat uit het invullen van formulieren. Het gaat dan vooral om de onderwerpen die we in de vorige alinea hebben vermeld. Ook hier speelt de 'andere dienstverlening' een rol, zoals het voeren van correspondentie uit naam van de cliënt, het doen van aangifte bij de belastingdienst namens de cliënt en dergelijke. Opvallend is het in verhouding geringe percentage autotochtone bezoekers (ca. 25%). Vooral het aantal Surinaamse / Antilliaanse cliënten van de A&I-functionaris is explosief gestegen. Zij vroegen vooral hulp bij het invullen van formulieren en het voldoen aan de soms ingewikkelde regels om voor bepaalde voorzieningen in aanmerking te komen.

Uit de jaarcijfers blijkt, dat zowel bij de sociaal raadvrouw als bij de advies- en informatiefunctionaris het aantal vragen over belastingzaken sterk is gestegen. Daarom biedt het ISR Leidschendam-Voorburg vanaf 2006 de mogelijkheid om mensen te helpen bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting 2005. De A&I-medewerkster wordt hiervoor speciaal opgeleid en biedt deze dienstverlening aan. De A&I-functionaris zal ook hulp kunnen bieden bij het invullen van T-biljetten over voorgaande kalenderjaren.

5. Conclusie uit de evaluatie

Het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg is ingesteld op basis van het raadsbesluit van 16 juli 2002, ingaande 1 januari 2003 voor een periode van vier jaar. Aan de hand van een evaluatie dient besloten te worden tot eventuele structurele invulling van het ISR. Het ISR is daadwerkelijk op 1 oktober 2003 van start gegaan. Wij concluderen, dat de inrichting en organisatie van het ISR Leidschendam-Voorburg geheel zijn verlopen volgens de keuzes die wij in ons besluit van 1 juli 2003 gemaakt hebben. Aan de hand van een positieve tussenevaluatie hebben wij besloten om de overeenkomst met de gemeente Den Haag en die met de Stichting WeD te verlengen tot en met 31 december 2006.

Wij concluderen, dat de doelstellingen die wij gesteld hebben bij de oprichting van het Instituut Sociaal Raadslieden geheel gehaald zijn. Het ISR voldoet duidelijk aan een behoefte en kan feitelijk niet voldoen aan de vraag van inwoners van de Gemeente Leidschendam-Voorburg. Wij constateren, dat de formatie, zoals die in de afgelopen jaren beschikbaar was, feitelijk te gering is geweest. Een groot aantal mensen kon vanwege de formatiecapaciteit niet (direct) geholpen worden. De behoefte en de noodzaak van een instituut voor sociaal raadsliedenwerk zijn in onze ogen meer dan aangetoond. Het ISR is laagdrempelig en werkt (voor de cliënten) kosteloos. En vooral mensen met een laag inkomen doen een beroep op de dienstverlening.

Een verdere conclusie in onze ogen is ook, dat de voordelen van de inkoop van de dienstverlening bij de gemeente Den Haag zich voluit hebben bewezen. De huisvesting binnen de Gemeente Leidschendam-Voorburg is een goede beslissing geweest en heeft duidelijk bijgedragen aan het

grote aantal cliënten dat in de loop van de afgelopen jaren de weg naar het ISR heeft weten te vinden. We kunnen ook concluderen dat de dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit is. Beide functionarissen zijn zeer ervaren krachten en werken al jaren binnen het ISR van de Gemeente Den Haag. Zij hebben een zeer grote kennis van de sociale kaart in de regio. De huisvesting binnen het gebouw van de Stichting WeD (nu WOIJ) voldoet uitstekend.

Het ISR Leidschendam-Voorburg heeft er ook toe geleid, dat het aantal cliëntcontacten bij het Servicecentrum van de gemeente afneemt, doordat inwoners voor de dienstverlening ook bij de sociaal raadsvrouw of de A&I-functionaris terecht kunnen. Met name allochtone inwoners uit Voorburg maken daarvan gebruik. Gelet op de aard van de werkzaamheden van met name de A&I-medewerkster concluderen wij, dat zij een duidelijk aandeel heeft in wat tegenwoordig de 'formulierenbrigade' heet.

Wij stellen vast dat de dienstverlening door het ISR Leidschendam-Voorburg hoog gewaardeerd wordt en op prijs gesteld wordt. Het aantal mensen dat met het ISR in contact wil komen overtreft duidelijk het aanbod dat thans beschikbaar is. Het ISR blijft evenwel toch duidelijk in de belangstelling van onze inwoners staan.

De slotconclusie uit deze evaluatie kan in onze ogen geen andere dan een zeer positieve zijn: de behoefte en de noodzaak van het ISR Leidschendam-Voorburg zijn ten volle aangetoond. Het ISR heeft bewezen in onze samenleving van groot belang en van grote betekenis te zijn. Ons oordeel over het ISR Leidschendam-Voorburg over de afgelopen periode is dan ook zeer positief.

6. Structurele invulling van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg

Het collegeprogramma voor de periode 2002-2006 kende als een van de speerpunten op het gebied van sociale zaken en maatschappelijke dienstverlening het instellen van de functie van sociaal raadsman bij wijze van proef. Uw raad besloot op 16 juli 2002 de functie vanaf 1 januari 2003 van start te laten gaan voor een periode van vier jaar en dan over de structurele invulling te beslissen.

Inmiddels is na de gemeenteraadsverkiezingen van 2006 een nieuw college aangetreden. Het collegeprogramma 'Investeren in een vitale gemeente' heeft ook aandacht voor de functie van de sociaal raadsman/raadsvrouw. "De proef met de sociaal raadsman wordt geëvalueerd en bij een positieve uitkomst vervolgd"¹. Wij zijn van mening, dat dit het moment is om vast te stellen dat de evaluatie van de functie sociaal raadsman tot een zeer positief resultaat leidt. Structurele invulling van de functie in de vorm van een Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg is wat ons betreft nu aan de orde.

¹ 'Investeren in een vitale gemeente', Collegeprogramma Leidschendam-Voorburg 2006-2010, pagina 9.

Organisatie

In ons voorstel van 3 december 2002 hebben wij een aantal opties genoemd inzake de manier, waarop het sociaal raadsliedenwerk in onze gemeente georganiseerd kon worden. De mogelijkheid om de functie zelf binnen het gemeentelijk apparaat te creëren viel af onder meer vanwege de kwetsbaarheid van de functie (aantal fte) in een organisatie ter grootte van de Gemeente Leidschendam-Voorburg. Daarbij kwam dat de functie nog geheel opgebouwd zou moeten worden. De nadelen van deze optie zijn in onze ogen nog steeds aanwezig, zodat wij voorstellen het ISR Leidschendam-Voorburg niet tot onderdeel van de gemeentelijke organisatie te maken. Een andere optie was om de functie bij de welzijnsinstelling onder te brengen. Wij hebben op dat moment twijfels geuit over de onafhankelijkheid van de functie binnen het totale segment van de welzijnsinstelling. Ook gold dat de functie geheel opgebouwd zou dienen te worden. De nadelen van deze optie zijn in onze ogen nog steeds aanwezig. Daarbij komen nog de toekomstige ontwikkelingen nu de Stichting Welzijn Ouderen Leidschendam (SWOL) en de Stichting Welzijn en Dienstverlening (WeD) sinds 1 april 2006 gefuseerd zijn tot Welzijn Oud en Jong (WOEJ). In onze opvatting is de optie om het sociaal raadsliedenwerk uit te besteden voor de Gemeente Leidschendam-Voorburg de best werkbare mogelijkheid.

Aanbesteding?

De Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft richtlijnen opgesteld voor de aanbesteding van werken, diensten en leveringen als onderdeel van het inkoopbeleid van de gemeente². Die richtlijnen moeten bij elke aanbesteding toegepast worden. De vraag is echter of in het geval van het sociaal raadsliedenwerk een volledige aanbestedingsprocedure gevolgd moet worden. Zijn er andere aanbieders op het terrein van het sociaal raadsliedenwerk? Deze vraag kwam onder andere aan de orde in een onderzoek naar het profiel van het sociaal raadsliedenwerk in Nederland³. Bij deze vraag ging het om het verkennen van de concurrentie voor het sociaal raadsliedenwerk. De onderzoekers hebben geen directe concurrenten van het sociaal raadsliedenwerk aangetroffen. Dat vindt zijn oorzaak in de sterkte van het brede aanbod voor alle soorten cliënten over alle levensterreinen en de werkwijze en deskundigheid van sociaal raadslieden. Het is niet afhankelijk van de wijze waarop het sociaal raadsliedenwerk is vormgegeven, noch van de verschillen in plaatselijke situaties⁴. Wanneer wij daarnaast kijken hoe het sociaal raadsliedenwerk in Nederland georganiseerd is⁵, constateren wij dat het vooral gaat om Bureaus / Instituten Sociaal Raadslieden, die op enigerlei wijze aan een gemeente gerelateerd zijn of bij een welzijnsinstelling ondergebracht zijn.

² Zie Toolkit inkopen op intranet.

³ 'En profiel', voorlopige rapportage van het onderzoek naar het profiel van het sociaal raadsliedenwerk in Nederland, december 2004, Henk Wedman & Partners.

⁴ 'En profiel', pagina 12.

⁵ Website van de Landelijke Vereniging van Sociaal Raadslieden, www.sociaalraadsliedenwerk.nl.

Op grond van bovenstaande overwegingen concluderen wij, dat er ten aanzien van het sociaal raadsliedenwerk geen 'vrije markt' is. Inkoop van de dienstverlening sociaal raadsliedenwerk bij een ander Instituut Sociaal Raadsman in de regio dan het ISR Den Haag is niet mogelijk. De ambtelijke capaciteit van bijvoorbeeld het ISR Delft is juist voldoende om de dienstverlening in die gemeente te realiseren. De sociaal raadsliedenfunctie in de gemeente Rijswijk is op parttime basis ingevuld. Voor wat betreft de uitbesteding van het sociaal raadsliedenwerk overwegen wij om toepassing te geven aan de 'Enkelvoudige onderhandse aanbesteding'. Eén partij wordt benaderd voor het uitbrengen van een offerte op basis van een bestek of (technische) omschrijving, waarbij de inkoopvoorwaarden van de Gemeente Leidschendam-Voorburg toegepast worden. Die partij is in onze ogen het Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag.

Formatie ISR Leidschendam-Voorburg

In de overwegingen tot structurele voortzetting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg brengen wij ook de benodigde formatie onder uw aandacht. In de afgelopen periode bestond het ISR uit een sociaal raadvrouw (1 fte) en een advies- en informatiefunctionaris (0,5 fte). Wij hebben in de evaluatie geconstateerd, dat de vraag naar de hulpverlening door de sociaal raadvrouw veel groter is dan zij op basis van de huidige formatie kan leveren. Gemiddeld 27 mensen per week worden heengezonden zonder dat een afspraak met de sociaal raadvrouw tot stand komt. Het gaat dan vooral om vragen van ingewikkelder aard die niet door de A&I-functionaris opgelost kunnen worden. Wanneer alle vragen om een klantcontact ook daadwerkelijk ingevuld zouden worden, is de verwachting dat op jaarbasis ca. 2.925 personen in contact komen met de sociaal raadsman / raadvrouw. Wij hebben aangegeven, dat daarvoor dan **2 fulltime sociaal raadslieden** nodig zijn, aangevuld met de 0,5 fte A&I-functie. Wanneer uw raad besluit tot structurele voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg, dient een uitbreiding van de formatie en derhalve een verhoging van het budget voor het ISR Leidschendam-Voorburg overwogen te worden. Anders blijft feitelijk een situatie van 'wachtlijsten' bestaan, iets dat wij onacceptabel vinden. Wij stellen daarom voor om structureel een bedrag van **€ 66.950** (personeelskosten, overhead en automatisering) toe te voegen aan het reeds bestaande budget.

7. Huisvestingsproblematiek

Bij de inrichting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg op 1 oktober 2003 hebben wij ervoor gekozen de sociaal raadvrouw en de Advies- en Informatiefunctionaris te huisvesten in het gebouw van de toenmalige Stichting Welzijn en Dienstverlening aan de Bucaillestraat 6 te Voorburg. Wij hebben daartoe met de Stichting WeD een aparte overeenkomst gesloten. Wij hebben in de hoofdstukken over de evaluatie van het ISR aangegeven dat de huisvesting in de huidige vorm en locatie uitstekend voldoet. In de ideevorming over structurele voortzetting van het ISR hebben wij voor ogen gehad, dat de sociaal raadslieden in het gebouw van de Stichting WeD gehuisvest zouden blijven.

De huisvestingssituatie van de sociaal raadslieden en de advies- en informatiefunctionarissen na 1 januari 2007 vraagt inmiddels toch een nadere beschouwing. Als gevolg van de oplevering van het wijkcentrum De Groene Loper aan de Spinozalaan in Voorburg en het feit, dat de Stichting WOEJ het beheer over dat wijkcentrum gaat voeren, staat de huisvesting van het Instituut Sociaal Raadsman Leidschendam-Voorburg op losse schroeven. Stichting WOEJ heeft op 1 september 2006 het pand aan de Bucaillestraat 6 in Voorburg verlaten en zijn intrek genomen in het nieuwe wijkcentrum. Dat betekent dat ook de huidige bezetting van het ISR Leidschendam-Voorburg, twee parttime sociaal raadslieden (samen 1 fte) en een advies- en informatiefunctionaris (0,5 fte) zijn meeverhuisd. De huisvestingsomstandigheden van het ISR vallen tot en met 31 december 2006 onder de werking van de huidige overeenkomst en zullen binnen de kaders daarvan afgehandeld worden.

We zullen de huisvestingssituatie van het Instituut Sociaal Raadslieden vanaf 2007 in een totaal ander daglicht moeten zien. De huisvesting is afhankelijk van een aantal opties en de keuze die uw raad maakt voor de inrichting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg. De volgende (beleids)ontwikkelingen zijn aan de orde:

1. De directeur van de Stichting WOEJ heeft medegedeeld, dat het contract voor de inhuizing van de sociaal raadslieden op 31 december 2006 afloopt. WOEJ is vanwege bezuinigingen genoodzaakt zich kleiner te huisvesten. In de wijkcentra die WOEJ op dit moment beheert, is geen ruimte om vanaf 2007 de sociaal raadslieden en de advies- en informatiefunctionaris bij elkaar te huisvesten. Wij hebben daarom besloten om vanaf 1 januari 2007 geen nieuw contract met WOEJ te sluiten voor de huisvesting van het Instituut Sociaal Raadsman Leidschendam-Voorburg;
2. De huisvesting van de sociaal raadslieden is mede afhankelijk van de keuze ten aanzien van de formatie van het ISR die uiteindelijk gemaakt wordt: doorgaan met de huidige bezetting (1 fte sociaal raadsman en 0,5 fte a&i-functie) of uitbreiding van de formatie tot 2 fte sociaal raadsman en 0,5 a&i-functie);
3. Uit de evaluatie blijkt dat het aantal hulpvragen bij het ISR voornamelijk afkomstig is uit de woonkern Voorburg. In verhouding komen maar weinig hulpvragen uit Leidschendam of Stompwijk (75% uit Voorburg, 25% uit Leidschendam/Stompwijk). De afstand naar Voorburg wordt als mogelijke oorzaak van dit opmerkelijke verschil gezien. De suggestie is gedaan om de sociaal raadslieden meer centraal te huisvesten, bijvoorbeeld in de buurt van het winkelcentrum Leidsenhage. De gedachte daarachter is dat daardoor de hulpvraag vanuit Leidschendam/Stompwijk zal toenemen.

Om de mogelijkheden van centrale huisvesting in kaart te brengen, hebben wij contact gezocht met de vestigingsmanager van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) Vliethorst aan de Duindoorn 20 te Leidschendam. Wij hebben de vraag voorgelegd of huisvesting van de sociaal raadslieden in het CWI mogelijk is. Het CWI heeft daar positief op gereageerd en een voorstel voor

een overeenkomst van huur van 51 m² verhuurbare vloeroppervlakte (VVO) gedaan inclusief extra benodigde faciliteiten. Het voorstel betreft een huurovereenkomst met een totaal bedrag van **€ 14.516,78** op jaarbasis (prijspeil 2006). In het huidige budget voor het ISR is aan huisvestingskosten een jaarlijks bedrag van € 10.844,00 opgenomen. Huisvesting bij het CWI zou op jaarbasis derhalve een extra budget van **€ 3.672,78** betekenen. Dit is een alleszins redelijke verhoging. De huidige overeenkomst met WOIJ betreft 1,5 fte formatie. In het voorstel van het CWI is voorzien in 2,5 fte formatie.

8. Financiële consequenties

In de vorige paragraaf hebben wij u al enig inzicht gegeven in de financiële gevolgen die verbonden zijn aan de structurele voortzetting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg, in het geval u instemt met een uitbreiding van de formatie tot 2,5 fte (sociaal raadsman plus A&I-functionaris) en huisvesting bij het CWI Vliethorst in Leidschendam. Onderstaand vatten wij de financiële gevolgen nog even samen:

1. Uitbreiding van de formatie met 1 fte sociaal raadsman / raadsvrouw. Dit vergt naar verwachting op basis van het thans geldende prijspeil een structurele verhoging van het budget voor inkoop van de dienstverlening van **€ 66.950** per jaar (exclusief indexeringen);
2. Huisvesting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg bij het CWI Vliethorst aan de Duindoorn 20 in Leidschendam vergt op basis van het prijspeil een extra structureel budget van **€ 3.672,78** per jaar (exclusief BTW).

Voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg met uitbreiding van de formatie en huisvesting bij het CWI vergt een extra budget van **totaal € 70.622,78** per jaar. Het huidige budget voor het Instituut Sociaal Raadsman is € 120.850. Met de verhoging wordt dit dus **€ 191.473** (afgerond).

Uitgaande van de procedures in het kader van de planning- en controlcyclus zouden het college en de raad op dit moment slechts een principebesluit kunnen nemen tot voortzetting van het ISR. De financiële en formatieve gevolgen (en daaraan gekoppeld een definitief besluit) zouden in het kader van een algehele afweging van beleid en middelen pas bij de vaststelling van de Voorjaarsnota 2007 meegenomen kunnen worden, ervan uitgaand dat de uitbreiding van de formatie sociaal raadslieden onder de noemer nieuw beleid valt. Op dat moment zal ook de financiële dekking (eventueel vanuit de algemene middelen?) aangegeven moeten worden.

Wij achten het echter zeer van belang dat de voortzetting, inclusief de uitbreiding van formatie en huisvesting bij het CWI, met ingang van 1 januari 2007 zijn beslag kan krijgen. Daarvoor zijn de volgende argumenten aan te voeren:

- a. het contract voor de huisvesting van het ISR bij WOIJ loopt op 1 januari 2007 af en wordt niet verlengd. WOIJ heeft aangegeven de huisvesting van het instituut niet te kunnen realiseren

- op de wijze zoals de gemeente dat wil. Huisvesting in het CWI is de enige optie die nu aanwezig is en die op korte termijn gerealiseerd kan worden;
- b. de overeenkomst voor de inkoop van de dienstverlening bij het ISR Den Haag loopt op 1 januari 2007 af. Ingeval van voortzetting zal er een nieuw contract gesloten worden. Het is wenselijk daarin direct afspraken te maken over de definitieve formatie. Anders zou het contract in een later stadium weer gewijzigd moeten worden;
 - c. om de huisvesting in het CWI te realiseren zal het Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag, onder wie de sociaal raadslieden en de A&I-functionaris ressorteren, een aantal infrastructurele maatregelen moeten nemen, zoals aansluiting op het computernetwerk van de gemeente Den Haag. Hiermee zijn ongeveer drie maanden gemoeid;
 - d. voor de uitbreiding van de formatie met 1fte sociaal raadsman / raadsvrouw zal het ISR Den Haag personeel moeten gaan werven. Met de werving van personeel zijn ook enkele maanden gemoeid. Wanneer het definitieve besluit pas bij de Voorjaarsnota 2007 genomen zou worden, betekent dit dat de daadwerkelijk uitbreiding zeker pas na 1 juli 2007 gerealiseerd kan worden (en wellicht nog later);
 - e. wanneer de voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg – inclusief de uitbreiding van de formatie en de huisvesting bij het CWI – later dan 1 januari 2007 gerealiseerd zou worden, loopt de dienstverlening gevaar. Zoals vermeld, loopt het huisvestingscontract met WOIJ af. Wij hebben ook aangegeven, dat de huidige vraag naar hulp door het ISR (veel) groter is dan het aanbod. Wanneer de uitbreiding niet tijdig gerealiseerd zou worden, kunnen wachtlijsten ontstaan. Immers, in de huidige situatie worden gemiddeld 27 mensen per week onverrichter zake weer naar huis gezonden, omdat er geen ruimte is om iedereen in het spreekuur in te plannen. Veel van de hulpvragen hebben betrekking op belastingzaken (kijtschelding belastingen, belastingen lagere overheden, treffen van betalingsregelingen, aangifte / aanslagen inkomstenbelasting), aanvragen huurtoeslag en zorgtoeslag. Het is van belang dat deze mensen adequaat geïnformeerd en geholpen worden. Het ISR biedt hoogwaardige dienstverlening, die naar onze indruk gewaarborgd moet worden.

Op grond van bovengenoemde argumenten stellen wij aan uw raad voor om de structurele voortzetting van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg inclusief uitbreiding van de formatie en huisvesting bij het CWI te realiseren.

Begrotingswijziging

De financiële gevolgen van de voortzetting van het instituut sociaal raadslieden hebben wij in de vorige paragraaf geschetst. Het gaat in totaal om een verhoging van het budget voor het instituut sociaal raadsman met **€ 70.623** (afgerond). De dekking daarvoor kan geheel en daarmee budgettair neutraal binnen de begroting 2007 van de afdeling sociale zaken gerealiseerd worden. Motivering: Zoals wij ook in de evaluatie van het minimabeleid hebben aangegeven, is er structureel sprake van een onderuitputting van het budget voor de bijzondere bijstand en het minimabeleid. In 2005 bleef op de bijzondere bijstandsverlening een bedrag van € 212.474 over.

De constatering was dat het aantal verstrekkingen bijzondere bijstand afneemt, ondanks alle inspanningen om de sociale voorzieningen bij een groter publiek bekend te maken. Deze tendens zet zich, gelet op de ontwikkelingen rondom de uitgaven bijzondere bijstand, ook in 2006 voort. De vermindering van de aanspraken op bijzondere bijstand heeft vooral te maken met het succes van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering die de Gemeente Leidschendam-Voorburg met ingang van 1 juli 2005 bij Zorg en Zekerheid in Leiden heeft afgesloten. Waren er ultimo 2005 'slechts' 141 deelnemers aan de verzekering, vanaf 1 januari 2006 is dat aantal explosief toegenomen. Het aantal betalende verzekerden op 1 oktober 2006 is nu **1.141 verzekerden**. Hiervan zijn **354 betalende verzekerden**, die een ander inkomen dan een WWB-uitkering hebben, de overige minima. Dat is **31,03%** van het totaal. In de aannames bij het aangaan van de verzekering zijn wij ervan uitgegaan, dat ultimo 2007 ongeveer 20% van de overige minima zich bij de collectieve verzekering zou hebben aangesloten. Aangezien de kinderen tot 18 jaar in het gezin gratis meeverzekerd zijn, tellen zij wel als deelnemers aan de collectieve verzekering. Als we de kinderen meetellen, dan komt het totaal aantal deelnemers op **1.799 personen**. Het vergoedingenpakket van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering omvat voor het grootste deel kosten, waarvoor voorheen bijzondere bijstand aangevraagd werd. Omdat die kosten nu veelal door de verzekering vergoed worden, worden de aanspraken op bijzondere bijstand voor deze kosten dus minder.

Binnen de ramingen voor bijzondere bijstand voor 2007 (raming € 739.531 exclusief categoriale bijzondere bijstand) is derhalve voldoende ruimte om de verhoging van het budget te dekken. Het budget voor de bijzondere bijstand zou dus met € 70.623 verlaagd kunnen worden en toegevoegd kunnen worden aan het budget voor het instituut sociaal raadsman.

Deze manier van financieren past in de wens van uw raad die u in april 2005 bij de invoering van de collectieve ziektekostenverzekering hebt uitgesproken. Eventuele besparingen op de bijzondere bijstand en onderuitputting van het budget zouden er niet toe moeten leiden, dat middelen terugvloeien naar de algemene middelen. De totale beschikbare budgetten voor bijzondere bijstand en het minimabeleid zullen beschikbaar moeten blijven voor de doelgroepen waar het minimabeleid zich op richt. In onze ogen voldoet deze financieringswijze aan die wens.

De voorgestelde manier van financieren betekent feitelijk het 'schuiven met budgetten binnen hetzelfde product'. Gelet op de financiële richtlijnen binnen onze gemeente hoeft daarvoor niet een apart raadsbesluit genomen te worden. De financiële gevolgen kunnen via een administratieve wijziging van de begroting 2007 verwerkt worden. Er wordt immers geen extra budget gevraagd en de afwikkeling ervan geschiedt binnen het product bijstand en minimabeleid budgettair neutraal.

Wij stellen u voor een besluit te nemen over een aantal uitgangspunten:

- structurele voortzetting van het ISR Leidschendam-Voorburg met ingang van 1 januari 2007;

- de voor het ISR Leidschendam-Voorburg in te kopen formatie: 2 fte sociaal raadsman + 0,5 fte A&I-functie inclusief de daarbij behorende structurele verhoging van het budget tot € 191.473;
- dekking voor deze verhoging wordt gevonden binnen de begroting van de afdeling Sociale Zaken door verlaging van het budget voor de bijzondere bijstand met € 70.623 en dit toe te voegen aan het budget voor het Instituut Sociaal Raadsman;
- huisvesting van het Instituut Sociaal Raadsman Leidschendam-Voorburg te realiseren door een overeenkomst aan te gaan met het Centrum voor Werk en Inkomen Vliethorst te Leidschendam.

9. Samenvattend

De Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft de afgelopen jaren kennis kunnen maken met het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg. Het ISR heeft een belangrijke plek in de gemeentelijke samenleving gekregen. Wij hebben een evaluatie van het ISR uitgevoerd die zeer positief uitvalt. In het collegeprogramma voor 2006-2010 hebben wij opgenomen, dat het ISR Leidschendam-Voorburg in geval van een positieve evaluatie vervolgd zou moeten worden. Dit raadsvoorstel mondt uit in een voorstel tot structurele voortzetting en inbedding van het ISR Leidschendam-Voorburg vanaf 2007. Het uitgangspunt is, dat de dienstverlening ingekocht blijft worden bij het ISR Den Haag. Wij concluderen tevens dat de huidige formatie van 1,5 fte niet toereikend is en dat die met 1 fte uitgebreid zou moeten worden. Daarvoor is een bedrag van € 66.950 noodzakelijk. De huisvesting van het ISR Leidschendam-Voorburg zal gerealiseerd kunnen worden door een overeenkomst met het CWI Vliethorst aan te gaan. Dit vergt een extra budget van € 3.672,78, zodat de totale extra toevoeging aan het budget voor het ISR Leidschendam-Voorburg € 70.623 zal bedragen. De dekking hiervoor wordt budgettair neutraal gevonden binnen het product 'Bijstand en minimabeleid'.

Wij stellen u voor, dat uw raad kennisneemt van de evaluatie van het ISR Leidschendam-Voorburg en dat u besluit tot structurele voortzetting van het sociaal raadsliedenwerk in onze gemeente. Wij stellen u tevens voor, dat uw raad ons college opdraagt om binnen de bovenstaand geschetste kaders de structurele voortzetting en inbedding in de Gemeente Leidschendam-Voorburg te realiseren, zulks met ingang van 1 januari 2007.

10. VOORSTEL

Wij stellen uw raad voor:

- a. kennis te nemen van de evaluatie van het Instituut Sociaal Raadslieden Leidschendam-Voorburg over de periode 1 januari 2003 tot en met 31 december 2006 en die vast te stellen;

- b. te besluiten om het sociaal raadsliedenwerk in de Gemeente Leidschendam-Voorburg vanaf 1 januari 2007 structureel voort te zetten;
- c. te besluiten als uitgangspunt te nemen dat het ISR Leidschendam-Voorburg bestaat uit 2 fte sociaal raadsman / raadsvrouw plus 0,5 fte advies- en informatiefunctie, in te kopen bij het Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag;
- d. het structurele budget voor het sociaal raadsliedenwerk met ingang van 1 januari 2007 met € 66.950 en € 3.672,78 te verhogen tot € 191.473 (afgerond);
- e. dekking voor deze verhoging wordt gevonden binnen de begroting van de afdeling Sociale Zaken door verlaging van het budget voor de bijzondere bijstand met € 70.623 en dit toe te voegen aan het budget voor het Instituut Sociaal Raadsman;
- f. huisvesting van het Instituut Sociaal Raadsman Leidschendam-Voorburg te realiseren door een overeenkomst aan te gaan met het Centrum voor Werk en Inkomen Vliethorst te Leidschendam.

Het college van Leidschendam-Voorburg,

A. Thijssen
secretaris

mr. M.A.P. van Haersma Buma
burgemeester

Bijlage(n)

nr.	datum	Onderwerp
1	3 april 2006	Instituut Sociaal Raadslieden, jaarcijfers 2004 + 2005, evaluatie ISR Leidschendam-Voorburg