



INSTITUUT  
SOCIAAL  
RAADSLIEDEN DELFT

Het ISR als onmisbare  
medestander in een steeds  
complexere samenleving

Jaarverslag 2022

### **Het Instituut Sociaal Raadslieden Delft**

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

### **De begeleidingscommissie**

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

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

# Inhoud

Inleiding	2
-----------	---

1. Wonen	4
2. Energiekosten	7
3. Sociale zekerheid	9
4. Schulden	11
5. Belastingen	15
6. Migratie	17
7. Overige onderwerpen	20

8. ISR in cijfers	22
-------------------	----

9. Nawoord	28
------------	----

**Bijlage:** Personele bezetting, financiën en leden begeleidingscommissie

## Inleiding

Het afgelopen jaar, 2022, was voor veel burgers een heftig jaar. Corona was nauwelijks wat afgenomen of het werd duidelijk dat er grote problemen aan zouden komen met de energielevering en inherent daaraan de energiekosten vanwege de oorlog tussen Rusland en Oekraïne. Daarnaast de wooncrisis en een torenhoge inflatie met alle gevolgen van dien voor het dagelijks leven. U begrijpt dat 2022 voor de cliënten van het ISR een heel onzeker en lastig jaar is geweest waarbij er praktisch altijd sprake was van multiproblematiek.

De sociaal raadslieden hebben veel te maken gehad met cliënten die simpelweg niet meer rond konden komen en geconfronteerd werden met aanvankelijk onduidelijke regelingen om tegemoet te komen aan hun enorm hoge energierekeningen.

Wet- en regelgeving wordt in het algemeen ook steeds ingewikkelder. Dat blijkt ook uit het eerste rapport van de Stuurgroep Staat van de Uitvoering<sup>1</sup>. Zij constateren dat de wetten en regels die publieke dienstverleners moeten uitvoeren, nog altijd te complex zijn. Resultaat hiervan is dat burgers en ondernemers vastlopen en zo niet de hulp ontvangen die ze eigenlijk nodig hebben<sup>2</sup>. Dit treft met name praktisch opgeleide burgers met een laag inkomen op essentiële gebieden als inkomen, wonen en schulden. Denk alleen al aan het kinderopvangtoeslag schandaal en de Wet hersteloperatie toeslagen die nodig was om ouders de onterecht opgelegde vorderingen terug te betalen, terwijl de uitvoeringsorganisatie hiervan bovendien vastloopt in interne regels en procedures en kampt met een groot personeelsverloop<sup>3</sup>.

De opstellers van genoemd rapport doen een aantal aanbevelingen zoals het minder complex maken door beter en minder beleid te formuleren, de uitvoering vanaf het begin bij de beleidsformulering te betrekken en niet te focussen op incidenten maar te kijken naar trends en dilemma's in de publieke dienstverlening.

**Als beleidsmakers binnen de overheid vroegtijdig meer zouden samenwerken en bij het formuleren van beleid meer in contact zouden treden met ervaringsdeskundigen, zou beleid er anders uitzien.**

Het zal u niet verbazen dat in onze steeds complexere samenleving de situatie niet alleen voor praktisch opgeleide burgers met een laag inkomen, steeds onbegrijpelijker wordt.

Tim 'S Jongers, directeur van de Wiarda Beckman Stichting en voorheen senior adviseur van de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving, laat bij het begin van een lezing voor professionals in sociaal domein soms treffend zien dat eigenlijk niemand het meer alleen af kan in onze samenleving<sup>4</sup>. Hij

---

<sup>1</sup> De Staat van de Uitvoering is een stuurgroep met daarin vertegenwoordigers van uitvoeringsinstanties zoals het UWV en CAK, de Sociale Verzekeringsbank en Dienst Uitvoering Onderwijs. Hun doel is het informeren van de politiek hoe de publieke dienstverlening in Nederland ervoor staat en wat er speelt.

<sup>2</sup> [www.staatvandeuitvoering.nl/app/uploads/2023/01/Staat-van-de-Uitvoering-2022-1.pdf](http://www.staatvandeuitvoering.nl/app/uploads/2023/01/Staat-van-de-Uitvoering-2022-1.pdf)

<sup>3</sup> [www.nos.nl/nieuwsuur/artikel/2462070-herstel-geduceerden-toeslagenaffaire-loopt-vast-door-ambtelijke-chaos](http://www.nos.nl/nieuwsuur/artikel/2462070-herstel-geduceerden-toeslagenaffaire-loopt-vast-door-ambtelijke-chaos)

<sup>4</sup> Onder andere bij de lezing voor de PvdA en GroenLinks 'Ongelijkheid is het resultaat van beleid', 28 februari 2023.

vraagt mensen te gaan staan en stelt dan vragen als 'wie heeft wel eens de belastingtelefoon moeten bellen' en vraagt mensen bij een positief antwoord te gaan zitten. U raadt het al, na een aantal vragen staat er niemand meer. Zelfredzaamheid is voor niemand meer vanzelfsprekend, niemand kan het alleen. Ook mensen met middeninkomens komen steeds vaker in de financiële problemen en kunnen minder vaak in hun eigen netwerk terecht voor hulp. Het ISR ziet dat terug bij hun cliënten die er zelf dus niet uitkomen met de betrokken instanties.

In dit jaarverslag komen woonproblemen en energiekosten als eerste aan de orde. Generieke maatregelen bedoeld om tegemoet te komen aan de stijgende energielasten, boden niet voor iedereen soelaas, met name niet voor de mensen in slecht geïsoleerde huurwoningen. Zeker niet als door verhuurder geadviseerd werd om bij schimmel goed te ventileren, ramen open en goed stoken! Daarnaast komen problemen rond schulden, belasting en migratie naar voren. Bij alle onderwerpen staat de casuïstiek op de voorgrond zodat duidelijk wordt hoe de cliënten geraakt worden door hun problemen en wat de inzet van de sociaal raadslieden is. Goed om te vermelden is dat er vaker sprake is van maatwerk bij instanties al vraagt dit regelmatig wel enig aandringen van de sociaal raadslieden.

Naast de directe hulp aan cliënten is aan diverse lokale organisaties door sociaal raadslieden en/of leden van de begeleidingscommissie informatie gegeven over rol en betekenis van het ISR.

In 2022 registreerde het ISR in totaal 2536 contacten met cliënten. Aan het eind van dit jaarverslag vindt u het ISR in verdere kwantitatieve gegevens terug.

Mei 2023

Begeleidingscommissie ISR

# 1. WONEN

In Delft staan relatief veel meergezinswoningen uit de jaren zestig. Afgezet tegen het gemiddelde van Nederland is er ook sprake van een groter aandeel huurwoningen. Nederland kent een gemiddelde van bijna 60% koopwoningen terwijl in Delft slechts ruim een derde van de woningen een koopwoning is. Daarnaast is het percentage huurwoningen van een corporatie in Delft bijna 40% terwijl dit landelijk lager ligt namelijk bijna 30%.<sup>5</sup> Met deze cijfers zal het niet verbazen dat onderhoud van corporatiewoningen een belangrijk onderwerp is in Delft.

Het onderhoud van deze woningen van woningbouwcorporaties en zeker ook de communicatie hierover, vormen nog steeds voor veel huurders een bijna dagelijks probleem. Huurders komen er vaak zelf niet uit met de verhuurder en hebben het gevoel dat ze niet gehoord worden, dat reacties lang op zich laten wachten, dat er geen begrip is voor hun situatie en dat klachten niet altijd serieus genomen worden.

Het ISR helpt de huurders onder andere met het contact met verhuurder, het invullen van gebrekenformulieren en het voorleggen van een klacht aan de huurcommissie. Door tussenkomst van het ISR worden problemen wel vaker opgelost, maar het kost veel tijd en cliënten hebben dan al langere tijd zelf woonstress ervaren. In 2022 is door het ISR gesproken met de directeur van Woonbron/een van de woningbouwcorporaties in Delft met als resultaat dat de sociaal raadslieden nu directe lijnen hebben met de sociaal beheerders van de corporatie en een enkele casus direct met de directeur opgenomen kon worden.

Op de valreep van 2022 is besloten tot sloop van een van de flatgebouwen in Delft die vanwege onderhoudsachterstand voor grote problemen voor huurders zorg(d)en. Met de gevolgen van sloop en herbouw komen er natuurlijk weer nieuwe problemen op de huurders af; kan ik hier straks nog wel wonen; kan ik het straks nog betalen; ik wil niet ergens anders naar toe.

De gevolgen van de energiecrisis als mensen in vochtige, slecht geïsoleerde woningen wonen komen bij het onderwerp Energie aan de orde.

Uiteraard is een diversiteit aan problemen rond wonen maar het afgelopen jaar sprongen problemen met vocht en schimmel er wel uit. Onderstaand een drietal voorbeelden van huurders die met dergelijke problemen te kampen hadden en aanklopten bij het ISR omdat zij er zelf niet uitkwamen met de verhuurder.

## **Schadevergoeding na hevige lekkage**

In mei maakt huurder bij verhuurder een melding over een vermoedelijke lekkage. Ondanks wekelijkse herhalingen van deze melding, duurt het tot augustus voordat er een loodgieter komt kijken. Hij boort verschillende gaten in de muur waardoor er veel rioolvliegjes het huis in komen en een stanklucht.

De loodgieter constateert een ernstige lekkage aan een van de rioolpijpen waardoor er veel schade is ontstaan; schade aan spullen van de huurder maar ook schade aan de woning.

---

<sup>5</sup> Dashboard Bouwen en wonen op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

Huurder is ernstig ziek en heeft mede door de overlast na het boren van de gaten een ernstige infectie opgelopen. Na terugkomst uit het ziekenhuis, is de lekkage verholpen maar er zijn nog veel problemen.

Huurder komt bij het ISR met de vraag wat zij kan doen om haar woning zo snel mogelijk weer bewoonbaar te krijgen. Zo zijn wanden aangetast en ligt de vloer los. Daarnaast is door de wateroverlast schimmel ontstaan wat gevaarlijk is voor cliënt vanwege haar gezondheidssituatie.

Huurder krijgt steeds geen reactie van verhuurder en heeft de zaak inmiddels bij de verzekeraar gemeld. Het ISR neemt contact op met verhuurder en eist reparatie en schadevergoeding vanwege derving van woongenot. Ook vordert het ISR een tijdelijke huurverlaging. Na lang wachten komt er een reactie van verhuurder. Over de materiele schade doet verhuurder nog geen uitspraak omdat hierover onderhandelingen met verzekeraar gaande zijn. De wanden zijn inmiddels gerepareerd. Voor de derving van het woongenot betaalt verhuurder 60% van de huur terug over een periode van zes maanden. Voor huurder is dit niet voldoende omdat ze nog dagelijks last heeft van een loszittende vloer. Omdat ook verzekeraar moeilijk doet over vervanging van de vloer, wordt cliënt hiervoor doorverwezen naar een advocaat.

#### **Zieke kinderen door schimmel en vocht in de woning**

Cliënt komt bij het ISR met klacht over verhuurder. Sinds zij in deze woning wonen hebben de kinderen gezondheidsklachten. In de woning zit schimmel en verhuurder doet er weinig aan. Met name zoontje heeft ernstige luchtwegklachten en ze moeten vaak naar het ziekenhuis. Ze probeert ondanks hoge energiekosten, goed te stoken maar niet in iedere kamer is verwarming en niet in iedere kamer kan geventileerd worden. Verhuurder laat iemand langskomen die schimmelplekken insmeert en er overheen verft. Oorzaak wordt niet aangepakt en ook wordt woning niet eerst goed gedroogd. Situatie is erg ongezond en samen met cliënt wordt een klacht richting verhuurder opgesteld. Er komt geen reactie. Klacht kan worden doorgezet naar de huurcommissie maar dat is een vaak eindeloze procedure. ISR adviseert cliënt via Delft voor Elkaar een Wmo-consulent in te schakelen. Dit leidt tot een rapport waaruit blijkt dat de situatie zich leent voor een urgentieverklaring vanwege medische omstandigheden.

Verhuurder weigert dit maar het is niet aan verhuurder maar aan de gemeente om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor een urgentieverklaring. Cliënt kan ook bij een andere verhuurder een verzoek indienen en ISR adviseert haar dit zo snel mogelijk te doen. Vanwege de medische toestand van zoontje kan er gedacht worden om via de rechter een oplossing af te dwingen. Als het zover zou komen, zal het ISR een advocaat benaderen.

#### **Schadevergoeding vanwege derving woongenot**

Cliënt komt bij het ISR omdat hij sinds een lekkage in zijn woning, last heeft van schimmel en stankoverlast. Ook zijn er verschillende vochtplekken in de woning. Tussenkost van het ISR

leidt tot een snelle oplossing van de lekkage door verhuurder en de muren worden snel geleverd. ISR vraagt om een schadevergoeding vanwege alle ongemak en derving van woongenot. Verhuurder begrijpt de situatie en keert een schadevergoeding uit aan cliënt.

### **Tenslotte**

Op basis van voorgaande en dergelijke casussen die bij het ISR binnenkomen, gaat de begeleidingscommissie ISR ook in 2023 samen met de sociaal raadslieden weer gesprekken aan met enkele woningbouwcorporaties en streeft daarbij naar directere contactlijnen tussen corporaties en sociaal raadslieden.

### **AANBEVELING:**

- **Het ISR sluit graag aan bij gesprekken die vanuit de gemeente rond de huidige woonperikelen met corporaties worden georganiseerd.**



## 2. ENERGIEKOSTEN

Speciale aandacht in dit jaarverslag voor een heet hangijzer: de hoge energiekosten en de gevolgen daarvan. Veelvuldig in de krant en vaak op tafel in de spreekkamer bij de sociaal raadslieden. Er zijn dan ook grote zorgen bij het ISR – meer dan anders - over burgers die sowieso al slecht rondkomen en die de hoge energiekosten niet kunnen betalen. Soms wordt op verzoek het termijnbedrag verlaagd. Dat geeft lucht, maar het is slechts uitstel van executie... Energiecompensatie – zo men er al voor in aanmerking kwam – was vaak al opgebruikt voordat het echt koud ging worden. De ene schuld met de andere dempend. In de loop van het jaar zijn de regelingen voor de bijzondere bijstand voor hoge energiekosten iets verruimd. Daarnaast is er een landelijk ‘Tijdelijk Noodfonds Energie’ opgezet en heeft het Delftse ISF een noodhulpactie in het leven geroepen voor mensen die er anders niet uitkomen.

### **Hoge jaarnota en termijnbedrag, niet te betalen**

Cliënte wordt naar het ISR verwezen door het team Vroeg signalering. Zij heeft een hoge jaarnota en een hoog termijnbedrag en kan die niet betalen. Ze heeft contact gehad met het energiebedrijf maar die kunnen niets voor haar doen, gezien de achterstand in de termijnbedragen. Het ISR controleert de jaarnota op hoogte verbruik en de kosten. Het termijnbedrag van mevrouw was verhoogd naar € 560. Omdat zij dat niet kon betalen, heeft ze alleen het oude termijnbedrag betaald. Na een aantal maanden is de vordering echter doorgestuurd naar de deurwaarder en inmiddels is de schuld opgelopen. Zij heeft een inkomen net boven het sociaal minimum. Hierdoor komt ze niet in aanmerking voor de energietoeslag of bijzondere bijstand. Het ISR legt contact met het energiebedrijf, zet de situatie uiteen en verzoekt tot het toepassen van maatwerk. Vele energiebedrijven hebben sinds de hoge kosten een maatwerkafdeling. De medewerker verlaagt het termijnbedrag naar € 200 per maand, met terugwerkende kracht. Ook treft het ISR een regeling bij de deurwaarder.

**Door energiearmoede en stijgende prijzen zakken meer mensen door de ondergrens van het sociaal minimum.<sup>6</sup>**

Meerdere vragen rond de energietoeslag en het woord ‘toeslag’ komen de spreekkamer van het ISR binnen. Dat is bij andere Delftse organisaties niet anders. Men klopt bij de gemeente aan en die pakt – zoals op de volgende bladzijde blijkt – de signalen op!

---

<sup>6</sup> ‘Sociale minima in de knel’ | rapport Nationale Ombudsman | oktober 2022

### **Energietoeslag of -compensatie?**

Client ontvangt een gedeelte AOW en een klein pensioen, waarmee zijn inkomen onder de 120% van de bijstandsnorm blijft. Op de website van de gemeente Delft las hij dat er alleen bij AOW (zonder aanvullend pensioen) energietoeslag aangevraagd kan worden. Na vragen van ons en andere maatschappelijke organisaties is de website hierin aangepast. Omdat er sinds de toeslagaffaire een negatief imago kleeft aan de term 'toeslag' en mensen bang zijn dat ze de 'toeslag' terug moeten betalen, vraagt het ISR – net als andere organisaties – om te spreken van energiecompensatie in plaats van energietoeslag. Ook dit wordt direct aangepast op de gemeentelijke site.

## **AANBEVELING:**

- **Het ISR verzoekt dringend om maatwerk ook toe te passen bij burgers met een middeninkomen die in combinatie met hoge vaste (energie)lasten of schulden, ernstige financiële problemen kunnen hebben terwijl de huidige regelgeving niet altijd passend voor hun situatie is.**

### 3. SOCIALE ZEKERHEID

Er zijn tegen de dertig inkomensondersteunende maatregelen om een sociaal minimum mogelijk te maken. Niet gek dus dat mensen de weg kwijtraken of niet ontvangen waar zij recht op hebben. ‘De overheid weet de complexiteit van het echte leven niet te vangen in regels’, zegt Anna Custers, lector Armoede Interventies.<sup>7</sup>

## Het billijke is het rechtvaardige, bezien los van de geschreven wet | Aristoteles

Juist in een tijdsgewricht waar regels en verordeningen complex zijn, is het belangrijk dat organisaties maatwerk en flexibiliteit betrachten. Als buffer tussen dat wat in uitkering en regelgeving kan schuren. Onderstaande twee casussen zijn wat het ISR betreft goede voorbeelden voor wat betreft de benadering van de Delftse burger. Met maatwerk wordt voor betrokkenen extra leed voorkomen bovenop het al bestaande. Bijkomend voordeel: er wordt via deze manier bespaard op onnodig werk door hulpverlenende instanties.

#### **Stopzetting uitkering**

Een cliënte is bezig met een echtscheidingsprocedure. De rechter oordeelt dat de man een bedrag aan alimentatie voor haar en hun twee kinderen moet betalen; een bedrag ongeveer even hoog als de bijstandsnorm. De man betaalt de alimentatie niet. Om de band met de man nog enigszins goed te houden vordert de vrouw deze bedragen nog niet van de man, ook omdat ze een bijstandsuitkering heeft. De gemeente zet op een gegeven moment de uitkering stop vanwege het hoge alimentatiebedrag. Zij weten niet dat zij dit niet krijgt. De man weigert nog steeds om alimentatie te betalen. Namens de vrouw neemt het ISR contact op met de inkomensconsulent van de gemeente en legt de situatie uit. Ook meldt het ISR de vrouw aan bij het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) zodat zij de alimentatie bij de man kunnen vorderen, met terugwerkende kracht en direct naar de gemeente over te maken. De gemeente keert hierop met terugwerkende kracht de uitkering uit.

#### **Bijzondere Bijstand voor rechtshulp alsnog vergoed**

Cliënte zit in een vervelende echtscheiding en heeft daarvoor een advocaat ingeschakeld. Na ruim acht maanden vraagt ze de kosten voor rechtshulp bij de gemeente terug op grond van de bijzondere bijstand. De aanvraag wordt afgewezen omdat de aanvraag niet binnen zes maanden na de factuurdatum is ingediend. Haar ex-man werkte echter niet mee (hij diende mee te tekenen omdat ze nog samenwoonden en de echtscheidingsprocedure nog liep). Uiteindelijk wordt de echtscheiding eenzijdig uitgesproken. Zij benadert het ISR voor hulp bij bezwaar. Helaas blijkt de bezwaartermijn ook nog eens verlopen en zijn er geen individuele

---

<sup>7</sup> NRC 7 april 2023

gronden aan te voeren. Het ISR benadert de behandelaar en legt de situatie van cliënte uit; eerst mondeling en dan ook schriftelijk. Op basis van deze toelichting wordt uiteindelijk besloten om alsnog de kosten voor rechtshulp te vergoeden aan betrokkene op grond van bijzondere omstandigheden.

De navolgende casus staat niet op zichzelf. Omdat maatwerk niet vanzelfsprekend is, komt een inwoner (verder) in de knel.

### **Toepassing kostendelersnorm**

Cliënte heeft een bijstandsuitkering. Haar dochter van 21 jaar is gestopt met haar opleiding en heeft nu een oproepcontract met onzekere en instabiele inkomsten. Het ISR adviseert om dit door te geven aan haar inkomensconsulent bij de Gemeente om een eventuele boete te voorkomen. Ook wordt geadviseerd om meteen te vragen om de kostendelersnorm niet toe te passen. Toepassing hiervan zou in dit geval onwenselijk uitpakken: moeder flink gekort op haar uitkering en dochter niet genoeg inkomen om aan te vullen. Bovendien: gelet op de krappe woonmarkt dreigt dakloosheid als zij niet bij haar moeder kan blijven wonen. Een gemeente mag in bijzondere situaties zoals deze, afzien van het toepassen van de kostendelersnorm. Toepassen van de kostendelersnorm ligt onder vuur. Den Haag en Rotterdam passen niet toe omdat het zo onrechtvaardig uitpakt. De dochter gaat in gesprek met haar consulent, maar de consulent staat niet open voor maatwerk. De kostendelersnorm wordt toch toegepast. Het ISR zoekt een gespecialiseerd advocaat voor deze klant om in bezwaar te gaan tegen deze beslissing.

Bovenstaande casus speelt begin 2022; per 1 januari 2023 is het toepassen van de kostendelersnorm voor jongeren onder de 27 jaar door het rijk afgeschaft. Delft besloot eind 2022 hierop vooruitlopend voor deze groep met terugwerkende kracht tot de zomer van 2022 de kostendelersnorm niet toe te passen.

## **AANBEVELINGEN:**

- **Het ISR beveelt de gemeente aan om maatwerk tot standaard te verheffen. Daarmee wordt reparatie achteraf voorkomen en komen minder bewoners in de problemen. Naast dat burgers onnodig leed wordt bespaard, zullen de apparaatskosten uiteindelijk dalen.**
- **Het ISR vraagt de gemeente om – zoals dat ook elders in het land gebeurt – sneller te anticiperen op voorgenomen landelijke wetgeving.**

## 4. SCHULDEN

Het is o zo gemakkelijk om in de schulden terecht te komen. Door een minimaal inkomen, of bij belangrijke gebeurtenissen in een mensenleven, de zogenaamde life events, of simpelweg door nooit geleerd te hebben om met geld om te gaan. Nu spelen bovendien de hoge energiekosten en de inflatie, die in 2022 zelfs korte tijd naar 17,1%<sup>8</sup> steeg. Daar komt bovenop dat in Delft relatief veel mensen wonen met een laag inkomen. 20,6% van de Delftse huishoudens heeft een inkomen tot 140% van het sociaal minimum. In de wijk Buitenhof leeft 20,4% van de huishoudens van een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Van oudsher kent Delft een beroepsbevolking met een lager onderwijsniveau dan het landelijk gemiddelde. Het lager onderwijsniveau was in 2022 Delft voor 14,7% en landelijk 10,7% (CBS). Toeval of niet? Volgens voornoemde bron heeft in Delft per september 2022 in totaal 5,2% van het aantal huishoudens een bijstandsuitkering, tegenover 4,8% landelijk. Vroegsignalering en preventie kunnen in voorkomende situaties schulden voorkomen, geld en tijd besparen en stress reduceren.

‘Armoede kruipt in je ziel en organen en laat je nooit meer los.’<sup>9</sup>

Eén maand de ziektekostenverzekering niet betalen en er komt een bestuurlijke premie bovenop die men ook niet kan betalen. Achtereenvolgens wordt de vordering verhoogd met incassokosten en de ziektekostenverzekering zet druk. Vervolgens gaat het naar de deurwaarder en volgt een rechtszitting... Waar zijn de verhoudingen?

### Hoe een kleine schuld snel groot wordt

Cliënt komt bij het ISR met een dagvaarding: hij moet aan het einde van de maand voor de rechter verschijnen omdat hij een maand zijn ziektekostenverzekering niet kon betalen. De deurwaarder meldt dat het gevorderde bedrag door kosten is opgelopen tot ruim tweeëneenhalf maal de premie... Cliënt mag een regeling treffen en dient het volledige bedrag dan in vier termijnen af te lossen. Zo niet dan gaat de zitting door en komen er nog proceskosten bij.

Omdat dit niet redelijk lijkt, belt het ISR de deurwaarder, maar die houdt voet bij stuk. Ook al treft men een regeling: de zitting wordt doorgezet. Daardoor kan de vordering oplopen tot € 500 of zelfs meer. Cliënt heeft een bijstandsuitkering en kan het gevorderde bedrag niet ophoesten voor de zitting. Vanuit het ISR benadert men een fonds en dat helpt. Het bedrag loopt nu niet op en de zitting vindt niet plaats. Het fonds schenkt betrokkene een deel in de vorm van een gift; de rest mag hij in schappelijke termijnen terugbetalen.

### Dubieuze mode in incassoland?

In 2022 passeerden bij het ISR meerdere zaken rond malafide incassobureaus. Die kopen oudere vorderingen op en proberen die links en rechts en soms slinks te innen. Juridisch gezien mag het en het gebeurt al jaren. Men opereert precies op de grens en daarom is het moeilijk om te berechten.

<sup>8</sup> CBS / over September 2022

<sup>9</sup> Politicoloog Tim 'S Jongers

Maar het is ongewenst naar burgers die te goeder trouw zijn. Het gaat om variaties van met name verkeerde adresseringen en verjaarde, niet bestaande of niet kloppende vorderingen. Werk aan de winkel voor het ISR en gierende zenuwen bij de gedupeerden. Zorgelijk is het, dat deze situaties steeds vaker voorkomen. Het ISR raakt daardoor wel steeds beter bekend met de bedrijven die zo werken en weet waarop ze alert dient te zijn. Overigens werkt de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) ook goed als knooppunt om over en weer snel signalen uit te wisselen.

#### **Oude schulden vergaan niet, of toch wel?**

Mevrouw ontvangt een e-mail van een incassobureau: er zou sprake zijn van een oude schuld van ruim € 1.300. Zij heeft echter nooit iets bij de originele schuldeiser gekocht. Bovendien staat de vordering op een andere naam. Sterker nog: op het moment van het aangaan van de vermeende schuld, ruim zestien jaar geleden, stond zij nog niet ingeschreven bij de Gemeente Delft, had zij nog geen verblijfsvergunning en ook geen eigen bankrekening. Cliënte kan deze overeenkomst helemaal niet zijn aangegaan... Het lijkt erop dat men een oninbare oude vordering heeft opgekocht en probeert deze bij haar te innen; het bedrijf staat er bij het ISR om bekend. Uiteraard klimt een van de sociaal raadslieden samen met cliënte ook hier in de pen. En geven aan dat zij ervan uitgaan dat het dossier gesloten wordt indien er niet binnen twee weken gemotiveerd door de tegenpartij wordt gereageerd op de brief. Na maanden komt er een reactie waarin het incassobureau stelt dat mevrouw een morele verplichting heeft om te betalen. Samen met haar stuurt het ISR de afsluitende reactie, dat zij het er niet mee eens is. Tot op heden is daarop geen reactie gekomen.

#### **Opgekochte vordering bestaat niet**

Meneer komt naar het ISR met een e-mail van een incassobedrijf. Hij moet een vordering betalen die het incassobedrijf heeft opgekocht c.q. overgenomen van het energiebedrijf Essent. Hij geeft aan dat dit niet klopt omdat hij geen schuld meer had bij Essent. Helaas betaalt hij eind 2021 in een onbewaakt ogenblik – erg ziek en niet helder kunnen denken – het eerste termijnbedrag van de vordering. Het incassobedrijf zette hem daarvoor telefonisch onder druk, waarbij de incassomedewerker hem beloofde dat hij het termijnbedrag terug zou krijgen als later zou blijken dat de vordering niet terecht was.

Voorjaar 2022 mailt het incassobedrijf met het verzoek om het tweede termijnbedrag te betalen. Mijnheer is geen klant meer bij Essent en heeft een eindafrekening ontvangen en kreeg zelfs een tegoed op Essent terugbetaald. Navraag bij Essent leert hem, dat in zijn dossier bij Essent geen vordering op hem uitstaat.

Het ISR schrijft een brief namens meneer met als bewijs de eindafrekening van Essent en de vraag om het ten onrechte betaalde bedrag te retourneren. Er komt geen reactie. Na drie maanden: een e-mail dat hij niet heeft gereageerd heeft op de herinnering en nog een laatste kans krijgt om de vordering te betalen. Samen met het ISR benadert hij het incassobedrijf. Toegezegd wordt om een en ander na te gaan en er op terug te komen. Nooit meer iets gehoord.

### **Dochter meerderjarig, een financiële klap**

Mevrouw is een alleenstaande ouder met een dochter die binnenkort 18 jaar wordt. Ze heeft een bijstandsuitkering en wil graag weten wat er financieel verandert als haar dochter 18 jaar is. Ze is bang dat zij financieel enorm achteruit zal gaan. Het ISR neemt de voorzieningen met cliënte door: na meerderjarigheid van haar dochter vervallen het kindgebonden budget en de kinderbijslag. Zij vraagt zich angstig af hoe ze dat moet redden. We verwijzen haar naar een instantie: voor hulp en advies door een budgetmaatje. Cliënte benadert ons kort daarna weer; voor haar gevoel kan men elders niet veel voor haar doen. Bij hoge uitzondering neemt het ISR al haar inkomsten en uitgaven door. En ziet enkele hoge vaste lasten, zoals een hoge aflossing voor een schuld bij de gemeentelijke kredietbank, hoge kosten abonnement voor vaste telefoon, enz. Vanuit het ISR worden de organisaties benaderd en de situatie van cliënte uitgelegd. Men verlaagt desgevraagd de maandbedragen, dit geeft mevrouw wat ademruimte. Betrokkene betaalt ook nog huur voor een verplichte parkeerplek, terwijl zij geen auto bezit. Het ISR stelt zich voor dat mevrouw de parkeerplaats zou kunnen verhuren en benadert de gemeente met de vraag of zij de inkomsten van de verhuur van de parkeerplaats buiten beschouwing zouden willen laten, zodat dit niet in mindering op haar bijstandsuitkering gebracht wordt. De gemeente kent zulks toe. Daarnaast meldt het ISR cliënte aan bij andere hulporganisaties. Deze organisaties verlenen nu hulp. Het blijft financieel zwaar, maar met alle hulp komt betrokkene wat vooruit.

Ouders weten vaak niet hoe zij het financieel moeten aanpakken als een van hun kinderen 18 jaar wordt. Dan komt er veel op hen af. Daarnaast leggen organisaties verantwoordelijkheden bij de 18-jarige; 'want het kind is volwassen'. Ook al kan en wil een ouder helpen, organisaties gaan niet met ouders in gesprek. Er komt veel op 18-jarigen af zoals DigiD regelen, zorgtoeslag aanvragen, studiefinanciering, schoolwerk, OV kaart en zorgverzekering afsluiten. Ook niet iedereen krijgt van huis uit mee dat er dingen aangevraagd moeten worden en waar je op moet letten als je 18 wordt. Jongeren die een Participatiewet uitkering aanvragen worden begeleid door Delft Support, maar heb je niets met de gemeente te maken, hoe vind je als jongere dan de juiste informatie? Als de informatie niet bij iemand komt, beginnen schulden soms al vroeg.

### **Kostgeld alsnog toegewezen**

Een gezin komt langs bij het ISR omdat hun inwonende meerderjarige zoon onder bewind is gesteld. De zoon betaalde voorheen maandelijks het misgelopen bedrag van toeslagen als kostgeld. Sinds het bewind krijgt het gezin dit bedrag niet meer. Het gezin heeft vaker contact opgenomen met de bewindvoerder maar deze geeft aan geen kostgeld te gaan betalen. Hierdoor ontstaan er bij het gezin verschillende schulden. Het ISR neemt schriftelijk contact op met de bewindvoerder om de schijnende situatie nogmaals uit te leggen. Ook geeft men aan dat het gebruikelijk is om kostgeld te betalen, vooral nu het gezin door het inkomen van de zoon gekort wordt op de toeslagen. Het bedrag dat gevraagd wordt aan de zoon is een redelijk bedrag. De bewindvoerder neemt contact op met het ISR en geeft aan dat ze toch een berekening gaat maken. Kort hierna krijgt het gezin officieel te horen dat zij het misgelopen bedrag aan toeslagen maandelijks als kostgeld uitbetaald gaan krijgen.

## Financiële APK

In Delft zijn er verschillende organisaties die hulp bieden bij financiële problemen zoals ISOFA Schuldhulpmaatje, Financiële winkel, thuisadministratie van Humanitas, er is EMMA (Eerder Melden Minder Achterstand) en sinds kort het loket Geldzaken voor Elkaar. Dit laatste loket is een samenwerkingsverband van ISOFA, thuisadministratie Humanitas, de Formulierenbrigade en thuisadministratie van Delft voor Elkaar. Na een gesprek bij dit loket wordt de cliënt naar een van de samenwerkingspartners die cliënt het beste kan bijstaan verwezen. Geldzaken voor Elkaar start formeel in 2023 maar heeft in 2022 al proefgedraaid.

Cliënten van bovengenoemde organisaties hebben veelal financiële problemen als zij zich aanmelden. Op diverse plaatsen in het land zoals Amersfoort en Flevoland<sup>10</sup> kan men een gratis financiële APK (Algemene Periodieke Keuring) vragen voordat er sprake is van problemen en/of geldzorgen. Doel hiervan is een gezonde financiële situatie en financieel fit te worden en/of te blijven. Volgens het Nibud zijn voor een gezonde financiële situatie drie punten belangrijk: een planmatige omgang met geld, een geordende administratie en voldoende spaargeld om tegenvallers op te vangen. Gebleken is uit onderzoek dat dit veel mensen niet lukt. Zo heeft een kwart van de Nederlandse huishoudens de administratie niet op orde, 40% heeft moeite met rondkomen en een derde heeft onvoldoende geld om tegenslagen op te vangen.<sup>11</sup>

Bij een financiële APK wordt bijvoorbeeld gekeken naar inkomsten en uitgaven, ontvangt men alle toeslagen en gemeentelijke regelingen waar men recht op heeft, wordt er misschien te veel betaald aan energie, zorg of andere lasten. Cliënten worden zo nodig geholpen met het aanvragen van toeslagen en andere regelingen. Zo'n financiële APK biedt overzicht en inzicht in inkomsten en uitgaven waardoor er rust ontstaat. Ook heeft dit een preventieve werking.

## AANBEVELINGEN:

- **Het ISR beveelt de gemeente aan om alvorens schuldconsulenten tot een afwijzing besluiten, eerst het gesprek met de burger te voeren en gegevens te dubbelchecken. Om te voorkomen dat een besluit wordt genomen op basis van onvolledige gegevens, wat reparatie en dus extra werk achteraf vraagt.**
- **In een variatie op de aanbeveling in het vorige jaarverslag, vragen we de gemeente te onderzoeken welke organisatie(s) – vrijwilligers dan wel professionals – het takenpakket uit zou kunnen breiden met het aanbieden van een financiële APK.**
- **We adviseren ook om – meer dan nu gebeurt – info (en hulp) aan jongeren te bieden, een paar maanden voor hun 18e verjaardag en dat dan via kanalen die veel jongeren bereiken. Ergo: ga naar de plaatsen waar de doelgroep te vinden is, bijvoorbeeld naar scholen.**
- **Ook adviseren wij ouders, met name ouders die een uitkering ontvangen, van kinderen die 18 jaar worden tijdig te informeren over het wegvallen van toeslagen en een mogelijke terugval in inkomen.**
- **Het ISR vraagt de gemeente om – gezien het feit dat dit blijkt bovenstaande casussen niet 'automatisch' gebeurt –de bij de gemeente bekende bewindvoerders mee te geven dat zij naar het (inkomen van) het totale gezin/leefstelsel kijken en daarop acteren.**

---

<sup>10</sup> [www.geldloket.nl](http://www.geldloket.nl) en [www.mdflevoland.nl/financiele-apk](http://www.mdflevoland.nl/financiele-apk)

<sup>11</sup> Zie [www.geldloket.nl](http://www.geldloket.nl)



## 5. BELASTINGEN

Als burger moet je goed bij de les zijn. Tijdig reageren ook als er iets op je af komt dat niet lijkt te kloppen. Dat vraagt enige kennis van zaken en vooral ook alertheid. Dat lukt niet iedereen. De sociaal raadslieden kunnen dan voor mensen in de bres springen.

### **Hoge verzuimboete**

Cliënt heeft vanwege zijn persoonlijke situatie geen aangifte gedaan over de jaren 2016 en 2019. Daarom heeft de Belastingdienst hem een verzuimboete opgelegd van € 385 per aanslagjaar. Een van de sociaal raadslieden dient voor cliënt een bezwaar in tegen de verzuimboete op grond van bijzondere omstandigheden. De Belastingdienst besluit de verzuimboete over het jaar 2019 te laten vervallen. Echter voor het jaar 2016 geeft de inspecteur aan dat ambtshalve vernietiging niet mogelijk is na een termijn van vijf jaar. Het ISR benadert de inspecteur en benadrukt nogmaals de moeilijke situatie van cliënt en verzoekt of er maatwerk toegepast kan worden. Na geruime tijd komt er een reactie. Helaas kan in dit soort gevallen geen maatwerk toegepast worden: na vijf jaar is ambtshalve vernietiging niet meer mogelijk. Cliënt dient alsnog de verzuimboete over het jaar 2016 te betalen.

Onderstaand een voorbeeld van wat ingrijpen door de sociaal raadslieden kan betekenen voor een Delftse burger. Deze casus illustreert ook goed dat we veel te veel regelingen hebben om een sociaal minimum te garanderen.

### **Toeslagen met terugwerkende kracht toegewezen**

Cliënte komt – verwezen door haar maatschappelijk werker – op het spreekuur bij het ISR. Haar partner is uit de woning vertrokken, cliënte weet niet waar hij nu verblijft en krijgt geen contact met hem. Hij had als enige een inkomen en hiervan betaalden ze de vaste lasten. Zij heeft zelf al een

uitkering aangevraagd en is bezig met de echtscheiding, maar omdat haar man nog als toeslagpartner vermeld staat, kan zij geen zorg-, huur- en kindertoeslag aanvragen. Haar maatschappelijk werker heeft hierover al contact opgenomen met Dienst/ Toeslagen; zij geven aan niets te kunnen doen voor cliënte.

Namens cliënte neemt het ISR een aantal keer contact op met Dienst/ Toeslagen en legt de situatie uit. Ook levert het ISR het ingediende echtscheidingsverzoek in bij hen. Uiteindelijk ontstaat contact met iemand van de Backoffice. Die geeft aan dat zij alles ter plekke gaat wijzigen. Een casus die veel tijd vraagt van het ISR. Maar... cliënte krijgt de toeslagen met terugwerkende kracht uitgekeerd!

‘De toeslagenaffaire (...) mondt uit in misschien wel de grootste institutionele vernedering van burgers in onze naoorlogse geschiedenis.’<sup>12</sup>

#### **Geen urgentie...**

Een van de sociaal raadslieden belt samen met mevrouw naar de Dienst/Toeslagen/Herstelorganisatie en dient een verzoek tot urgentie bij de afhandeling van de Integrale Herbeoordeling van de kinderopvangtoeslag (KOT) in. Na verloop van tijd meldt cliënte bij het ISR dat ze is gebeld door de Dienst/Toeslagen. De medewerker gaf aan dat, hoewel het allemaal heel erg is wat ze heeft meegemaakt, ze haar verzoek om urgentie toch hebben afgewezen. Het Brede Hulpteam van de Dienst/Toeslagen zou nog wel ingeschakeld worden en ze is nadien ook nog gebeld door het Brede Hulpteam voor gedupeerde ouders in acute nood, maar er komt geen hulp uit voort. Ter toelichting: veroorzaakt door dit toeslagendebacle is de financiële situatie van mevrouw en haar gezin is al jaren slecht en er is nog geen uitzicht op verbetering. Mevrouw staat al zeven jaar onder bewind en krijgt al die jaren per week leefgeld waar ze van moet proberen rond te komen. De schuldsanering echter loopt pas sinds een jaar; vanaf die tijd waren alle schuldeisers akkoord en kon het schuldsaneringstraject starten. Nu nog twee tot drie jaar te gaan...

Zoals mevrouw zijn er velen. Begin april 2023 lezen we in de krant: ‘Volgens de laatste cijfers hebben meer dan vierduizend ouders bezwaar gemaakt tegen besluiten van Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen UHT. In het laatste kwartaal van 2022 wist UHT slechts 74 bezwaren te verwerken. (...) In het huidige tempo zou de afhandeling van de huidige stapel bezwaren nog zeker twaalf jaar duren, terwijl de hoeveelheid ingediende bezwaren nog hard oploopt.’<sup>13</sup>

#### **AANBEVELING:**

**Gezien de huidige leemte op dit gebied bevelen wij de gemeente aan om binnen Delft een aangifteloket te organiseren voor hulp bij belastingaangifte. Zie in dit verband ook de brief van de staatssecretaris Financiën over onafhankelijke laagdrempelige fiscale rechtshulp.**<sup>14</sup>

<sup>12</sup> ‘Beledigende broccoli’ van Tim ‘S Jongers

<sup>13</sup> NRC, 3 april 2023

<sup>14</sup> [www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2022D42973&did=2022D42973](http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2022D42973&did=2022D42973)

## 6. MIGRATIE

Bij het doorkijken van de casuïstiek op het gebied van migratierecht in 2022, blijkt het lastig om een selectie te maken. Niet omdat er weinig cliënten zijn maar omdat de problematiek waar een deel van de cliënten mee komt zo gecompliceerd is dat het hier nauwelijks in het kort te beschrijven is.

Het gaat vaak om arbeidsintensieve zaken waarin het ISR met verschillende instanties en procedures te maken krijgt, communicatie niet altijd vlot verloopt en soms niemand precies lijkt te weten welke weg te volgen. Gelukkig heeft het ISR veel kennis en geduld!

Veel zaken zijn positief verlopen omdat de sociaal raadslieden cliënten goed hebben kunnen adviseren over de (on)mogelijkheden van verblijf in Nederland. Hierdoor is men voorbereid op wat te wachten staat, welke stukken er allemaal nodig zijn en welke problemen kunnen ontstaan.

Zo zijn er in 2022 veel mensen geholpen met het indienen van een aanvraag tot verblijf en met verlenging van het verblijf. Het is vaak te ingewikkeld en spannend om zelf te doen met name de digitale aanvraag. Er staat voor cliënten veel op het spel. De zoektocht naar het juiste formulier op de website is al een uitdaging en vaak moeten stukken digitaal aangeleverd worden. Overigens is het papieren aanvraagformulier ook niet echt eenvoudig. Het bestaat uit 70 pagina's!

Daarom doen de sociaal raadslieden de aanvraag samen met de cliënt en kijken meteen of er misschien een sterker verblijfsrecht mogelijk is.

Daarbij is ook belangrijk dat IND door de invloed van Europees recht steeds meer rekening dient te houden met bijzondere en individuele omstandigheden bij de aanvrager. Cliënten worden geholpen om een gemotiveerd beroep hierop te doen zodat aanvragen eerder en makkelijker ingewilligd kunnen worden zonder dat er procedures nodig zijn.

Toch duren sommige zaken echt jaren wat blijkt uit de situatie rond een cliënt die regelmatig voor is gekomen in de jaarverslagen van de laatste jaren. Deze cliënte bevond zich jarenlang in een onmogelijke situatie rond haar verblijfsrecht; de IND weigerde haar vanwege formele redenen een verblijfsstatus, maar zag ook dat zij onmogelijk uitgezet kon worden naar het land van herkomst.

### **Eindeloze, kostbare, procedures**

Cliënte is op leeftijd, heeft serieuze medische problemen en verblijft bij haar dochter die haar verzorgt. Wegens dringende medische redenen heeft cliënte verblijf op grond van uitstel van vertrek gekregen. Hierna heeft het ISR verblijf op medische gronden voor haar aangevraagd. Het is niet eenvoudig op deze grond verblijf te krijgen, omdat Nederland dan het meest aangewezen land voor behandeling moet zijn.

Het Bureau Medische Advisering van de IND komt tot grote schrik van cliënte en het ISR tot de conclusie dat er in het land van herkomst een apotheek is, waar cliënte een deel van haar medicatie kan kopen en een ziekenhuis waar zij behandeld zou kunnen worden. Het maakt daarbij niet uit of deze voorzieningen voor haar (financieel) toegankelijk zijn en of het veilig is in het herkomstland.

De IND vraagt vervolgens om een reactie en het lijkt erop dat de aanvraag afgewezen zal worden.

Het ISR schakelt een advocaat in voor cliënte en voorziet deze advocaat van munitie op basis van de bijzondere en individuele omstandigheden die spelen bij cliënte.

De advocaat gebruikt deze input in de reactie naar de IND. Met succes, mooie samenwerking met goed resultaat: de verblijfsvergunning wordt op medische gronden verstrekt.

Ook in een andere zaak waarbij het intrekken van een verblijfsvergunning dreigt, neemt de advocaat de informatie en het advies van het ISR ter harte waardoor de zaak met succes voor cliënt wordt afgesloten. Een mooie waardering en erkenning van de inzet van het ISR is dat de advocaten varen op het (voor)werk van het ISR.

De volgende casus laat zien dat de gemeente door tussenkomst van ISR terugkomt op een eigen besluit en het misverstand uit de weg ruimt. Een mooi voorbeeld van snel en praktisch handelen waarbij de burger centraal staat en lange en kostbare procedures voorkomen worden.

#### **ISR ruimt lelijk misverstand uit de weg**

Cliënt verzoekt gemeente om zijn zoon, die van rechtswege Nederlander is omdat zijn van oorsprong Oekraïense vader tijdens de geboorte van deze zoon al Nederlander was, bij hem in te schrijven. Zoon verblijft al bij hem omdat hij vanwege corona en dreigende oorlog in Oekraïne daar niet naar terug kan. Vanwege een taalbarrière verloopt de communicatie aan de balie niet goed. Ze worden weggestuurd met een tijdelijke inschrijving en het advies een verblijfsvergunning aan te vragen bij de IND. Cliënt verzoekt het ISR hem daarbij te helpen. Terwijl er gewacht wordt op toestemming van de moeder, stuurt de gemeente al een brief dat de zoon niet zal worden ingeschreven omdat hij illegaal in Nederland verblijft. Het ISR helpt met bezwaar maken tegen deze beslissing waarbij aangegeven wordt dat er geen sprake van kan zijn omdat de zoon Nederlander is. Voor de zekerheid wordt de aanvraag bij de IND doorgezet. Ondertussen is de oorlog in Oekraïne uitgebroken. Gelukkig ziet gemeente dat er sprake is van een misverstand en belt de medewerker naar het ISR met het nieuws dat de jongen met terugwerkende kracht wordt ingeschreven en een ID-kaart of paspoort aan kan vragen. Enige tijd later komt de zoon trots zijn Nederlandse ID-kaart bij het ISR laten zien.

#### **Tot slot een casus over inburgering**

In 2022 werd de regie omtrent de uitvoering van de Wet Inburgering weer bij de Gemeente gelegd. Voor burgers is het zo duidelijker wat er van hen wordt verwacht en men krijgt meer ondersteuning. Toch zijn er nog wel wat haken en ogen. Zo blijkt het inburgeringstraject erg duur te zijn met name voor mensen die de zelfredzaamheidsroute moeten volgen omdat zij analfabeet of laaggeletterd zijn. Er kan een (gedeeltelijke) lening worden aangevraagd bij DUO, maar in deze dure moeilijke tijden is het maken van nieuwe schulden niet verstandig en zorgt voor ongemak. Een voorbeeld uit de praktijk:

#### **Dure inburgering**

Aan cliënte wordt een ontheffing van inburgering in het buitenland verleend, maar omdat zij verblijf bij haar echtgenoot heeft gekregen dient zij eenmaal in Nederland toch in te burgeren.

Er wordt samen met de gemeente een Plan Inburgering en Participatie (PIP) opgesteld. Na ondertekening van dit PIP gaat een termijn van drie jaar in om verplicht in te burgeren. Lukt dit niet dan volgen er boetes. Dit volgens de Wet Inburgering 2021.

Cliënte kan niet omgaan met computers en is laaggeletterd waardoor zij er enorm tegenop ziet. Het ISR adviseert haar over het aangaan van het gesprek met de gemeente. Ze krijgt een traject op maat aangeboden de zogenaamde zelfredzaamheidsroute. Zij hoeft geen examens te doen maar dient wel 800 uur scholing te volgen. De goedkoopste aanbieder in Delft rekent € 13 per uur; een dure grap bij 800 uur. Zij moet dit zelf betalen, maar kan voor een gedeelte wel een lening bij DUO aanvragen. Cliënte ziet niet alleen tegen het traject maar ook tegen de kosten op. Ze meldt zich toch zo snel mogelijk aan bij de Taalschool en gaat vol goede moed van start.

Vanwege dit PIP krijgt zij aan het eind een certificaat waarmee zij voldoende ingeburgerd is volgens de Wet Inburgering 2021, maar helaas is een dergelijk certificaat weer niet voldoende om Nederlander te worden op grond van Rijkswet op het Nederlandschap.

## 7. OVERIGE ONDERWERPEN

Sommige problemen waar cliënten mee aankloppen bij het ISR zijn moeilijk onder te brengen in categorieën. Enkele daarvan uit 2022 zijn zeker wel het vermelden waard en worden daarom hieronder belicht.

### **Eindelijk trouwen**

Voordat twee mensen kunnen trouwen in Nederland moet duidelijk zijn dat zij ongehuwd zijn. Cliënt is als vluchteling naar Nederland gekomen en woont hier al twintig jaar. Eerder heeft hij al geprobeerd te trouwen, maar deze poging is gestrand omdat hij geen akte van ongehuwd zijn kon overleggen. Omdat de kinderen graag willen dat hun ouders trouwen probeert hij het nog een keer en komt via Delft voor Elkaar bij het ISR terecht. Via de IND komt het ISR bij het Nationaal Archief uit, omdat dossier van cliënt al gearchiveerd is. Stukken kunnen hier alleen tegen kosten en met een verklaring van derden dat de stukken noodzakelijk zijn, verkregen worden. Deze 'derde' is in deze casus de gemeente Delft. De medewerker van de gemeente bekijkt de situatie en biedt maatwerk. De medewerker vraagt het eerste IND-verhoor zelf aan waardoor een verklaring onder ede van cliënt dat hij ongehuwd is volstaat. Cliënt kan eindelijk gaan trouwen!

Bovenstaande is een mooi voorbeeld van samenwerking tussen ISR en gemeente met maatwerk.

### **Geautomatiseerde RDW boetes moeilijk te vernietigen**

Cliënt heeft na een vervelende periode een woning toegewezen gekregen. Kort na zijn inschrijving op dit adres heeft hij voor een aantal problemen hulp gezocht bij de gemeente. De gemeente verwijst in verband met CJIB-boetes en belastingproblemen door naar het ISR. Het ISR ziet dat de boetes, ten bedrage van ruim € 4000, grotendeels bestaan uit geautomatiseerde boetes wegens het niet hebben van een verzekering. Er blijkt een scooter op zijn naam te staan, maar hoe dat kan weet cliënt niet. Hij heeft een tijd her en der geslapen en vermoedt dat toen zijn ID is meegenomen. Hij heeft zelf al wel van alles geprobeerd om het kenteken te laten vervallen, maar de RDW vraagt om bewijsstukken en die heeft hij niet. Het ISR benadert het Juridisch loket, omdat zij een samenwerking hebben met de RDW. Met hun bemiddeling vervalt uiteindelijk het kenteken. Echter, dit kan bij RDW niet met terugwerkende kracht dus de oude boetes blijven staan. Een verzoek tot herziening bij het CJIB wordt afgewezen op grond van het overschrijden van de bewaartermijn. Cliënt kan wel beroep indienen bij de kantonrechter. Hij wordt hiermee geholpen: er volgt medio 2023 een zittingsdatum.

Gevangen dus in formele procedures en regelgeving terwijl het zo eenvoudig lijkt om een en ander op te lossen!

Tot slot op de volgende bladzijde een bijzondere zaak die mogelijk vaker voor kan komen doordat de gezondheidszorg en zorgverzekeringen steeds minder inzichtelijk worden voor patiënten, met alle gevolgen van dien.

### **Hoge ziekenhuisrekening**

Cliënt heeft van haar huisarts een verwijzing naar een ziekenhuis gekregen waar voor haar medische problemen niet zo'n lange wachtlijst is. Ze is er behandeld en krijgt een rekening van ruim € 1000 toegestuurd. Ze had dit niet verwacht en raakt in paniek. DSW geeft aan geen vergoeding te kunnen geven, omdat er geen contract met dit ziekenhuis is. Ze gaat verhaal halen bij haar huisarts, maar die weet ook niet hoe of wat. Uiteindelijk komt cliënt bij het ISR. Op de website van het betreffende ziekenhuis wordt aangegeven dat kosten die niet door een zorgverzekeraar vergoed worden, door het ziekenhuis zelf gedragen worden. Intussen dreigt het ziekenhuis al met een incassobureau. ISR stuurt de afwijzende beslissing van DSW op de nota naar het ziekenhuis en hoopt dat hiermee de zaak afgehandeld is.

Na enkele weken laat cliënt weten dat er toch een incassobureau ingeschakeld is en dat ze steeds hierover gebeld wordt. Het ISR neemt contact op en er wordt aangegeven dat cliënt waarschijnlijk niet de volledige nota naar DSW gestuurd heeft, waardoor de afwijzing van DSW niet correct is. Intussen worden er ook incassokosten berekend. Cliënt gaat naar het kantoor van DSW, maar wordt hier weggestuurd met de boodschap dat DSW geen contract heeft met het betreffende ziekenhuis. Het ISR stelt daarom een brief voor DSW op met uitleg en stuurt deze brief ook naar het incassobureau met het verzoek te stoppen met incassomaatregelen totdat er een reactie van DSW is. DSW besluit een gedeelte te vergoeden. Uit een gesprek met zorgverzekeraar DSW wordt duidelijk dat er vaker problemen met dit ziekenhuis zijn, omdat ze patiënten vooraf niet goed informeren over kosten en hoe deze te declareren. In principe dient het ziekenhuis de resterende kosten op zich te nemen, terwijl dit voor veel mensen niet duidelijk is. Het ISR schrijft het ziekenhuis aan om de resterende kosten op zich te nemen, de opdracht bij het incassobureau in te trekken en de kosten daarvan op zich te nemen. Een kopie wordt naar het incassobureau gestuurd.

Cliënt betaalt ondertussen wel het bedrag dat zij van DSW ontvangen heeft. Het ziekenhuis reageert niet en na enkele weken dient het ISR een klacht in. Hierop laat de klachtfunctionaris weten dat het ziekenhuis de resterende kosten op zich neemt en dat het dossier hiermee is afgesloten. Cliënt is erg opgelucht.

Een situatie als deze kan zich vaker voor gaan doen; vanwege oplopende wachtlijsten voor verschillende specialismen en ingrepen in de reguliere ziekenhuizen, zal er vaker verwezen worden naar andere klinieken terwijl het voor patiënten niet altijd duidelijk is hoe het dan met de financiering geregeld is. Bovendien zal een aantal mensen zich helemaal niets afvragen over de financiering omdat ze ervan uitgaan dat bij verwijzing door de huisarts de zorg vanzelfsprekend door de zorgverzekeraar vergoed wordt.

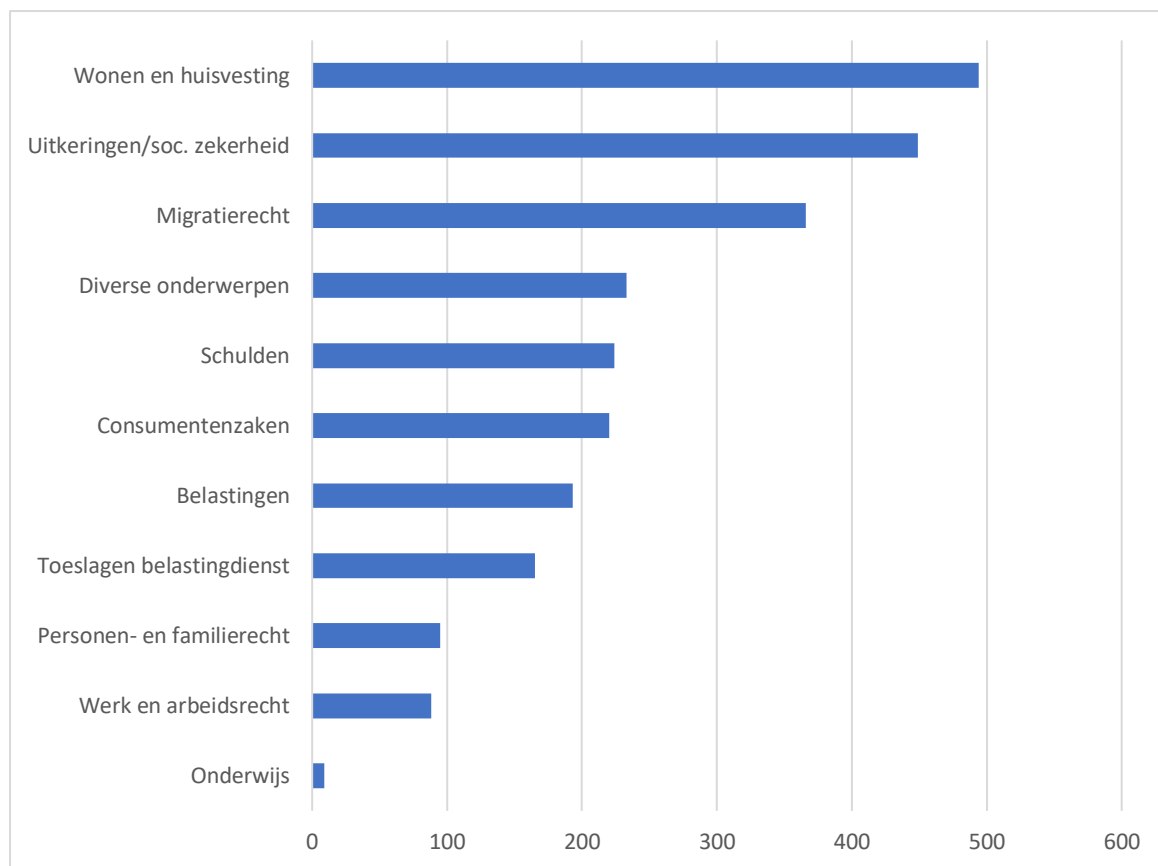
### **Tenslotte**

De begeleidingscommissie overweegt om samen met een van de sociaal raadslieden met DSW – de grootste zorgverzekeraar in Delft – in gesprek te gaan. Onder andere met de vraag om duidelijk te communiceren naar verzekerden dat niet alle klinieken en ziekenhuizen een contract hebben met de DSW. En als tweede vraag om bij signalen als bovenstaand, wanneer mensen in problemen zijn gekomen, ze te verwijzen naar het ISR.

## 8. HET ISR IN CIJFERS

In 2022 zijn er in totaal 2536 geregistreerde contacten met cliënten geweest. Een kleine 140 meer dan in 2021. Op basis van deze contacten zijn in totaal 970 trajecten met cliënten doorlopen.

### CONTACTEN NAAR HOOFDCATEGORIE



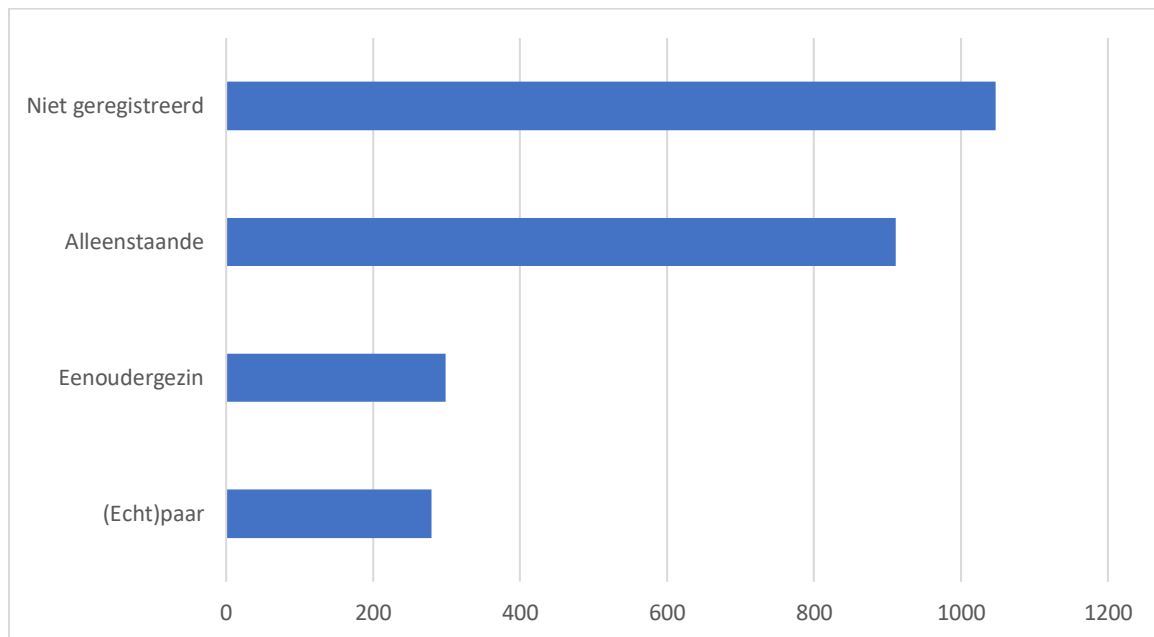
**Tabel 1**

Ook dit jaar voert het onderwerp ‘Wonen en huisvesting’ de lijst van onderwerpen aan. Bijna 500 keer ging het in de spreekkamer van het ISR over dit onderwerp. Voor vragen rond uitkeringen en sociale zekerheid klopte men bijna 450 keer bij de raadslieden aan. Wonen en voldoende geld om van te leven; eerste levensbehoeften, helaas vaak met zorgen omkleed.

Zowel in 2020 en 2021 als in 2022 vormen Wonen, Uitkeringen en Migratie de top 3. Wel is er een verschuiving te zien in aandeel; in 2020 en 2021 vormden deze drie ongeveer een derde van alle problemen waar cliënten mee kwamen en in 2022 blijkt dat ruim de helft van alle problemen deze drie onderwerpen betreft.



## LEEFSITUATIE CLIËNTEN

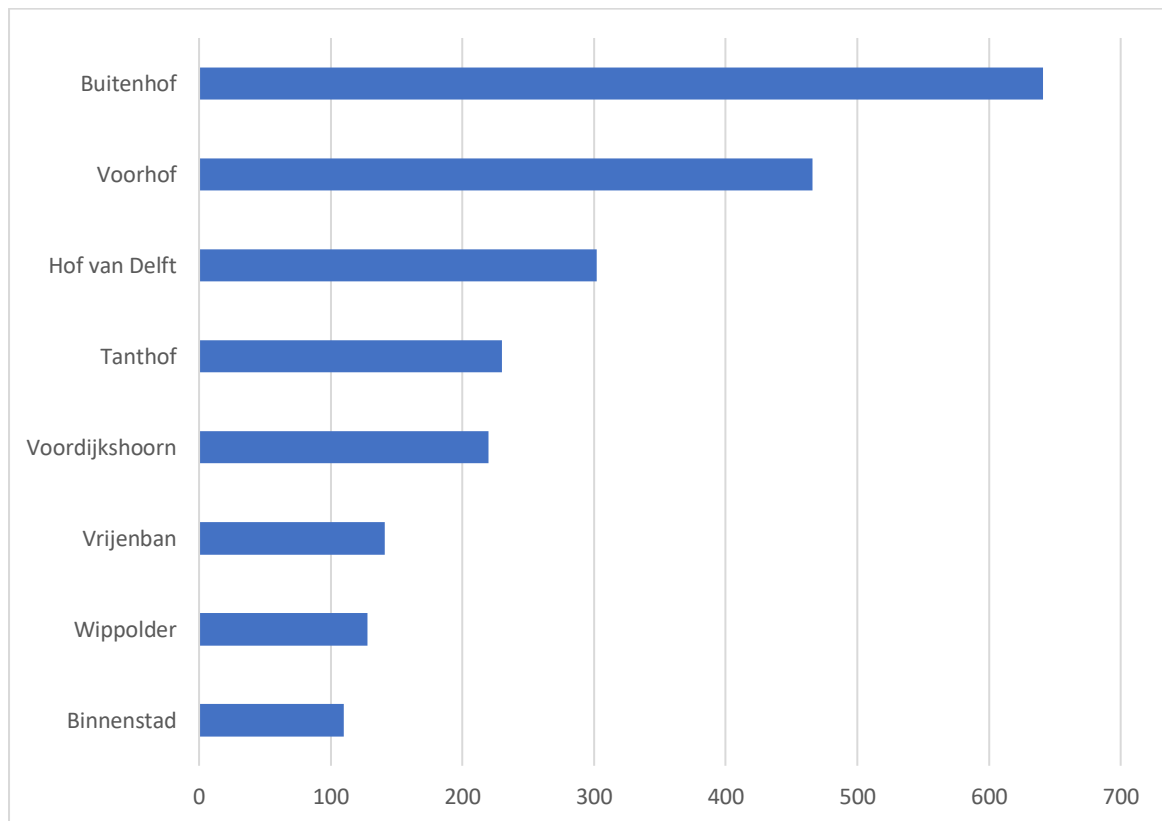


### *Tabel 2*

In diverse situaties – bij korte contacten, waar het extern overleg betrof of daar waar de leefsituatie minder relevant is voor een adequate hulpverlening – wordt de leefsituatie van de cliënt niet geregistreerd. Traditiegetrouw komen de meeste hulpvragen vanuit de categorie 'Alleenstaande'.

Inhoudelijke zaken rond een casus worden altijd correct geregistreerd. Minder relevante data daarentegen niet altijd, om werkdruk te verminderen. Ook een combinatie van ziekte, piekmomenten en nieuw personeel droegen bij aan niet altijd 'afvinken' van de leefsituatie.

## WOONWIJKEN CLIËNTEN



*Tabel 3*

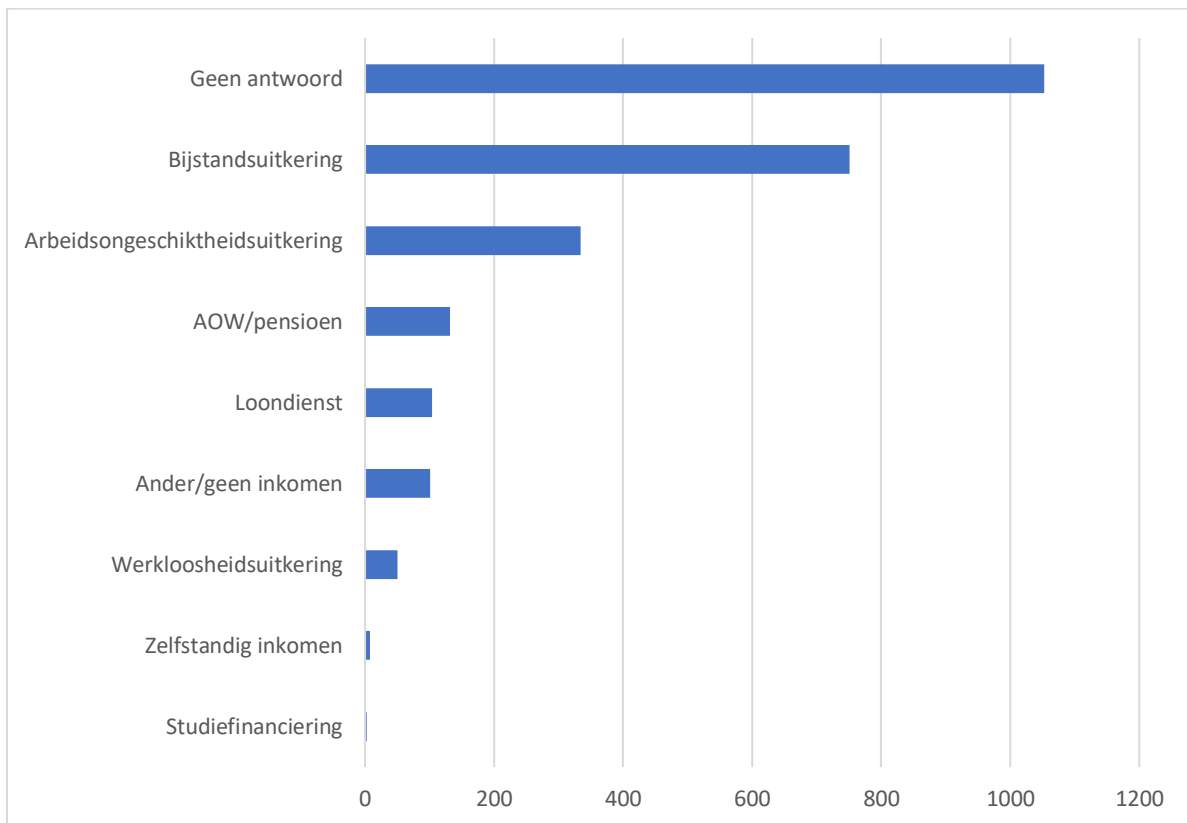
De top drie is analoog aan die van vorig verslagjaar zij het dat ten opzichte van 2021 in de Buitenhof een toename van het aantal cliënten is en in Voorhof en Hof van Delft een lichte afname.

In de wijken Buitenhof (20,7%) en Voorhof (15,4%) wonen de meeste mensen die het financieel zwaar hebben aldus de Delftse Armoedemonitor<sup>15</sup>. Niet verbazingwekkend dat deze twee wijken hier de top-twee vormen.

In Vrijenban en de Wippolder is er een lichte afname te zien ten opzichte van 2021, terwijl in Voordijkshoorn het aantal cliënten beduidend gestegen is. Stijger is de wijk Tanthof.

<sup>15</sup> [www.delft.raadsinformatie.nl/document/12650503/1/Factsheet\\_Armoedemonitor](http://www.delft.raadsinformatie.nl/document/12650503/1/Factsheet_Armoedemonitor)

## BRON VAN INKOMSTEN CLIËNTEN

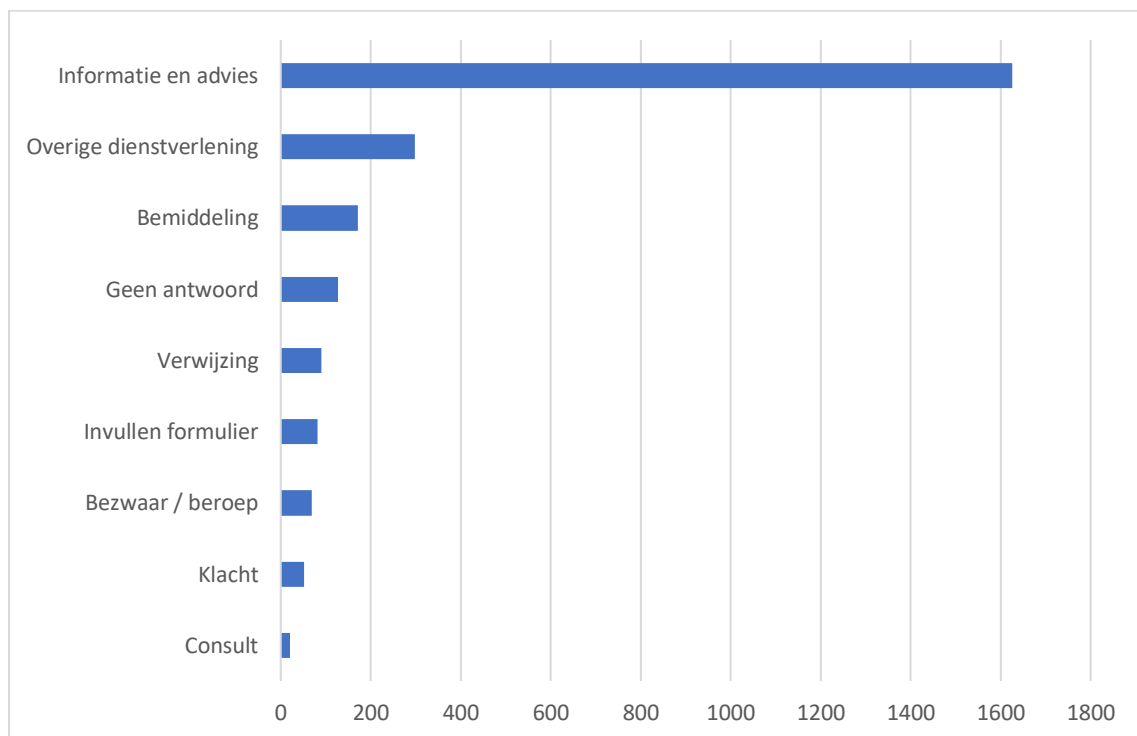


*Tabel 4*

Net zoals vorige jaren vormen cliënten met een bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering de grootste groep hulpvragers.

Analoog aan de categorie 'Leefsituatie' ook hier – bij korte contacten, waar het extern overleg betrof of daar waar de inkomstenbron minder relevant is voor een adequate hulpverlening – werd de bron van inkomsten niet altijd geregistreerd.

## AFHANDELINGSVORMEN



*Tabel 5*

Uit deze tabel wordt duidelijk welke hulpvormen het meest ingezet worden. Het zegt niets over welke dienstverlening in een eenmalig contact afgerond kon worden en welke in een traject resulteerde.

## AANTAL CONTACTEN OP ONDERWERPEN DIE IN 2022 DE REVUE PASSEERDEN

Aantal	Onderwerp	Aantal	Onderwerp
193	Onderhoud woning	16	AIO (Aanvullende Inkomensvoorz. Ouderen)
179	Participatiewet	15	Rechtsbijstand
172	Verblijfsrecht (incl. aanvraag/verlening/wijziging)	14	Uitkeringen/ sociale zekerheid overig
136	Betaling/aflossing schuld	13	Welzijnswerk/ sociale hulpverlening
98	Inkomstenbelasting	13	WIA/WAO
93	Burenrecht	13	Zorgverzekering
88	Huurovereenkomst	13	Huurprijzen
71	Wonen en huisvesting overig	12	Herstel in oude staat
69	Nationaliteit en naturalisatie	12	Schuldhelpverlening
65	Bijzondere bijstand	12	Onrechtmatige daad
64	Toeslagen gecombineerd	11	Jeugd-/gezinsproblematiek
57	Nutsbedrijven	11	Belastingen overig
49	Strafrecht	10	Omzetbelasting
48	Huurtoeslag	9	Kinderbijslag
46	Gezondheidsrecht/gezondheidszorg	9	Kwijtschelding gemeentebelasting/lagere overheden
43	Overeenkomst diensten	9	Alimentatie/ onderhoudsplicht
42	Consumentenzaken overig	9	Huwelijk en samenwonen
40	Kinderopvangtoeslag	9	Wajong
40	Voorzieningen t.b.v. minima	8	Toeslagenwet
39	CJIB boetes	7	WW (Werkloosheidswet)
38	Gezinshereniging, -vorming	7	IOAW/IOAZ
38	Loon/ vakantiegeld	6	ANW (Algemene nabestaandenwet)
34	Verzekeringen	6	Arbeidsovereenkomst
33	Beslag	6	Kindgebondenbudget
32	Inburgering	6	Pensioenen
30	Visum kort verblijf	5	Zorgtoeslag
29	Betaling/invordering rijksbelastingen	4	Wet Studiefinanciering
29	Overeenkomst goederen	4	ZW (Ziektewet)
27	Belasting gemeente/lagere overheden	4	Remigratie en emigratie
26	Divers overig	4	Motorrijtuigbelasting
25	ZVW (Zorgverzekeringswet)	4	Onderwijs algemeen
24	Woonruimteverdeling	4	Arbeidsomstandigheden
23	Personen- en familierecht overig	3	Kwijtschelding rijksbelasting
22	WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning)	2	Krediet/geld lenen
22	Werk en arbeidsrecht overig	2	Toeslagen overig
21	Persoonsgegevens/identificatie	2	Budgetbegeleiding/-beheer
21	Migratie overig	2	Heffingskorting(en)
20	Schulden overig	2	Deurwaarders- en incassokosten
19	Onder bewindstelling	1	Internationale sociale zekerheid
19	Echtscheiding	1	Reisdocumenten
19	Erfrecht	1	Onderwijs overig
17	AOW	1	Ondernemingszaken
17	Ontslag	1	WLZ (Wet langdurige zorg)
16	Ouderlijk gezag/ voogdij		

Tabel 6

## 9. NAWOORD MET BLIK OP 2023

De elkaar opvolgende crises in 2022 -nasleep Corona, oorlog in Oekraïne, energiecrisis, wooncrisis en torenhoge inflatie- hadden ook een impact op het ISR. Nieuwe en/of tijdelijke regelgeving moesten de sociaal raadslieden zich snel eigen maken om de cliënten tijdig en adequaat te kunnen helpen. De begeleidingscommissie heeft afscheid genomen van een tweetal leden en zijn er drie nieuwe leden toegetreden.

Van deze vernieuwing is meteen gebruik gemaakt om de werkwijze onder de loep te nemen. Afgesproken is dat de begeleidingscommissie in 2023 een aantal bijeenkomsten organiseert om met de sociaal raadslieden en de leden van de begeleidingscommissie samen een thema uit te diepen, te beginnen met wonen.

De begeleidingscommissie heeft minder fysiek vergaderd, omdat gebleken is dat de digitale opties snel schakelen met elkaar en met sociaal raadslieden goed mogelijk maken.

Het afgelopen jaar is er bij enkele relevante partijen in het sociaal domein zowel door raadslieden als leden van de begeleidingscommissie, informatie gegeven over het ISR. Dit is bij navraag door de partijen zeer gewaardeerd, leidde meteen al tot verwijzingen en zal daar waar relevant gecontinueerd worden.

Met name door de nasleep van Corona zijn er minder gesprekken gevoerd met partners in het sociaal domein, zoals woningbouwcorporaties, over veelvuldig voorkomende problematiek bij cliënten van het ISR. Deze gesprekken staan in 2023 hoog op de agenda.

Tijdens het opstellen van dit jaarverslag, wordt een flyer ontwikkeld voor collega-professionals en vrijwilligersorganisaties in het sociaal domein met daarop kort wat het ISR voor hun cliënten kan betekenen als zij tegen problemen aan lopen. Na ruim twintig jaar is er gelijktijdig ook een update van de huisstijl, waarvan de omslag van dit jaarverslag met een duidelijk logo een exponent is.

## PERSONELE BEZETTING | FINANCIËN | BEGELEIDINGSCOMMISSIE

In 2022 zag de personele bezetting van het Instituut er als volgt uit:

Renate Wolf	Sociaal raadvrouw (coördinerend tot september 2022)	(25 uur)
Marleen Hölscher	Sociaal raadvrouw	(24 uur)
Jasper van Oorschot	Sociaal raadsman	(28 uur)
Kim van der Meij	Sociaal raadvrouw (sinds juni 2022)	(24 uur)
Fatima el Yousfi	Sociaal raadvrouw (coördinerend per september 2022)	(24 uur)
Lenneke Bakelaar	Sociaal raadvrouw	(24 uur)
Nathalie Zoetrum	Frontofficemedewerker	(36 uur)

### Financiën

Voor wat betreft de kosten: de begeleidingscommissie heeft daar geen inzicht in, noch bevoegdheid over. Maar deze zijn – op basis van informatie vanuit de gemeente – jaarlijks grosso modo gelijk. Soms – zo ook in 2022 – wordt geschakeld bij toename van vragen en/of het op niveau houden van de capaciteit.

De begeleidingscommissie bestond in 2022 uit:

Michèle Ducheyne	Lid (tot juli 2022)
Jenny Goedhart	Lid (sinds september 2022)
Marie-José Hijnekamp	Lid/ voorzitter
Agnes Jonkman	Lid (sinds september 2022)
Argo Oskam	Lid (sinds september 2022)
Plony van Veldhoven	Lid
Johanna Verhoog	Lid/ vicevoorzitter
Marion Vuurens	Lid (tot december 2022)

# Colofon

## **Instituut voor Sociaal Raadslieden**

Van Bleyswijkstraat 91

2613 RR Delft

(015) 2197970

[sociaalraadslieden@delft.nl](mailto:sociaalraadslieden@delft.nl)

[www.delft.nl/isr](http://www.delft.nl/isr)

Opmaak omslag: Marco Zwinkels

Druk: OBT bv, Den Haag

Volledig CO<sup>2</sup>-neutraal geproduceerd

Digitaal geprint op FSC Mix Credit

Oplage: 55 + digitale en webversie

Mei 2023