



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

*Een impressie van de viering
'50 jaar sociaal raadslieden in Delft'*

1974 – 2024

Beste lezer,

Een feestelijke bijeenkomst samen met rond de 70 partners en attenties voor de cliënten, omdat het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR) 50 jaar bestaat, vonden we eigenlijk niet genoeg bij dit jubileum! Daarom hebben we dit boekje gemaakt als herinnering; aan die 50 jaar, aan de mooie en inhoudsvolle woorden van de sprekers op de bijeenkomst en natuurlijk vanwege de vele contacten tussen onze ketenpartners na afloop bij een drankje en een hapje.

We praten liever niet over onszelf maar nu stappen we toch even naar voren. Dag in dag uit een luisterend oor hebben voor Delftenaren, hen geruststellen, proberen de stress wat te verminderen, om dan uit te zoeken wat er precies aan de hand is en hoe zij kunnen helpen. Door contact op te nemen met instanties waar de cliënt zelf niet langs de klantenservice komt, uitzoeken hoe zij geholpen kunnen worden, uitleggen van de steeds onbegrijpelijker wordende regelgeving, helpen met bezwaarschriften, zo nodig starten van procedures, maar vooral ook de cliënt laten merken dat zij niet alleen staan tegenover ingewikkelde regelgeving, grote organisaties en de toenemende bureaucratie.

Bij gelegenheid van deze 50 jaar mogen we echt wel een keer trots zijn op al het werk van de sociaal raadslieden. Dat vond ook burgemeester, Marja van Bijsterveldt. Zij sprak met lovende woorden haar waardering voor de sociaal raadslieden uit en die woorden willen we jullie natuurlijk niet onthouden. Evenals het historisch overzicht van 50 jaar sociaal raadslieden in Delft dat Plony van Veldhoven, jarenlang steun en toeverlaat van de

begeleidingscommissie, ons bood en de boodschap die Lex Staal, directeur-bestuurder Sociaal Werk Nederland en voorzitter Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden, ons meegaf in zijn woorden.

Je vindt dit en nog veel meer terug in dit kleine herinneringsboekje. Wat jullie niet terugvinden is de casuïstiek waar Fatima El-Yousfi een paar goede voorbeelden van heeft gegeven. Maar zeker kan je die terugvinden in ons jaarverslag. Ieder jaar stelt de begeleidingscommissie het jaarverslag op met daarin een breed scala aan casuïstiek.

Normaal zeg je bij een jubileum zoiets als 'op de komende 50 jaar'. Hier is het gevoel een beetje dubbel; enerzijds willen we dat regelgeving en procedures zo duidelijk worden dat alle burgers zelf altijd kunnen begrijpen waar ze aan toe zijn en anderzijds gunnen we de Delftse burger wel deze fijne sociaal raadslieden om hen te helpen als ze er toch niet zelf uitkomen.

We gaan er niet van uit dat alles eenvoudiger gaat worden dus vooruit, 'Op de komende 50 jaar'. Zet het goede, zinvolle werk voort ISR.

Marie-José Hijnekamp,
Namens de begeleidingscommissie van het ISR
December 2024

'Mensen met een financieel vermogen en sociale vaardigheden, leven inmiddels in Nederland gemiddeld 7 jaar langer, en 12 jaar in betere gezondheid dan mensen die dat alles niet hebben.'

‘Even’ een feestje organiseren

Een datum ‘wie kan wanneer’, programma, sprekers, wie nodigen we uit, waar gaan we het vieren, wat hebben we nodig aan techniek, wat voor drankjes en hapjes, presentje spreker, o ja servetjes, naambadges etc. etc. Het lijkt eenvoudig, je maakt een tot-do-list en een planning en dan is het alleen een kwestie van uitvoeren? Was het maar zo’n feest!

Allereerst natuurlijk de spreker, we gaan uiteraard voor de inhoud en letten daarnaast op betaalbaarheid. We vinden een perfecte mix in de persoon van Lex Staal, directeur Sociaal werk Nederland en voorzitter Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden. We willen op de kleintjes letten. En deze spreker doet het voor een goede fles.

Na het vastleggen van de spreker blijkt de burgemeester gelukkig die dag ook nog te kunnen komen om de bijeenkomst te openen; geeft toch ‘net een beetje extra cachet’ zoals sommigen het zeggen.

Samenstellen van de genodigdenlijst, veel ketenpartners, oudgedienden, mensen vanuit de gemeente; ‘willen jullie nog even aanvullen’ en snel een save-the-date de deur uit...

Hoewel: een apart mailadres voor de gelegenheid, om sociaal raadslieden te ontlasten en toch geen privémail te gebruiken heeft wat voeten in aarde.

Locaties zijn al bezet of toch niet zo leuk of om sprekers en borrel op aparte locaties te moeten doen, lijkt ons ook geen goed idee. Opeens denken we aan Lumen, alsof we het licht zelf zien! Toffe locatie. En o ja, we moeten ook nog een amateurfotograaf regelen en hem of haar instructies geven.

We proberen alles betaalbaar te houden en op de globale begroting krijgen we dan ook akkoord. Maar dan moeten er nog inkoopnummers aangevraagd. Voor buitenstaanders komt dat over als een ingewikkeld circus. In goed vertrouwen krijgen we een betaalpas van de gemeente mee, inclusief code. Na lekkers voor bij de koffie en thee, een fles cognac voor de spreker en badges voor de gasten gaan we naar de Jumbo. Als we daar staan met een lopende band vol traktaties voor bij de borrel, blijkt helaas het saldo onvoldoende... Overigens zien we later, bij het doornemen van het jubilea-archief, dat bij eerdere vieringen stevig in de bus werd geblazen: de duurste menu's bij De Prinsenkelder, De Lindenhof en L'Orage. Het kan verkeren.



Bij de inschrijftafel zit de sfeer er al goed in



Techniek check-check-dubbelcheck

Het komt met bakken uit de lucht

Je zou denken 'we zetten de mensen in het zonnetje met een 50-jarig jubileum' maar... net voor aanvang kwam het water met bakken uit de hemel! Fatima en Marie-José staan bij de deur om de burgemeester te verwelkomen en kijken uit naar de dienstauto. Komt er iemand met capuchon op, behoorlijk natgeregend, naar binnen en zegt dat ze zich even op gaat knappen. Zit daar onze burgemeester onder verstopt, lekker door de regen op de fiets gekomen!



Terwijl de zaal zich vult nog snel even wat overleggen met de sprekers...



Burgemeester Van Bijsterveldt en spreker Lex Staal zijn fijn op tijd. Weer een zorg minder! En laat het filmhuis nu vanwege haar 50-jarig bestaan mooie '50' stickers op de muur hebben...

Het ISR

Het ISR bestaat uit de sociaal raadslieden, een frontoffice-medewerker en de begeleidingscommissie.

De frontofficemedewerker doet vlotte intakes en plant dan de afspraken in. De sociaal raadslieden gaan met de cliënten na wat er precies aan de hand is, door goed te luisteren de vraag achter de vraag naar boven halen. Zelden gaat het om een enkelvoudige vraag en vaak gaat het om schrijnende situaties, waarin cliënten eerst zelf al geprobeerd hebben om problemen op te lossen maar daarin vastgelopen zijn. Het is intensief werk waarin het soms lastig is om perspectief te bieden en ook om het zelf te houden.



Team ISR (V.l.n.r.: Burak Paksoy, Lenneke Bakelaar, Chaimae Yakhlaf [frontoffice medewerker], Yasmine Majid en Fatima El-Yousfi)

En dan de begeleidingscommissie (BC). Die bestaat momenteel uit vijf leden, vrijwilligers, die door het college van B&W benoemd worden voor vier jaar met maximaal 1 x verlenging van vier jaar. De leden van de begeleidingscommissie brengen ieder hun eigen expertise en netwerk mee waardoor de lijntjes met organisaties in Delft kort zijn en ze zo nodig sparringpartner van de sociaal raadslieden kunnen zijn.



Begeleidingscommissie ISR (V.l.n.r.: Johanna Verhoog, Jenny Goedhart, Marie-José Hijnekamp, Agnes Jonkman en Plony van Veldhoven)

Maar de belangrijkste taak van de BC is het waarborgen van de onafhankelijkheid en toegankelijkheid van het ISR. Een tweede taak is het bewaken van de adviserende, verwijzende en signalerende rol van het Instituut. Dat kan richting gemeente of ketenpartners zijn maar ook landelijk gericht. Een voorbeeld van

dat laatste is de signalering dat ouderen met een AOW-gat zich dat vaak niet bewust waren en ook niet wisten dat aanvulling mogelijk is. Zo'n AOW-gat ontstaat als mensen jaren in het buitenland gewerkt hebben of pas later in Nederland zijn komen wonen.

Regelmatig kwamen ouderen met problemen bij de sociaal raadslieden en bleek een AOW-gat mede oorzaak van hun problemen. Lang verhaal kort; er is toen een signaal naar de regionale organisatie van de raadslieden gegaan en vervolgens naar de landelijke organisatie, de LOSR. Die ging het gesprek hierover aan met de Sociale Verzekeringsbank, uitvoerder van de AOW-betalingen. Resultaat is dat mensen nu beter geïnformeerd worden. Als zij bericht krijgen dat ze binnenkort AOW gaan ontvangen, kunnen ze meteen na kijken of zij een AOW-gat hebben en zo ja, hoe zij een aanvullende uitkering (AIO) aan kunnen vragen.

Tot slot is de derde taak het jaarlijks opstellen van het jaarverslag. Zeker de moeite van het lezen waard door de vele casuïstiek die beschreven wordt. De digitale versie van de jaarverslagen kan je vinden op: www.delft.nl/instituut-sociaal-raadslieden

'In de zorg (die slechts voor 11% bijdraagt aan de gezondheid) investeren we in 2024 maar liefst 109 miljard euro en in de sociale basis (waaronder het sociaal raadswerk) 3 miljard euro. Dat is wel een erg scheve verhouding.



Burgemeester Marja van Bijsterveldt opende de middag met complimenteuzen woorden voor de sociaal raadslieden, en tegelijkertijd uitte ze haar zorg over de problematiek van de cliënten.

Openingswoord¹

Raadslieden, u bent een belangrijke steunpilaar voor Delftse burgers die sociaal-juridische hulp nodig hebben en vaak nergens anders terecht kunnen. U loopt een tijdje met hen mee, geeft advies, helpt en regelt waar nodig.

Mooi werk, omdat je zo echt betekenisvol kunt zijn voor mensen. Maar ook werk dat je raakt en daarmee belastend kan zijn. Cliënten hebben vaak schrijnende verhalen, verhalen die impact hebben, ook op u als hulpverlener. Maar tegelijkertijd moet het ook dankbaar werk zijn, omdat je juist in dergelijke situaties veel voor een mens kunt betekenen. Wanneer het lukt

¹ Licht ingekorte versie

om het probleem op te lossen, uitzicht te bieden en de stress bij de inwoner weg te nemen zodat er weer ruimte ontstaat om verder te gaan met het leven.



Als burgemeester houd ik van de Delftenaren. En ik vind het verdrietig en heel zorgwekkend dat steeds meer mensen er niet alleen meer uitkomen in onze samenleving die steeds ingewikkelder wordt.

Ik sta hier dan ook met een dubbel gevoel: natuurlijk is het een feestelijk moment dat het ISR al vijftig jaar bestaat. En al vijftig jaar veel betekent voor mensen die vaak nergens anders gehoor vinden. Maar tegelijkertijd had ik hier liever niet gestaan. Sterker nog, ik had liever gehad dat het instituut nooit was opgericht! De noodzaak is geen heugelijk feit, maar in de werkelijkheid van het soms weerbarstig bestaan is uw aanwezigheid ongelooflijk belangrijk. En dus vier ik graag met u die 50 jaar.

Voor deze viering nam ik een kijkje in het jaarverslag en daarbij vielen mij een paar dingen op. In 2023 zag u volgens het verslag een toename van cliënten, vergeleken met het jaar ervoor. Dat komt deels omdat het ISR bij meer mensen bekend is. Maar ook omdat meer mensen in de problemen komen. Bij bijna twee derde van het totale aantal cliënten gaat het over woonproblemen, problemen rond migratie óf over problemen met de uitkering en sociale zekerheid.

Zonder regelgeving kan een maatschappij niet functioneren. Maar wanneer regels te veel loszingen van het logische, dan worden het obstakels. Voor de inwoner niet meer te begrijpen. Sommige regels rond werk en inkomen zijn bedoeld om mensen zekerheid te geven. Maar ze leiden juist tot onzekerheid. Die regels schieten hun doel voorbij. Maar gelukkig zijn jullie er dan nog.

Volgens het jaarverslag ziet het ISR helaas regelmatig dat instanties hun cliënten, mensen niet serieus nemen. Als een van de raadslieden zich er dan mee bemoeit, wordt die wél serieus genomen. Zo zou het niet moeten zijn. Ieder mens verdient het om serieus genomen te worden. Fijn dat de ketenpartners hier vandaag ook aanwezig zijn, ik roep op, hoe lastig het soms ook is, ieder mens serieus te nemen.

Als overheden/publieke instanties zijn we monopolist. Dat moeten we ons heel goed realiseren. Hier geldt adel verplicht!

Denken in oplossingen, 'wat kan wel?'

En niet: 'nee, tenzij'. Dat is ongeloofelijk belangrijk en het maakt het werk ook leuker!

In het jaarverslag heeft de begeleidingscommissie enkele aanbevelingen gedaan voor de gemeente en andere partijen in Delft. Zo geeft het ISR nog maar eens aan dat het juist informeren van mensen over allerlei regelingen cruciaal is. Het gaat dan om heldere, begrijpelijke informatie in meerdere talen. En over het delen van informatie op plekken waar de doelgroep vaak komt.

‘Oplossen en stress reduceren, dat is de kunst van het ISR. Zo staat het in het jaarverslag en dat is ook precies wat raadslieden doen.

Deze aanbevelingen nemen wij als gemeente ook zeker ter harte. We beseffen hoe belangrijk dat is. Niet alleen werken we aan duidelijke brieven in heldere taal. En waar nodig ook in andere talen. Voor mensen die geen brieven lezen, zoeken we naar andere manieren van contact. Zo zijn we steeds meer zichtbaar op die plekken waar de inwoners toch al zijn, zoals in buurthuizen, of bijvoorbeeld in WijWest Dichtbij in de Hoven. De gemeente biedt steeds meer maatwerk.

Het zou mooi zijn als het Instituut Sociale Raadslieden, door al die pogingen van de ketenpartners om ons werk voor hen die van ons afhankelijk zijn steeds verder te verbeteren, over 50 jaar overbodig zou zijn.

Maar realiteit, vrees ik, gebied ons ervan uit te gaan dat we ook over vijftig jaar een jubileum vieren. Dat is zoals ik al aangaf vanwege de noodzaak van een ISR te betreuren. Maar tegelijkertijd is het ook dan een feestje waard, net als nu.

Lieve mensen, 50 jaar van warme betrokkenheid, een luisterend oor, meedenken, meeleven en weer ruimte bieden om adem te halen, op verhaal te komen. Het Instituut Sociale Raadslieden is daarmee iets heel moois, iets om te koesteren in onze stad.

Dank voor jullie grote inzet voor alle inwoners van onze stad en de afgelopen 50 jaar. Ik wens u namens de stad alle goeds, wijsheid en liefde bij jullie belangrijke werk!

Burgemeester Marja van Bijsterveldt

‘Het is eigenlijk best een beetje droef makend dat we hier een 50-jarig jubileum vieren omdat het de bedenkers en uitvoerders van sociaal-juridische wet- en regelgeving alsmat niet lukt om zo helder en duidelijk te werken dat de burgers het gewoon allemaal kunnen begrijpen.’



Na de opening volgde Plony van Veldhoven met een illustratief verhaal over de 50-jarige historie van het Instituut Sociaal Raadslieden, met hier en daar ondanks de zwaarte van het onderwerp de nodige humor!

50 jaar ISR in vogelvlucht

Wat hebben de streepjescodes, dit filmhuis, post-its en het simplistisch verbond met elkaar gemeen? Ze zagen allemaal net als Delftse Instituut voor Sociaal Raadslieden 50 jaar geleden het licht! Cliënten en college schreef je toen nog met een k. Er waren nog geen mobieltjes, geen DigiD of digitale snelweg – hoewel zo’n snelweg voor de meeste cliënten van het ISR meer een uitzichtloos doolhof is. Wat er destijds wel was? Die superhandige gemeentegids. Ik mis hem nog steeds. En als je een instantie belde dan kreeg je gewoon een mens aan de lijn in plaats van ‘wilt u... toets 2... wilt u... toets...’.

Hoe het begon

Op 1 september 1974, een paar jaar daarvoor in gang gezet door het college van B&W en uitgewerkt door het hoofd van de sociale dienst, trad de eerste burgerraadsman aan. En dat was een vrouw! Andere grote steden waren Delft al voorgegaan. In het eerste volle jaar van het bestaan vroegen 400 mensen om hulp. Dat is inmiddels zo ongeveer vertienvoudigd. Waarbij de bevolking tegelijkertijd plusminus 25% toenam. In de beginjaren fungeerde het instituut als een maatschappelijke VVV. In Amsterdam waar het raadsliedenwerk vanaf 1946 startte, heette het officieel zelfs 'sociale verkeersagent'. In die tijd kwamen er vragen langs als: 'hoe kom ik aan een zwemdiploma?' of 'waar kan ik een 65+ kaart krijgen?'. Het accent lag op voorlichten en verwijzen en eenvoudige adviezen. De maatschappij en de vragen van cliënten werden ingewikkelder, véél ingewikkelder. En als er al een meer eenvoudige vraag voorbij komt, dan kan de goed onderlegde frontofficemedewerker vaak hulp bieden. De tijdsduur van de gesprekken met de cliënten neemt ook toe; en soms is één gesprek lang niet voldoende. De bezetting was inmiddels gegroeid en in 1983 werd ook iemand aangesteld speciaal voor de hulp aan migranten. Anno nu is er nog steeds een sociaal raadslid die in het bijzonder goed onderlegd is op t terrein van zoals we dat nu noemen: vreemdelingenzaken. Overigens zijn alle sociaal raadslieden generalisten die een extreem brede kennis hebben op het sociaal-juridisch vlak.

Locaties en afdelingen

In Delft startte men aan het Bagijnhof, daarna volgde de Molslaan en inmiddels zit het ISR alweer op het derde adres in de Van Bleyswijckstraat. In de beginjaren viel het instituut organisatorisch onder de gemeentelijke afdeling Welzijn.

Gevolgd door de Dienst Maatschappelijke zorg, door inwonerszaken, publiekszaken en nu dan het Klant Contact Centrum, het KCC. ‘Altijd met de navelstreng aan de gemeente verbonden,’ zei een voormalige sociaal raadvrouw.



De eerste rij luisterde met aandacht en een glimlach.

Midden in de maatschappij

‘Als het in de maatschappij regent, dan voelen we hier de druppels, zei een sociaal raadvrouw ooit. Wat gebeurt in Delft en het land, dat komt terug in de spreekkamers van het ISR. Daar speelt ook een waterbed-effect. Een nieuwe bijstandswet in de 90’er jaren en hulpvragen stijgen. Een andere vorm van woonruimteverdeling, landelijk de Delftse methode genoemd: woonvragen verminderen. De oprichting van bijvoorbeeld de Financiële winkel, formulierenbrigade, schuldhulpmaatjes: de weerslag ervan zie je in de statistieken van het ISR. De landelijke tendens om aanvragers van hulp of uitkering met wantrouwen tegemoet te zien, niet alleen bij de Toeslagenaffaire helaas, het klinkt door bij het ISR! Binnen een en dezelfde hulpcategorie zie je wel verschuivingen. Woon- en huisvestingszaken bijvoorbeeld staan meestal wel in de top drie van hulpvragen. Maar terwijl er lang geleden veel vragen waren

over woonruimteverdeling, gaat het momenteel vaker over achterstallig onderhoud dat of schimmel die moeizaam of niet goed op te lossen is met de huiseigenaar.

Radeloos, moedeloos of boos

Radeloos 'ik weet niet meer hoe ik de energierekening moet betalen', moedeloos 'ik heb nu al zó vaak aan de bel getrokken', regelrecht boos 'ze luisteren gewoon niet naar je' of in pure paniek 'ik word morgen uit mijn huis gezet': voor veel mensen is het ISR een laatste vangnet.

In 50 jaar tijd werden mensen mondiger. Ook dat geeft extra hulpvragen. Maar mondig zijn helpt niet, als de instanties niet meewerken. De raadslieden vertelden een keer over een mijnheer die moest bewijzen dat hij zijn formulieren had ingeleverd bij de gemeente. Hij had alles netjes overhandigd bij de balie maar desgevraagd daar geen bewijsje van meegekregen. Patstelling. Hoe kon hij zonder bewijs iets bewijzen? Als aanbeveling in ons jaarverslag vroegen we de gemeente voortaan ontvangstbewijzen af te geven. 'Daar kunnen we niet aan beginnen,' zei de toenmalige wethouder. 'Veel te veel werk,' brieste hij achter de schermen. Waarop wij reageerden: 'beroep- en bezwaarprocedures vragen nog veel meer tijd van de ambtenaren en het ISR en geven bovendien stress bij de klant'. Inmiddels krijgt iedereen een bewijs van afgifte mee.

Positie ISR

De positionering van het Instituut is door de jaren heen discussiepunt geweest. Het is een kleine organisatie met 1 fte voor de frontoffice en in totaal 3,2 fte verspreid over 5 parttime sociaal raadslieden, dus kwetsbaar. Er volgden onderzoeken.

Kunnen de sociaal raadslieden niet beter ondergebracht worden bij de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening? Dat werd uiteindelijk een nee. Jaren later was er weer een vraag: moet het ISR nu Delft een regiegemeente is, niet ondergebracht worden bij Delft voor Elkaar? En valt er trouwens niet te bezuinigen op het raadsliedenwerk? Ook hier was de einduitslag, na een lang en tijdrovend proces, een nee. En de adviesbureaus, die hebben er goed aan verdiend.

Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie van het ISR ontstond iets later en bestaat deze maand 49½ jaar. Opgericht in de 1^e plaats om de onafhankelijkheid van het instituut te waarborgen. Vanaf de oprichting tot aan de dualisering van het gemeentebestuur in 2002 maakten ook twee gemeenteraadsleden standaard onderdeel uit van deze commissie. Een andere functie is het signaleren; zowel lokaal als landelijk richting bijvoorbeeld de Nationaal ombudsman of de sociale verzekeringsbank. Rechtstreeks of via het jaarverslag. Ik citeer woorden van een wethouder: 'Het ISR houdt ons een spiegel voor. Soms wordt dat als bedreigend ervaren, maar ik ben er blij mee.' En ik herinner me de woorden van een toenmalige teamleider van de gemeente: 'Ploon, na het lezen van het jaarverslag van het ISR weet ik weer waar ik mijn team moet bijsturen.'

Lastpakken

Sinds 1974 zijn we vele cliënten, sociaal raadslieden, bezwaarschriften, ambtenaren, logo's, wethouders, ketenpartners en noem maar op verder. Bij het 15-jarig bestaan werd de vraag gesteld of het ISR zichzelf overbodig kon maken. Anno 2024 is de wachtlijst onverminderd rond de twee weken.

Bij het 25-jarig bestaan zei een wethouder: 'Het ISR is een waardevolle lastpak!' Sociaal raadslieden samen met de frontoffice, jullie bestaan nu 50 jaar: jullie zijn gouden lastpakken!

Plony van Veldhoven, lid begeleidingscommissie ISR



Fatima El-Yousfi, coördinerend raadvrouw, die tijdens de viering ook haar steentje bijdroeg met illustratieve casuïstiek, terug te vinden in onze jaarverslagen (www.delft.nl/isr).

“”Dit kan toch niet de bedoeling zijn”, die woorden bij een casus die Fatima presenteerde, bleven bij me hangen, zei een ketenpartner tijdens de borrel. Iets dat we ons allemaal steeds moeten afvragen bij wat we doen of regelen waardoor mensen vast kunnen lopen.



*Spreker Lex Staal,
directeur bestuurder
Sociaal werk Nederland
en voorzitter Landelijke
Organisatie Sociaal
Raadslieden.*

50 jaar ISR, Instituut voor Sociaal Raadslieden Delft; een jubileum. Maar wel eentje om over na te denken. Is het wel zo feestelijk om na 50 jaar vast te moeten stellen dat het werk nog steeds nodig is, omdat mensen nog steeds verstrikt raken in de netten van instanties? Terwijl het sociaal raadswerk zich graag overbodig zou maken. Maar tegelijkertijd, hoe goed is het dat – waar elders vaak het sociaal raadswerk is wegbezuinigd – het in Delft na 50 jaar nog springlevend is. Dat is wel degelijk een felicitatie waard!

Over overbodig maken gesproken. Een jaar of vijf geleden deden we binnen Sociaal Werk Nederland een onderzoek. En wat bleek? We stelden vast dat ongeveer 80% van ons werk overbodig zou zijn als mensen duurzaam in hun bestaan

kunnen voorzien. En dan bedoelen we bestaanszekerheid in de brede zin: stabiel inkomen, wonen in een kwalitatief goede woning en in een veilige omgeving en zeker niet in de laatste plaats met vertrouwen naar de toekomst van je kinderen of naasten kunnen kijken. Maar sinds dat onderzoek moeten we helaas constateren dat de vraag naar sociaal werk en naar ondersteuning door sociaal raadslieden alleen maar toeneemt.

‘60% (zestig%!!) van de huishoudens in ons land is financieel kwetsbaar.’

En dat heeft te maken met veranderingen in de sociale basis. De sociale basis? Ja, de sociale basis dat zijn we zelf, in de straat waar we wonen, de mensen waarmee we ons omringen en de activiteiten die we dagelijks ondernemen. Die sociale basis is essentieel voor mensen om je te ontwikkelen, vanzelfsprekend gegeven. Maar niet voor iedereen. Immers, vijf miljoen Nederlanders zitten in een sociaal kwetsbare positie; één op de zes volwassenen heeft te maken met een stapeling van problemen; 2,5 miljoen mensen zijn laaggeletterd wat wil zeggen dat zij eigenlijk niet het taalniveau hebben om alle communicatie van instanties te kunnen begrijpen. En 60% van de huishoudens in ons land is financieel kwetsbaar. Helaas zijn die getallen de afgelopen jaren alleen maar toegenomen, terwijl ons land steeds hoger opklom in het lijstje van rijkste landen. Dat hebben we vooral te danken aan 12 jaar beleid van participatiemaatschappij, waarin mensen werden gestimuleerd om vooral zelf verantwoordelijkheid voor hun leven te nemen. Alleen betekende dat in de praktijk voor mensen zoals hierboven genoemd toch vooral: zoek het zelf maar uit, de overheid is er niet meer voor je.

Veel laagdrempelige inlooppunten voor ondersteuning werden gesloten en instanties verscholen zich achter chatboxen en mailadressen. En hoewel de vraag aan hulp door burgers toenam, bleef de teller van het aantal sociaal raadslieden al die tijd steken op 600 in het hele land.

‘Gezondheid en bestaanszekerheid zijn in ons land postcode-afhankelijk geworden.’

De gevolgen van het invoeren van de participatiemaatschappij zijn schrikbarend. Het heeft geleid tot een segregatie van gezondheid. Mensen die het financiële vermogen hebben en de sociale vaardigheden leven inmiddels in Nederland gemiddeld 7 jaar langer, en 12 jaar in betere gezondheid dan mensen die dat niet hebben. Gezondheid en bestaanszekerheid zijn in ons land postcode-afhankelijk geworden.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid stelde het al in 2020:” Wanneer mensen onvoldoende grip op hun leven ervaren, kan dat leiden tot gezondheidsproblemen, eerder overlijden en meer maatschappelijk onbehagen”. Hoe vaak moeten we de boodschap nog herhalen; hij is immers niet nieuw.

In 1974, tijdens de oliecrisis en een noodzaak om de overheidsfinanciën efficiënter in te zetten, werd in Canada het zogenoemde model van Lalonde ontwikkeld. Dit model, genoemd naar de Canadese minister van sociale zaken, en gebaseerd op internationaal gevalideerd onderzoek toont aan dat een land dat wil werken aan een gezonde samenleving.



Boeiend verhaal met veel aansprekende en herkenbare voorbeelden uit de praktijk.

Het model is gebaseerd op vier pijlers:

- Biologische factoren
- Een werkend systeem van zorgvoorzieningen
- De fysieke omgeving (wonen, milieu)
- Sociale omgeving en leefstijl

En in tegenstelling van wat velen dachten was een werkend systeem van zorgsysteem niet de belangrijkste factor die leidde naar gezondheid. Uit onderzoek bleek dat zorgvoorzieningen in een land voor 11% bijdragen, terwijl de sociale omgeving en de leefstijl van mensen maar liefst 59% bijdragen. En dat brengt ons terug bij de eerder besproken sociale basis. Die is dus blijkbaar voor het overgrote deel bepalend voor de gezondheid van mensen. Engelsen zeggen dan “put your money where your mouth is”, ofwel investeer daar waar de opbrengst het grootst is. Dus in het versterken van de sociale basis, zou je dan denken op basis van bovengenoemd onderzoek. En dat is nu

net wat we in Nederland niet doen. Want in de zorg (die dus voor 11% bijdraagt) investeren we in 2024 maar liefst 109 miljard Euro en in de sociale basis (waaronder het sociaal raadswerk) 3 miljard Euro. Dat is wel een erg scheve verhouding. Temeer daar de zorgkosten ieder jaar toenemen en de 3 miljard Euro al jaren hetzelfde is, ondanks sterke inflatie. En dat merken we dan ook goed in het sociaal raadswerk. Want sociaal raadslieden kun je beschouwen als de huisarts op het brede terrein van juridische dienstverlening. Een professional die onderzoekt wat er aan de hand is, een behandeling inzet, of doorverwijst naar een specialist. Onbetaalbaar voor al diegenen die dit hard nodig. Letterlijk onbetaalbaar, want sociaal raadswerk kun je kosteloos en zonder indicatie bereiken. Maar onbetaalbaar betekent niet onbetaald. Sociaal raadslieden zijn goed opgeleide vaklui. Doordat het sociaal raadswerk zo breed werkt tussen burger en instanties, helpen zij niet alleen individuele burgers, maar met hun overzicht wordt ook de onderlinge doorwerking van afzonderlijke wet- en regelgeving zichtbaar. Die inzichten brengen sociaal raadslieden via de Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden in bij de Tweede Kamer, ministeries en bijvoorbeeld de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Gemeenten waar sociaal raadslieden actief zijn, al dan niet in dienst van de gemeente of de sociaalwerkorganisatie, hebben daarmee een belangrijke schakel gecreëerd voor burgers die in de verdrukking door het systeem komen.

‘2,5 miljoen mensen zijn laaggeletterd wat wil zeggen dat zij eigenlijk niet het taalniveau hebben om alle communicatie van instanties te kunnen begrijpen.’



Serieuze aandacht, gelukkig gelardeerd met humor en dat zie je aan het publiek.

Het sociaal raadswerk als Walhalla? Natuurlijk niet. Los van het feit dat er te weinig sociaal raadslieden zijn voor het toenemend aantal vragen en dan ook nog niet eens in alle gemeenten, mist ook het sociaal raadswerk soms belangrijke signalen. Binnen het sociaal werk en het sociaalraadswerk hebben we ons afgevraagd hoe het toch mogelijk is geweest dat ook onze sector, waar velen zich ten einde raad toe hebben gekeerd, pas veel te laat de enorme omvang van het toeslagenschandaal heeft doorgehad. Ook het sociaal werk heeft niet de stormklok geluid. Dat kunnen we niet terugdraaien. Maar we kunnen er wel van leren. Zo hebben we bijvoorbeeld inmiddels een landelijk signaleringsoverleg ingericht, waar uit het hele land signalen besproken worden, op trends worden gescand en – waar relevant – bij de juiste instanties aangekaart.

De samenleving is voortdurend in verandering. Mee kunnen doen lijkt soms meer een privilege voor de meest bevoorrechten. Voor de miljoenen voor wie het minder vanzelfsprekend is, is kunnen meedoen bij tijd en wijle een echte strijd. Laagdrempelige toegang tot het recht, of het nu gaat om een niet adequate woning, een oerwoud aan bureaucratische regels of je recht op toeslagen, sociaal raadslieden knokken voor juist die mensen. Binnenkort komt de nieuwe staatssecretaris op bezoek. Hem willen we laten ervaren wat het sociaal raadswerk is en hoe belangrijk een landelijk dekkend netwerk van sociaal raadslieden is. En we zullen onze strijdbaarheid tonen voor behoud van ons werk. Want niet overal kunnen we buigen op een sterke positie van al 50 jaar. Gemeentelijke financiën staan onder druk en op sommige plaatsen wordt openlijk afgevraagd of het sociaal raadswerk nog wel nodig is en niet wegbezuinigd kan worden. Maar een rekensom is snel gemaakt. Financieel is het goedkoop is duurkoop. Bezuinigen op het sociaal raadswerk levert enorm veel extra kosten elders binnen de gemeente op. Maar nog belangrijker is het welbevinden van burgers, dat met behulp van sociaal raadslieden voor mensen in kwetsbare posities enorm toeneemt.

Sociaal werk in brede zin wil zich graag overbodig maken, maar ik gun Delft nog zeker 50 jaar meer professionele steun van sociaal raadslieden.

Lex Staal

Directeur-bestuurder Sociaal Werk Nederland

Voorzitter Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden

Ontmoeten

Na het sprekersgedeelte is het tijd voor een gezellige borrel. Links en rechts uit het sociaal domein treft elkaar hier. Van verschillende ketenpartners hoorden we terug dat het fijn was anderen te zien en spreken.



Lekkere hapjes

Bitterballen? Loempiaatjes? Nee, we wilden wel eens iets anders. Turkse hapjes moesten het worden. En op verzoek, om het wat diverser te maken, daarnaast wat Hollandse knabbelgroente, zoutjes en kaas. Voor de Turkse hapjes op pad naar Mehmet, de Turkse slager Erciyes op de Hippolytusbuurt in Delft. Een en al vriendelijkheid en samen hebben we wat lekkere hapjes uitgezocht. ‘Niet te groot want dan heb je bordjes nodig’, waarschuwt hij!



Heerlijke hapjes gemaakt door Mehmet.

Op de dag dat we de hapjes nodig hebben, belt Mehmet om wat foto's te sturen, om te checken of het er goed uitziet. Terwijl hij belt hoor ik hem tegen iemand zeggen 'afblijven meneer'. Blijkt een klant in de winkel alle hapjes voor te proeven voor ons! En hij vond het zo lekker dat hij nauwelijks tegen te houden was! En afgaand op het weinige dat na afloop van onze viering overblijft, vallen ze ook bij de gasten in de smaak.

Zelfs wethouder Gooijer komt speciaal nog even aangesneld na haar bestuursvergadering.



Ja, en wie wil er nou niet even met de burgemeester op de foto!

Tenslotte

Al het regelen en uiteindelijk uitvoeren op de dag zelf: het was veel werk. Maar gezien de reacties na afloop, kunnen we met een goed gevoel terugkijken op een mooie en goed bezochte feestelijke bijeenkomst. Met dank aan alle genodigden waar we ook nog fijn mee nagepraat hebben bij de borrel.



Problemen op sociaal-
Juridisch gebied?

De sociaal raadslieden helpen u graag!



Onafhankelijk, gratis en
vertrouwelijk!

Van Bleyswijckstraat 91
2613 RR Delft
(015) 2197970
sociaalraadslieden@delft.nl
www.delft.nl/isr

Colofon

Redactie: Marie-José Hijnekamp en Plony van Veldhoven
Fotografie: Mieke Robben
December 2024