

**De meerwaarde van de Sociaal Raadslieden binnen Kwadraad maatschappelijk werk**

Dit onderzoek geeft de meerwaarde weer van het Sociaal Raadsliedenwerk voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad maatschappelijk werk.

Een onderzoek door Jessica de Groot

**Auteur:** Jessica de Groot

**Studentnummer:** 1096456

**Opleiding:** Sociaal juridische dienstverlening

**Onderwijsinstelling:** Hogeschool Leiden

**Jaar:** 2018/2019

**LC- Docenten:** Iris Wentzel & Annigje Schelhaas

**Onderzoek voor:** Kwadraad maatschappelijk werk

**Begeleider:** Annelie Elderson

**Datum:** 27 juni 2019

**Aantal woorden gehele document:** 17.199

Afkortingenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Afkorting** | **Uitleg** |
| BPSW | Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk.  |
| VJI | Verweij-Jonkers instituut |
| LOSR | Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden |

Voorwoord

Met het schrijven van deze scriptie eindigt een periode van vier jaar op de hogeschool Leiden. Een periode waar ik veel heb mogen leren van de docenten, de medestudenten, maar ook zeker de stageperiode in jaar drie.

Dit onderzoek wordt geschreven voor maatschappelijk werkers en voor Sociaal Raadslieden. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Sociaal Raadslieden. Ik wil bij voorbaat mijn scriptiebegeleider Annelie Elderson bedanken, mijn collega Zeliha Yerlikaya, de respondenten van het onderzoek, maar ook zeker de begeleidende docenten van de Hogeschool Leiden: Annigje Schelhaas en Iris Wentzel.

Zonder deze mensen en hun begeleiding zou het niet mogelijk zijn om deze scriptie op te zetten.

Ik wens alle lezers veel leesplezier!

Jessica de Groot

Voorschoten, 8 april 2019.

**Inhoudsopgave**

[1. Inleiding 7](#_Toc10448360)

[1.1 Aanleiding en achtergrond 8](#_Toc10448361)

[1.2 Afbakening van het probleem 9](#_Toc10448362)

[1.3 Doelstelling en vraagstelling 9](#_Toc10448363)

[1.3.1 Doelstelling 9](#_Toc10448364)

[1.3.2 Vraagstelling 10](#_Toc10448365)

[1.4 Leeswijzer 11](#_Toc10448366)

[2. Methode 12](#_Toc10448367)

[Keuze en verantwoording van methoden 12](#_Toc10448368)

[2.1 Kwaliteit en analyse van de gegevens 13](#_Toc10448369)

[3. Juridisch kader en maatschappelijk kader 14](#_Toc10448370)

[4. Resultaten 21](#_Toc10448371)

[4.1 Deelvraag 1 21](#_Toc10448372)

[4.2 Deelvraag 2 24](#_Toc10448373)

[4.3 Deelvraag 3 27](#_Toc10448374)

[4.4 Deelvraag 4 29](#_Toc10448375)

[4.5 Deelvraag 5 32](#_Toc10448376)

[5. Conclusie en aanbevelingen 35](#_Toc10448377)

[5.1 Conclusie 35](#_Toc10448378)

[5.2 Aanbevelingen 37](#_Toc10448379)

[6. Discussie 39](#_Toc10448380)

[Literatuurlijst 40](#_Toc10448381)

[Bijlagen Bijlage 1: Topiclijst. 42](#_Toc10448382)

[Bijlage 2: Plan van Aanpak 43](#_Toc10448383)

[Bijlage 3 onderzoeksvoorstel 52](#_Toc10448387)

Samenvatting

Met dit onderzoek is er onderzocht of het Sociaal Raadsliedenwerk een meerwaarde is voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad.

Dit onderzoek is van belang, omdat het sociaal raadsliedenwerk vaak ter discussie staat om te worden wegbezuinigd.

Om te onderzoeken of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is, zijn er interviews gehouden met maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden. Naast deze interviews is er gebruik gemaakt van rapporten, boeken en onderzoeken. Aan de hand van deze methoden zijn de deelvragen beantwoord.

Uit het onderzoek is gebleken dat maatschappelijk werkers het sociaal raadsliedenwerk nodig vinden om verschillende redenen.
Vanuit dit onderzoek zijn drie aanbevelingen gedaan voor Kwadraad, namelijk het toevoegen van sociaal raadslieden aan een team van maatschappelijk werkers, het inzetten van Sociaal Raadslieden als backoffice en als Sociaal Raadslieden in gesprek gaan met gemeenten over het werk van de Sociaal Raadslieden.

# Inleiding

Het sociaal raadsliedenwerk staat vaak op de bezuinigingslijst van gemeenten. Met dit onderzoek ga ik uitzoeken of het sociaal raadsliedenwerk een beroep is wat van belang is in het werkveld of dat dezelfde taken door andere werkers kan worden uitgevoerd. Denk hier bijvoorbeeld aan het maatschappelijk werk.
Zelf vind ik het sociaal raadsliedenwerk een zeer leuk en interessant beroep. Geen dag is hetzelfde, het werk is uitdagend en je hebt te maken met allerlei rechtsgebieden. Juist omdat ik actief ben als Sociaal Raadsvrouw, vind ik het interessant en nodig om te kijken of het daadwerkelijk zo belangrijk is als ik wellicht denk.
In het onderzoek naar de meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk is gesproken met respondenten van het maatschappelijk werk en van de Sociaal Raadslieden. Daarnaast is er literatuuronderzoek gedaan om achter het antwoord van dit onderzoek te komen.

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

Voor mijn opdrachtgever “Kwadraad maatschappelijk werk” heb ik onderzocht wat de meerwaarde is van het sociaal raadsliedenwerk voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Met meerwaarde is in dit onderzoek bedoeld: de eventuele extra waarde van de Sociaal Raadslieden voor de maatschappelijk werkers van Kwadraad. Met dit onderzoek is bekeken of het sociaal raadsliedenwerk meer kan betekenen voor een cliënt, dan maatschappelijk werkers op voornamelijk juridisch en financieel gebied.

Het onderzochte probleem betreft het werk van de sociaal raadslieden. Moeten de sociaal raadslieden deze werkzaamheden uitvoeren of kunnen andere disciplines deze werkzaamheden evengoed uitvoeren.
Veel mensen en daarbij ook gemeenten zijn niet bekend met het sociaal raadsliedenwerk en kunnen hiervan ook niet de waarde bepalen. Zo is het sociaal raadsliedenwerk een post waar door gemeenten op bezuinigd wordt en waardoor de last van het werk wordt verschoven naar andere collega’s, instanties of organisaties. De gemeenten zijn van mening dat dezelfde hulp kan worden geboden door vrijwilligers van bijvoorbeeld de formulierenbrigade, door het juridisch loket of door het maatschappelijk werk. De gemeente Voorschoten gaf aan dat de formulierenbrigade in combinatie met het maatschappelijk werk voldoende basis zou moeten kunnen geven om de cliënten te kunnen bedienen, deze informatie is gebleken uit gesprekken met de gemeente. Voor de gemeente is het inzetten van Sociaal Raadslieden een kostenpost, zo kost het inzetten van Sociaal Raadslieden voor ongeveer 10 uur per week al ongeveer €30.000,-. Voor kleine gemeenten is dit een grote last om te dragen, maar ze weten niet wat het inzetten van Sociaal Raadslieden oplevert voor de maatschappij.

Op het moment dat Sociaal Raadslieden niet aanwezig zijn of worden wegbezuinigd uit de gemeente, worden de taken teruggelegd bij het maatschappelijk werk, terwijl zij niet zijn opgeleid voor dergelijke juridische taken. Maatschappelijk werkers hebben basiskennis van wetgeving, dit moeten zij volgens de beroepsvereniging van professionals in sociaal werk kunnen weten. [[1]](#footnote-1) De taken van de Sociaal Raadslieden moeten secuur worden uitgevoerd, het invullen van een formulier kan bijvoorbeeld al grote gevolgen met zich meebrengen. De basiskennis van het maatschappelijk werk schiet hierin dan vaak te kort, denk hierbij bijvoorbeeld aan het schrijven van een bezwaarschrift, het berekenen van de beslagvrije voet of het invullen van een lastig formulier. Hierdoor kan de cliënt worden gedupeerd of foutief geholpen worden. Dit kan grote juridische gevolgen hebben voor de cliënten. In sommige gevallen moeten cliënten dan kiezen voor de veel duurdere stap, bijvoorbeeld voor een jurist of advocatuur.

Het probleem doet zich voor in de gemeenten van Kwadraad, op 45 verschillende plaatsen in Zuid-Holland en Utrecht West.[[2]](#footnote-2) In 16 van deze 45 gemeenten zijn Sociaal Raadslieden aanwezig. Het is belangrijk om de cliënten van Kwadraad dienstverlening te bieden wat aansluit bij de hulpvraag. Sommige vragen kunnen worden behandeld door de generalisten van Kwadraad, de maatschappelijk werkers. Soms zijn de vragen van cliënten te specialistisch en moeten worden overgedragen aan andere disciplines zoals de Sociaal Raadslieden. Het is van groot belang dat een hulpvraag van een cliënt goed en secuur wordt beantwoord.

Gewenste situatie

Door middel van het uitgevoerde onderzoek is er bekeken of de werkzaamheden van de sociaal raadsliedenwerk moet worden blijven uitgevoerd door de Sociaal Raadslieden of dat een andere instantie deze werkzaamheden kan uitvoeren. Het uitgangspunt is dat de cliënt geholpen moet worden met zijn hulpvraag, ongeacht door wie dit wordt uitgevoerd.

In de meest ideale situatie werkt de sociaal raadsman/-vrouw in een team van maatschappelijk werkers, de generalisten, als specialist van sociaal juridische kennis. [[3]](#footnote-3)

Als beroepsproduct zullen er aanbevelingen worden gedaan voor verschillende situaties in de vorm van een advies voor collega’s. Een mogelijke uitkomst van mijn onderzoek kan zijn dat het sociaal raadsliedenwerk een grote aanwinst is voor de collega’s van maatschappelijk werk en voor de cliënten. Een andere mogelijke uitkomst is dat maatschappelijk werkers een cliënt afdoende kunnen helpen bij de hulpvraag en eventueel goed kunnen doorverwijzen.

## 1.2 Afbakening van het probleem

In het sociaal raadsliedenwerk wordt er al jaren gestreden voor de positionering en het belang van de Sociaal Raadslieden, zo ook door mijn scriptiebegeleider. De Sociaal Raadslieden vinden het werk erg belangrijk voor zowel maatschappelijk werker, netwerkpartners als cliënten. Met dit onderzoek zal ik het mogelijke belang afbakenen naar de maatschappelijk werkers van Kwadraad. In dit onderzoek wordt gekeken naar de meerwaarde van het Sociaal Raadslieden en wat er zal gebeuren op het moment dat Sociaal Raadslieden zullen wegvallen. Zo kan het een gevolg zijn dat cliënten tunnelvisie ontwikkelen op de financiële of juridische problemen. Deze tunnelvisie zorgt er voor dat cliënten zich enkel focussen op dat probleem en de rest om zich heen vergeten. [[4]](#footnote-4) Dit zal verder worden besproken in het juridisch kader van het onderzoek.

## 1.3 Doelstelling en vraagstelling

### 1.3.1 Doelstelling

Kennisdoel
Het onderzoek draagt bij aan de relevantie van het sociaal raadsliedenwerk, zoals beschreven in de probleemanalyse. Veelal vindt de discussie plaats of het Sociaal Raadslieden werk niet door andere instanties zou kunnen worden uitgevoerd, terwijl anderen juist positief verrast worden door het werk van de Sociaal Raadslieden. Met dit onderzoek wordt bekeken of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor maatschappelijk werkers en cliënten.

Praktijkdoel

Aan de hand van dit onderzoek zullen er aanbevelingen worden gedaan in de vorm van een advies voor mijn collega’s en Kwadraad. Deze aanbevelingen zouden mijn collega’s kunnen ondersteunen in verschillende situaties afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek.

### 1.3.2 Vraagstelling

Centrale vraag

Om te bepalen of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor het maatschappelijk werkers van Kwadraad wordt er onderzoek verricht naar het sociaal raadsliedenwerk zelf. Het is een verklarend onderzoek en adviserend onderzoek richting het werk en de functie. Het adviserende aspect is voornamelijk voor collega’s maatschappelijk werk.

*In hoeverre is het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde voor maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad maatschappelijk werk*?

Deelvragen

* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden?
* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van het maatschappelijk werk?
* Wat is het verschil en wat zijn de overeenkomsten tussen de beroepsgroepen?
* In hoeverre achten maatschappelijk werkers de werkzaamheden van Sociaal Raadslieden als nodig/bruikbaar?
* Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het sociaal raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?

## 1.4 Leeswijzer

Dit onderzoek heeft de volgende opbouw:

* Inleiding. In de inleiding wordt de aanleiding en de achtergrond van het probleem besproken.
* Doelstelling. In de doelstelling wordt het doel van het onderzoek beschreven en verdeeld in kennisdoel en praktijkdoel.
* Vraagstelling. In de vraagstelling wordt de centrale vraag benoemd en de daarbij behorende deelvragen.
* Methoden. In de methoden wordt gesproken over de gekozen methoden van het onderzoek en over de kwaliteit van het onderzoek.
* Juridisch kader en maatschappelijk kader. In het juridisch- en maatschappelijk kader worden relevante juridische-en sociaalwetenschappelijke onderzoeken benoemd en toegepast voor het onderzoek. Ook worden hier begrippen uitgelegd over het onderzoek.
* Resultaten. In de resultaten wordt antwoord gegeven op de deelvragen en wordt er per deelvraag een korte conclusie getrokken.
* Conclusie. In de conclusie wordt een conclusie getrokken aan de hand van de resultaten en de korte conclusies hieruit. Er wordt hier ook een antwoord gegeven op de centrale vraag.
* Aanbevelingen. In de aanbevelingen worden drie aanbevelingen gedaan op volgorde van toepasbaarheid.
* Discussie. In de discussie wordt gereflecteerd op het onderzoek en het handelen daarin.

# Methode

## Keuze en verantwoording van methoden

Voor de beantwoording van de centrale vraag is er per deelvraag toegelicht welke methoden er zijn gebruikt. De gebruikte methoden zijn (semi) gestructureerd interviewen en geschreven bronnen (literatuur- en bronnenonderzoek).

Voor de interviews van de Sociaal Raadslieden zijn er twee Sociaal Raadslieden geïnterviewd van de negen aanwezigen. Twee van de negen collega’s is re-integrerend en éen van de collega’s is met zwangerschapsverlof. Daarnaast ben ik éen van de negen collega’s. Hierdoor is mijn keuze gevallen op drie respondenten om te interviewen. Oorspronkelijk zouden er drie Sociaal Raadslieden worden geïnterviewd, waarvan er éen heeft afgezegd. Op korte termijn was het niet mogelijk om een derde Sociaal Raadsman- of vrouw te kunnen interviewen. Wel hebben de andere twee sociaal raadsvrouwen uitgebreid geantwoord van de deelvragen.

Verder zijn er maatschappelijk werkers geïnterviewd. Twee maatschappelijk werkers uit gemeenten waar geen Sociaal Raadslieden (meer) zijn en twee waar de Sociaal Raadslieden wel aanwezig zijn.
In dit onderzoek is er voor gekozen, in tegenstelling tot wat vermoed kan worden, om geen cliënten te interviewen. Cliënten kunnen tijdens het houden van een interview zich gedwongen voelen om positief te moeten spreken over het werk van de Sociaal Raadslieden. Cliënten zullen zich eerder uitspreken tegenover de maatschappelijk werkers. Door middel van de maatschappelijk werkers is het voor het onderzoek ook mogelijk om de nodige informatie te verkrijgen.

Verder is er voor gekozen om slechts Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werkers te interviewen gezien mijn onderzoek voornamelijk gaat over deze twee doelgroepen. Wel is overwogen om iemand van de gemeente te interviewen. Echter, dit is niet gelukt met de planning van de gemeenten en binnen de tijd van dit onderzoek.

Door middel van bronnenonderzoek/literatuuronderzoek is er gekeken naar de bestaande bronnen en welke informatie deze bronnen kunnen geven voor het onderzoek. Deze methode is gebruikt in combinatie met het interviewen. Op deze manier is er een zo volledig mogelijk antwoord gecreëerd op mijn onderzoek door theorie en praktijk te combineren.

Met de methoden zijn de volgende deelvragen beantwoord:

* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van het interviewen van Sociaal Raadslieden.

Daarnaast is er onderzoek verricht naar al geschreven bronnen. In dit geval is het functieprofiel van de Sociaal Raadslieden gebruikt ter beantwoording van de eerste deelvraag. Ook is er kort gekeken naar het methodisch werken in de materiële hulpverlening.

* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van het maatschappelijk werk?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van het interviewen van maatschappelijk werkers. Daarnaast is er onderzoek verricht naar al geschreven bronnen. In dit geval is het beknopt beroepsprofiel van de maatschappelijk werker gebruikt ter beantwoording van de tweede deelvraag. Ook is er kort gekeken naar het methodisch werken in de materiële hulpverlening.

* Wat is het verschil tussen de beroepsgroepen?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van het vergelijken van de gehouden interviews met maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden. Daarnaast is er gezocht naar al geschreven bronnen en ook deze zijn met elkaar vergeleken.

* In hoeverre achten maatschappelijk werkers de werkzaamheden van Sociaal Raadslieden als nodig/bruikbaar?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van interviews met maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden.

* Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het sociaal raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van het interviewen van Sociaal Raadslieden.

Daarnaast is er onderzoek verricht naar al geschreven bronnen. In dit geval is er gekozen voor Maatschappelijke Rendement Analyse Sociaal Raadslieden en voor een onderzoek naar het voorkomen van onnodige juridische procedures ter beantwoording van de vijfde deelvraag.

## 2.1 Kwaliteit en analyse van de gegevens

Kwaliteit
De kwaliteit van de interviews is verbeterd door alle interviews op te nemen met een spraakrecorder op twee telefoons. Na het houden van de interviews zijn de interviews teruggeluisterd en uitgetypt in de vorm van een transcript. De transcripten kunnen worden opgevraagd door de beoordelende docenten en kunnen desgewenst worden verstrekt aan de respondenten. Het transcriberen van de gehouden interviews, vanaf de recorder van de telefoons, zorgt voor betrouwbaarheid. Alle interviews zijn op eenzelfde manier uitgevoerd en verwerkt. Daarnaast is op voorhand een topiclijst opgesteld voor de interviews.[[5]](#footnote-5) Een topiclijst is van belang om een semigestructureerd interview te kunnen leiden en is handig als het gesprek stil zou vallen.
Het aantal respondenten van dit onderzoek is aan de lage kant, waardoor er niet een volledig beeld is weergeven. Dit is van toepassing op zowel de geïnterviewde maatschappelijk werkers als de geïnterviewde Sociaal Raadslieden. Dit kan van invloed zijn op de validiteit van het onderzoek. Wel is de verwachting dat andere Sociaal Raadslieden een soortgelijk antwoord zouden geven als de geïnterviewde respondenten, wat ook het geval is in de twee gehouden interviews. Dit zou zorgen voor veel herhaling in het onderzoek en dat is wat met het onderzoek voorkomen dient worden.
Verder is het risico dat respondenten niet altijd eerlijk zijn in het beantwoorden van de vragen. Respondenten kunnen ervaren niet te vrijheid te hebben om vrijuit te spreken, gezien de interviewer werkzaam is Sociaal Raadsvrouw. Zo kunnen zij bijvoorbeeld bang zijn dat zij het onderzoek anders negatief kunnen beïnvloeden. Wel vind ik het jammer dat er geen respondenten waren welke Sociaal Raadslieden overbodig vonden. Hierdoor kon ik geen andere inzichten krijgen over het werk van de Sociaal Raadslieden.

Analyse van de gegevens

Voor het onderzoek zijn zes respondenten geïnterviewd, waarvan de duur tussen de 25 en 45 minuten is geweest. Hierna zijn de interviews uitgewerkt in de vorm van een transcript. Bij een transcript wordt het gehouden interview letterlijk overgeschreven. In het transcript zijn de irrelevante stukken weggelaten. Zo is er bijvoorbeeld in een interview vijf minuten gepraat over de eerdere opleiding van de geïnterviewde, waarna er is besloten om dit niet toe te voegen aan het transcript. Na het uittypen van de interviews zijn de uitkomsten van de interviews met elkaar vergeleken en zijn vervolgens gebruikt om de deelvragen te beantwoorden. Deze uitkomsten zijn gebruikt om de deelvragen te beantwoorden.

# Juridisch kader en maatschappelijk kader

In het juridisch en maatschappelijk kader worden de aspecten uitgewerkt die voor het onderzoek van belang zijn.

*Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*
Gemeenten zijn verantwoordelijk voor ondersteuning voor haar inwoners. Dit is geregeld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, hierna WMO. Volgens artikel 1.1.1 WMO 2015 moet de gemeente cliëntondersteuning bieden aan de inwoners. Cliëntondersteuning is onafhankelijke ondersteuning wat informatie, advies en algemene ondersteuning biedt die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. [[6]](#footnote-6)
Het sociaal raadsliedenwerk is op het gebied van cliëntondersteuning vooral betrokken bij het wonen, werk en inkomen. De Sociaal Raadslieden kunnen zoal ondersteunen bij het aanpakken en voorkomen van huurachterstanden, ondersteunen bij problemen tussen werknemer en werkgever, het aanvragen van een uitkering of door burgers te helpen om optimaal gebruik te maken van voorzieningen waar zij recht op hebben.

*Beroepscode Sociaal Raadslieden*

Het sociaal raadsliedenwerk is deels opgenomen in de WMO als taak voor de gemeente, maar naast de WMO kent het sociaal raadsliedenwerk ook haar eigen wet- en regelgeving in de vorm van een beroepscode. In de beroepscode staat onder andere beschreven, de centrale waarde, de functie, de omgang met de cliënt en verhoudingen tot andere instanties.
Registerplein, de instantie welke verantwoordelijk is voor het regelen van de registraties van sociale professionals en staat voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van deze professionals, benoemt het volgende: “Elke beroepsgroep kent zijn eigen wetten en regels in de dagelijkse werkpraktijk; ze bepalen voor een groot deel het handelen van een professional. Deze afspraken en ongeschreven regels noemt men beroepsethiek. De beroepsethiek is vertaald naar een beroepscode”. [[7]](#footnote-7)

*Juridische en maatschappelijke meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk*Sociaal Raadslieden zijn voor grotendeels en bij voorkeur geschoold door de Hbo- opleiding sociaal juridische dienstverlening. Bij hoofdstuk 3, kop D onder f van het functieprofiel Sociaal Raadslieden staat dat “Op grond van het bovenstaand functieprofiel kan niet anders worden geconcludeerd dat voor de uitvoering van de raadsliedenfunctie een op grond van hoger onderwijs (hbo/wo) verkregen kwalificatie noodzakelijk is, dan wel een gelijkwaardig niveau verkregen door (bij-) scholing en/of ervaring.

Als relevante kwalificerende opleidingen komen in aanmerking:

- hbo-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening;

- hbo-opleiding rechten;

- Universitaire masteropleiding Nederlands recht met twee relevante keuzevakken en relevante ervaring;

- een gelijkwaardige opleiding.[[8]](#footnote-8)

Kwadraad geeft zelf de voorkeur aan de Hbo-studie sociaal juridische dienstverlening, waarbij een enkele uitzondering kan worden gemaakt voor de studie Hbo-rechten.

In de opleiding sociaal juridische dienstverlening leren studenten over veel rechtsgebieden de belangrijkste wet- en regelgeving, wat zij later verder kunnen ontwikkelen in de stageperiode en in de minors. Dit sluit nauw aan bij het werk van de Sociaal Raadslieden. Sociaal Raadslieden kunnen op veel verschillende rechtsgebieden adviseren, waar sommige juristen zich op enkele specifieke aandachtsgebieden specialiseren. In het werken met verschillende rechtsgebieden zit dan ook de kracht en meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk. Cliënten worden door het maatschappelijk werk doorverwezen naar Sociaal Raadslieden en kunnen in al een enkel gesprek worden geholpen met verschillende rechtsgebieden. In een gesprek kunnen onder andere schulden, het inkomen en een bezwaarschrift aan de orde komen. Daarbij kunnen cliënten hierin door de Sociaal Raadslieden snel en adequaat worden geadviseerd. Deze manier van dienstverlening drempelverlagend, wat maatschappelijk gezien erg belangrijk is voor de cliënt. De hulpverlening is gratis en zij hebben na een gesprek al vaak resultaat bereikt, wat veelal rust brengt in het hoofd van de cliënt.

Bij juridische of financiële problemen ervaren cliënten een schaarste. Schaarste kan zijn een gebrek aan geld, tijd of middelen. Door deze schaarste raken veel mensen in een tunnelvisie en hebben enkel aandacht voor de problemen en hoe deze het leven bepalen. Een schaarste dwingt tot het calculerend moeten denken, voor de ene uitgave moet worden bespaard op een andere uitgave. Als iemand bijvoorbeeld ergens een drankje drinkt voor €10,- dan zal deze €10,- ergens anders in de maand moeten worden weggeschrapt door bijvoorbeeld een rekening niet te betalen. Al deze behoeften eisen de aandacht van een cliënt op en komen op de voorgrond te staan in hun gedachte. [[9]](#footnote-9) Wanneer iemand geen schaarste in tijd en geld ervaart, dan is iemand veel minder gericht op de problemen en bepaalt dit niet het gedrag. Calculerend denken is dus een intrinsieke consequentie van schaarste, dat wil zeggen dat dit uit een persoon zelf komt en niet vanuit externe factoren.

Aan de hand van het boek schaarste, theorie van Mullainathan en Shafir wordt aangetoond hoe belangrijk het is dat cliënten de juiste hulp krijgen op korte termijn. Door de problemen in het leven van een cliënt ontstaat er tunnelvisie. Hierdoor kunnen mensen zich slechts focussen op de problemen die zich afspelen op het moment, waardoor de andere aspecten in het leven op een laag vuur komen te staan. Zo hebben mensen die schaarste ervaren veelal ook problemen met bijvoorbeeld een goede opvoeding van kinderen en met gezond leven.
Wanneer de problemen worden opgelost, worden indirect andere problemen in het leven van een persoon ook aangepakt. Het snelle handelen van een sociaal raadsman/-vrouw kan in een situatie positieve gevolgen met zich meebrengen als het gaat om schaarste. De tunnelvisie zal verdwijnen en cliënten kunnen zich weer focussen op andere aspecten van het leven.

Ook spelen de Sociaal Raadslieden een belangrijke rol voor de cliënten tijdens het juridiseren van de samenleving. De samenleving gaat steeds verder in het juridiseren en dat is een onvermijdelijk verschijnsel, maar kan ook erg wenselijk en gewild zijn in een samenleving. Mensen emanciperen, hebben een sterkere rechtspositie tegenover elkaar en een sterkere positie tegenover de overheid. Een gevaar van de juridisering is dat de overheid hierin kan doorschieten. [[10]](#footnote-10)
Wanneer de overheid doorschiet in de juridisering van de samenleving kunnen de Sociaal Raadslieden ingrijpen. Jan Hamming, voorzitter van het LOSR, stelt: “Wij zien immers een juridisering van de samenleving. Steeds meer overheden, vooral ook lokale overheden, zoeken geen laagdrempelige, menselijke oplossingen, maar juridiseren het geschil.

Vaak gaat het om onduidelijke beschikkingen, met een slechte of zelfs helemaal geen motivering van degene die de beschikking afgeeft. Hierdoor worden burgers gedwongen bij de rechter aan te kloppen voor rechtsbescherming tegenover de (lokale) overheid.

Wij zien als mogelijke oplossing dat als bezwaar/beroep wordt ingediend, er de verplichting wordt opgenomen dat de afhandeling daarvan wordt aangehouden, om in de tussentijd een oplossing te vinden via een intermediair, bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden.” [[11]](#footnote-11) Door het ingrijpen van de Sociaal Raadslieden wordt het juridiseren makkelijker voor de mensen. Veel mensen begrijpen zulke beschikkingen niet en zijn aangewezen op de hulp van anderen, het ontdoet de mens van de zelfredzaamheid. Hierbij kunnen de Sociaal Raadslieden helpen door de mensen te ondersteunen en het begrijpelijk te maken.

Vanuit de politiek klinken diverse geluiden over het sociaal raadsliedenwerk. Zo heeft minister Dekker voor rechtsbescherming bijvoorbeeld de volgende uitspraak gedaan over het sociaal raadsliedenwerk: “Vandaag sprak ik met de Sociaal Raadslieden in Dordrecht. Heel nuttig en leerzaam om te horen hoe zij informatie, advies en ondersteuning bieden aan mensen met problemen die een juridisch randje hebben.”[[12]](#footnote-12)

*Verweij-Jonker instituut en Ecorys*
In het onderzoek wordt het rapport Maatschappelijk Rendement Analyse Sociaal Raadslieden gebruikt van het Verweij-Jonkers instituut en Ecorys. Het VJI doet onderzoek naar maatschappelijke vraagstukken. In dit onderzoek wordt gekeken naar de kosten versus de opbrengsten van het sociaal raadsliedenwerk. De kosten komen vanuit subsidies van de gemeenten en de opbrengsten zijn voor de cliënten. Uit dit onderzoek blijkt dat voor elke geïnvesteerde euro anderhalf euro wordt opgeleverd door de Sociaal Raadslieden in Beverwijk. [[13]](#footnote-13) Met dit onderzoek kan er worden gekeken naar de feitelijke waarde van het sociaal raadsliedenwerk, naast de waarde voor cliënten. Daarnaast is er bekeken of dergelijke rendement ook geldt voor bepaalde gemeenten waar Sociaal Raadslieden aanwezig zijn, dit door de geïnvesteerde subsidies naast de opbrengsten te leggen zoals in het onderzoek uitgevoerd door het VJI en Ecorys.

In het onderzoek zijn de kosten en de baten voor een langere tijd met elkaar vergeleken in de vorm van contante waarde.

De kosten zijn de loonkosten van de sociaal raadslieden en de huisvestingskosten. De baten bestaan uit inkomenseffect, verlichte administratieve lasten, besparing van vrije tijd en verhoogde zelfredzaamheid.

In het geval van inkomenseffect is het effect vaak dat cliënten meer inkomen hebben door inzet van Sociaal Raadslieden. Bijvoorbeeld bij een teruggave van de Belastingdienst, toekenning van bijzondere bijstand of het opschorten van loonbeslag.

In het geval van administratieve lasten is berekend dat er voor overheidsinstanties lagere administratieve lasten zijn, omdat sociaal raadslieden de formulieren beter invullen en procedures beter doorlopen. Hierdoor wordt een aanzienlijk bedrag bespaard.

In het geval van besparing vrije tijd, gaan de sociaal raadslieden veel efficiënter te werk dan cliënten en de sociale omgeving van de cliënt. Hierdoor wordt voor de cliënten en de omgeving veel tijd bespaard.

Verder wordt er bespaard op ziektekosten, het welzijn verhoogd, vertrouwen in de overheid verhoogd, de zelfredzaamheid verhoogd.

Deze positieve gevolgen zijn door de schrijvers van het onderzoek in geld omgezet en daaruit is te constateren dat er voor €119.000 aan winst te zijn behaald tijdens het monitoren. De bedragen en uitkomsten zijn te zien in onderstaande afbeelding.



Voor gemeenten is het sociaal raadsliedenwerk een investering, maar zoals uit bovenstaande afbeelding blijkt is de winst voor de maatschappij veel groter. De inwoners gaan er zowel financieel, door het inkomenseffect en administratieve kosten als maatschappelijk op vooruit, door besparing op vrije tijd, het vermijden van hogere ziektekosten, het verhogen van welzijn, het verhogen van zelfredzaamheid en het verhogen van vertrouwen in de overheid. [[14]](#footnote-14)

Bij Kwadraad wordt ook rendement bijgehouden, via het registratiesysteem. In dit systeem wordt bijgehouden wat er voor een bepaalde cliënt is gedaan, op welk rechtsgebied en of er rendement is behaald. Aan het einde van het jaar wordt het aantal registraties bekend gemaakt en daarbij ook het rendement. Ten voorbeeld heb ik drie gemeenten gekozen, Voorschoten, Wassenaar en Zoetermeer.[[15]](#footnote-15)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gemeente | Investering | Opbrengsten | Verschil |
| Voorschoten | €29.856 | €40.204,06 | €10.348,06 |
| Wassenaar | €23.884 | €33.139,74 | €9255,74 |
| Zoetermeer | €48.001 | €52.598 | €4597 |

Aan bovenstaand schema is te zien dat er in al drie verschillende gemeenten, met aanwezigheid van sociaal raadslieden, financieel rendement is behaald in 2018. Het financieel rendement lijkt in dit geval niet erg groot, maar het maatschappelijk rendement wat er aan is verbonden is vele malen groter en niet uit te drukken in geld. Daarnaast is de hoogte van het rendement ook bepaald door de cliënten, niet elke cliënt heeft een vordering wat teruggehaald moet worden, moet nog een bijstand aanvragen of heeft problemen met de toeslagen. Sommige cliënten willen slechts advies of informatie. Ook horen de sociaal raadslieden niet altijd het resultaat van het werk, waardoor het mogelijk is dat het feitelijke rendement hoger ligt.

Begrippen maatschappelijk kader

*Meerwaarde*Met meerwaarde wordt in dit onderzoek bedoeld de eventuele extra waarde van sociaal raadslieden voor maatschappelijk werkers en cliënten. Met meerwaarde wordt in dit onderzoek bedoeld: de eventuele extra waarde van de sociaal raadslieden voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Ik wil met dit onderzoek bekijken of het sociaal raadsliedenwerk meer kan betekenen voor een cliënt, dan maatschappelijk werkers op voornamelijk juridisch en financieel gebied.

*Rendement*In dit onderzoek wordt met rendement bedoeld: wat levert het op voor de maatschappij. Er is gesproken over financieel rendement, dus wat levert het concreet op als het gaat om financiën. Daarnaast is er gesproken over maatschappelijk rendement, dus wat levert het op in het leven van een cliënt.

*Het sociaal raadsliedenwerk*

Voor het sociaal raadsliedenwerk worden veel verschillende begrippen gehanteerd. Vanuit verschillende begrippen wordt de definitie vergeleken en wordt beoordeeld welke definitie van het sociaal raadsliedenwerk het beste aansluit bij het uit te voeren onderzoek.

Kwadraad maatschappelijk werk hanteert het sociaal raadsliedenwerk als volgt: “Iedereen hoort de wet te kennen, maar dat valt niet altijd mee. Er zijn zoveel wetten, regelingen en sociale voorzieningen, dat het bijna onmogelijk is om van alles op de hoogte te zijn. De Sociaal Raadslieden zijn er voor burgers die een vraag hebben over o.a. het recht op uitkering, studiefinanciering, huurtoeslag, belasting, ontslag, voogdij, rechtszaken etc.”

Functieprofiel sociaal raadslieden beschrijft het sociaal raadsliedenwerk als volgt: “Het Sociaal raadsliedenwerk biedt informatie, advies en ondersteuning aan individuele cliënten, in het bijzonder op de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.” [[16]](#footnote-16)

Voor mijn onderzoek zal ik de definitie van “functieprofiel sociaal raadslieden” hanteren. Deze definitie is naar mijn mening een kortere en scherpere definitie. Kwadraad hanteert een soortgelijke beschrijvende definitie, maar deze is naar mijn mening meer op de cliënt gericht. Alle vindbare definities zijn soortgelijk aan de bovengenoemde definities.

*Maatschappelijk werk*

De missie van het maatschappelijk werk is kort gezegd: het bevorderen zodat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in een wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooien, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen, en dat zij rekening houden met anderen met wie zij samenleven. [[17]](#footnote-17)

Maatschappelijk werkers kunnen bijvoorbeeld helpen bij problemen in de omgang met anderen zoals partner, kinderen, ouders, huisgenoten, buren. Problemen kunnen onder andere zijn: Problemen met de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, problemen als gevolg van seksueel geweld: verkrachting, aanranding, incest, problemen op school: pesten, onzekerheid over de eigen prestaties, problemen met eenzaamheid, vragen rondom eigen functioneren, vragen over regelingen, uitkeringen, wetgeving, financiën en problemen met instanties.

Er is besloten om deze definitie te hanteren, gezien deze naar mijn mening het beste aansluit bij mijn onderzoek.

*Cliënt*

Een cliënt is degene die hulp krijgt van een sociaal raadsman. Een cliënt kan men worden door zelf contact op te nemen met de sociaal raadsman, maar het initiatief tot contact kan zo nodig ook bij de sociaal raadsman zelf liggen.

Het begrip cliënt in de Beroepscode staat in enkelvoud, maar hiermee kunnen eventueel ook meerdere personen worden bedoeld, zoals een (echt-)paar, gezin of familie. [[18]](#footnote-18)

Deze begrippen vormen de basis van dit onderzoek.

1. Resultaten

In het hoofdstuk “resultaten” zal wordt beschreven wat er in de analyse is ontdekt en de resultaten zullen hierin worden verwerkt. Elke vraag wordt apart behandeld en per deelvraag zal de onderzoeksmethode worden benoemd.

## 4.1 Deelvraag 1

**Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden?**Om te kunnen beoordelen of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad is het belangrijk om te weten welke taken zij precies vervullen.

De sociaal raadslieden van Kwadraad zijn voornamelijk gepositioneerd in een team van maatschappelijk werkers, waar zij geen generalistische rol innemen, zoals de maatschappelijk werkers, maar een specialistische rol op het gebied van sociaal juridische dienstverlening.

Functie sociaal raadslieden

Het Sociaal raadsliedenwerk biedt informatie, advies en ondersteuning aan individuele cliënten, in het bijzonder op de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.

Bij individuele dienstverlening hebben sociaal raadslieden de volgende taken. De sociaal raadslieden informeren de burgers over hun rechten en plichten van de geldige wet- en regelgeving. Ze helpen burgers om optimaal gebruik te maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben, bijvoorbeeld de minimaregelingen van de gemeente. Voorbeelden van minimaregelingen zijn individuele inkomenstoeslag, een Kind pakket of regeling maatschappelijke participatie. De sociaal raadslieden bevorderen de zelfredzaamheid van de cliënt en het probleemoplossend vermogen in de omgang met uiteenlopende instanties en de door de instantie verstrekte informatie. Denk hierbij aan een instantie zoals de Belastingdienst. De sociaal raadslieden kunnen contact leggen met de Belastingdienst over de situatie van een cliënt en zullen hierbij de verkregen informatie delen met de cliënt en-/ of contactpersoon.
De sociaal raadslieden signaleren knelpunten en eventuele onrechtvaardigheden met betrekking tot specifieke wet- en regelgeving en de uitvoering hiervan. Een voorbeeld hiervan is problemen met de kinderopvangtoeslag, waarbij cliënten hoge schulden hadden en hiervoor geen passende betalingsregeling konden treffen. Verder wijzen de sociaal raadslieden de instanties op de bevordering van de toegankelijkheid en het servicegericht werken.

De sociaal raadslieden wijzen de cliënten op de eigen verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van de regelingen en voorzieningen en verwijzen cliënten door naar andere instanties in het kader van ketensamenwerking en integrale hulpverlening.

Verdere invulling van de werkzaamheden van de sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden bieden mensen met sociaaljuridische vragen een passend antwoord, waarbij ze de burger benaderen vanuit een samenhangende context. Ze benaderen de cliënten vanuit de hulpvraag die zij hebben.
Sociaal raadslieden zijn centrale vraagbaak, voorpost en wegwijzer met betrekking tot het geheel van uiteenlopende wet- en regelgeving, sociale voorzieningen en maatschappelijke voorzieningen. Dit geldt vooral in samenwerking met ketenpartners en maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers vragen vaak advies voor de cliënten, zodat zij de cliënten verder kunnen helpen.
De Sociaal Raadslieden passen hun werkwijze en benadering bewust en professioneel aan bij de mogelijkheden voor de cliënten, zo zorgen ze dat de cliënten passend worden geholpen en het begrijpelijk is voor de cliënt. Veel cliënten zijn van niet-Nederlandse afkomst en hebben moeite met het begrijpen van de taal. Voor de Sociaal Raadslieden is het van belang dat zij dit begrijpelijk kunnen uitleggen. Ook geldt dit bijvoorbeeld voor de juridisering waarin in het juridisch- en maatschappelijk kader over is gesproken. Cliënten krijgen brieven van instanties en snappen vaak niet de essentie van de brief. De Sociaal Raadslieden moeten deze inhoud op een zo duidelijk mogelijke manier aan de cliënt uitleggen.
De werkwijze van de Sociaal Raadslieden is actief gericht op de emancipatie en zelfredzaamheid van de cliënten. In de participatiemaatschappij moeten cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen, maar kunnen dit niet altijd. Sociaal Raadslieden proberen de cliënt zoveel mogelijk zelf te laten doen aan hun situatie, maar wegen wel goed af of de cliënt ook in staat is om dit zelf uit te voeren. Op het moment dat de Sociaal Raadslieden constateren dat cliënten het niet zelf kunnen, dan zullen zij deze taken op zich nemen.
Het werk van de Sociaal Raadslieden bestaat voornamelijk uit korte contacten. Vaak komt het voor dat Sociaal Raadslieden een cliënt advies geven en ze niet meer terug zien. Het werk is dan ook niet begeleidend voor cliënten.
De sociaal raadslieden vervullen een actieve intermediaire rol in de relatie tussen de burger en de overheid en dragen daarin bij aan een effectievere interactie, waarbij de Sociaal Raadslieden vooral bemiddelen tussen beide partijen.
Het werk van de Sociaal Raadslieden heeft een multifunctioneel karakter, waarmee wordt bedoeld dat Sociaal Raadslieden zich op veel verschillende terreinen begeven in zowel de verschillende rechtsgebieden als de verschillende andere taken. De Sociaal Raadslieden signaleren, voeren actie en beïnvloeden het geheel van wet- en regelgeving. [[19]](#footnote-19)

Het werk van de Sociaal Raadslieden betreft voornamelijk *materiële hulpverlening*. Materiële hulpverlening is kortdurende hulpverlening van praktische aard. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het invullen van een formulier, het schrijven van een brief en het schrijven van een bezwaarschrift. [[20]](#footnote-20) Zoals hierboven in de taakomschrijving van de Sociaal Raadslieden is aangegeven, zijn de Sociaal Raadslieden vooral betrokken in de materiële hulpverlening. Anders dan vermoed door velen is het sociaal raadsliedenwerk niet slechts van materiële aard, maar kent ook immateriële aspecten. Zo geven de Sociaal Raadslieden onder andere voorlichtingen over materiële ontwikkelingen, bijvoorbeeld over veranderingen in de bijstandsuitkering of over de toeslagen van de Belastingdienst. Ook staan de Sociaal Raadslieden voor preventie, zo zullen de Sociaal Raadslieden altijd proberen te voorkomen dat een probleem van een cliënt zich voor een tweede keer zal afspelen. Of informeren zij de cliënten op voorhand over de eventuele risico’s en gevolgen. Denk hierbij aan een scheiding, waarbij cliënten niet alleen moeten kijken naar de scheiding zelf, maar ook moet denken aan het regelen van het pensioen, het veranderen van de toeslagen en eventueel een inschrijving voor nieuwe woonruimte. Het sociaal raadsliedenwerk gaat veel verder dan slechts materiële hulpverlening.

In de gehouden interviews met de Sociaal Raadslieden is vooral naar voren gekomen dat zij de taken uitvoeren volgens het functieprofiel van de Sociaal Raadslieden. De Sociaal Raadslieden wijken wel eens af van de taken en gaan een stap verder dan de voorgeschreven dienstverlening. Zo zijn sommige Sociaal Raadslieden geneigd om de taken van cliënten volledig over te nemen en niet te werken aan de zelfredzaamheid van de cliënt. Het gaat hier dan vooral om taken welke secuur moeten worden uitgevoerd. Sommige taken kunnen Sociaal Raadslieden helemaal niet uit handen geven bij bepaalde cliënten, denk hierbij aan het schrijven van een bezwaarschrift. Hierbij kunnen de Sociaal Raadslieden enkel vragen of de cliënt gronden en bewijsstukken kan aanleveren. Wel hebben de Sociaal Raadslieden benadrukt dat zij bezitten over een helicopterview.[[21]](#footnote-21) Het hebben van een helicopterview wil zeggen dat iemand in grote lijnen kan kijken naar een bepaalde situatie en naar de bijbehorende details. Het zorgt ervoor dat iemand het overzicht kan houden en afstand kan nemen van de situatie.

Deelconclusie:

Vanuit de eerste deelvraag is gebleken dat Sociaal Raadslieden vaak werken als specialisten op sociaaljuridisch gebied. Ze hebben kennis over veel verschillende rechtsgebieden. Vanuit deze kennis kunnen de Sociaal Raadslieden onder andere informeren, adviseren, helpen, bemiddelen en doorverwijzen. De hulpverlening van de Sociaal Raadslieden is van korte duur en hebben veelal op korte termijn effect op het leven van de cliënt. Het sociaal raadsliedenwerk kent voornamelijk een materiële aard, maar kan ook inspelen op immateriële aspecten.

## 4.2 Deelvraag 2

**Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van het maatschappelijk werk?**Om te kunnen beoordelen of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad is het belangrijk om te weten welke taken de maatschappelijk werkers precies vervullen. Maatschappelijk werkers spreken veelal de cliënten als eerste en beoordelen of zij de cliënten gaan helpen of dat zij doorverwijzen naar bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden.

In het maatschappelijk kader is al deels uitgelegd op welke werkgebieden maatschappelijk werkers actief zijn. Ter beantwoording van deze deelvraag is verder gekeken naar de inhoudelijke taken van het maatschappelijk werk.

Volgens het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker dienen de taakgebieden, de kerntaken en de taken te worden onderscheden. De taakgebieden zijn:

* Directe en indirecte hulp- en dienstverlening;
* Werken in en vanuit arbeidsomgeving en;
* Werken aan professionaliteit en professionalisering.

Taakgebied 1: Directe en indirecte hulp- en dienstverlening.

Hiermee wordt bedoeld ‘psychosociale hulpverlening’, waarbij de maatschappelijk werker zich onderscheidt door het werken vanuit perspectief van de cliënt en haar omgeving. De hulpverlening richt zich op zowel materiële als immateriële problematiek. Indirecte hulpverlening richt zich voornamelijk op de omgeving van een cliënt. Zo proberen maatschappelijk werkers bijvoorbeeld om de sociale situatie van mensen te verbeteren. Hierbij horen de taken: werken met en namens cliënten/psychosociale hulpverlening en werken voor cliënten en potentiële cliënten.

De eerste kerntaak heeft betrekking op het werk binnen de psychosociale hulpverlening. Het maatschappelijk werk bestaat uit verschillende werksoorten en houdt zich bezig met verschillende soorten problemen.

De taken die hierbij horen zijn:

* Verandering- en competentiegerichte begeleiding;
* Ondersteunende- stabiliserende begeleiding;
* Outreachende benadering – bemoeizorg;
* Concrete en informatieve hulpverlening;
* Onderzoek en rapportage;
* Belangenbehartiging en conflictbemiddeling;
* Casemanagement, zorgcoördinatie, zorgbemiddeling en zorgafstemming;
* Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken en;
* Crisisinterventies, denk hierbij aan dreigende situaties zoals huiselijk geweld.

De tweede kerntaak heeft betrekking op de inzet van maatschappelijk werkers voor de cliënten met psychosociale problematiek. Maatschappelijk werkers ondernemen activiteiten waarmee zij problemen van mensen proberen te verlichten of proberen op deze manier problemen te voorkomen. De taken die bij deze kerntaak aansluiten zijn:

* Signalering van problemen;
* Collectieve belangenbehartiging;
* Preventie van verdere problematiek en;
* Coachen en begeleiden van vrijwilligers en netwerkgroepen.

Taakgebied 2: Werken in en vanuit arbeidsomgeving.

Instellingen voor maatschappelijk werk hebben de volmacht om interventies te laten plegen door maatschappelijk werkers. Er wordt verwacht dat maatschappelijk werkers loyaal zijn aan de opdracht van de instelling/organisatie waar hij/ zij voor werkt. Die instelling/organisatie verschaft hem de middelen, een zeker gezag en legitimiteit voor het handelen.
Ook moet de maatschappelijk werker kritisch kijken naar de professionaliteit van de eigen instelling. Maatschappelijk werkers moeten eventuele tekortkomingen of belemmeringen signaleren en publiek maken. Samen met de organisatie draagt de maatschappelijk werker de verantwoordelijkheid om misstanden binnen de instelling te voorkomen. De kerntaken die aan dit taakgebied zijn verbonden zijn: het werken in de eigen instelling of organisatie en werken in externe samenwerkingsverbanden.

De derde kerntaak heeft betrekking op de eigen instelling of organisatie en omvat de taken van maatschappelijk werkers in relatie tot de organisatie waar hij/zij werkt.

De volgende taken horen bij de derde kerntaak:

* Bijdragen aan beleidsuitvoering en beheer;
* Bijdragen aan beleidsontwikkeling en;
* Intercollegiaal samenwerken en begeleiden van werken en leren.

De vierde kerntaak betreft het werken in externe samenwerkingsverbanden. Hierbij gaat het erom dat maatschappelijk werkers niet alleen een rol hebben binnen de eigen organisatie, maar maken ook steeds meer deel uit van samenwerkingsverbanden van diverse organisaties. Deze samenwerking zorgt voor versterking van de deskundigheid en mogelijkheden van een groep of organisatie. Bij deze kerntaak horen de volgende taken:

* Het opzetten en deelnemen aan samenwerkingsverbanden;
* Het verantwoorden en profileren van eigen beroep en beroep handelen en;
* Het consulteren, adviseren en coachen van andere professionals.

Taakgebied 3: Werken aan professionaliteit en professionalisering.
In dit taakgebied gaat het om leren. Het leren van nieuwe vaardigheden of het bijhouden van de kennis is zeer waardevol, maar ook nodig om te kunnen ontwikkelen als professional. Bij dit taakgebied horen twee kerntaken: zichzelf ontwikkelen in het beroep en bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep.

In de vijfde kerntaak gaat het erom dat de maatschappelijk werker zich verbreedt en verdiept in de eigen professionaliteit en hierdoor ook bijdraagt aan de ontwikkeling van het beroep. De taken die bij deze kerntaak horen zijn:

* Het reflecteren op het eigen handelen en;
* Het plannen van competentieontwikkeling.

In de zesde en ook laatste kerntaak gaat het om het bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep. De ontwikkeling van het beroep kan onder meer in: werk-, regio- en functiegroepen binnen de BPSW, in werkveldadviesraden of bij opleidingen, in redacties van vakbladen, in kenniskringen en op conferenties en symposia. De taken die horen bij deze kerntaak zijn:

* Het leveren van een bijdrage aan de opleiding van toekomstig vakgenoten;
* Het vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven;
* Het meewerken aan kennisontwikkeling en;
* Het verspreiden van nieuwe kennis. [[22]](#footnote-22)

Het werk van de maatschappelijk werkers betreft voornamelijk *immateriële* hulpverlening. Bij immateriële hulpverlening gaat het om vragen van psychosociale, opvoedkundige en relationele aard. De maatschappelijk werkers zullen waar nodig materiële hulpverlening bieden aan de cliënten. Bij het maatschappelijk werk wordt vooral gekeken naar hoe het materiële en het immateriële met elkaar verweeft zijn. [[23]](#footnote-23) Er kan daarom ook niet worden gezegd dat er een duidelijke verdeling is tussen immateriële- en materiële hulpverlening. Zo kan een maatschappelijk werker in gesprekken met cliënten ook even kijken naar de toeslagen of naar een brief voor een cliënt.

De maatschappelijk werkers zijn tijdens de interviews kort ingegaan op de taken van de maatschappelijk werkers. Een van de maatschappelijk werkers benoemd “Wat ik doe? Heel breed, Huiselijk geweld, financiën, schulden, scheidingen, relatieproblemen. Wat we zien is veel Multi probleemgezinnen, dus dat is vaak alles bij elkaar. Dus dat is wat we doen. Soms is het kortdurend en dan kijken we wat de mensen al zelf weer kunnen. We kijken waar we vrijwilligers in kunnen zetten of activiteiten die we kunnen doen en waar echt psychosociale hulpverlening nodig is.” [[24]](#footnote-24)

Deelconclusie:
Het maatschappelijk werk is volgens de BPSW in drie taakgebieden verdeeld. Deze taakgebieden zijn verder verdeeld in kerntaken en taken. De maatschappelijk werkers begeven zich op veel terreinen in het leven van de cliënten en werken doorgaans met langere begeleidingstrajecten.
Het maatschappelijk werk kent voornamelijk immateriële hulpverlening, met aspecten van materiële hulpverlening.

## 4.3 Deelvraag 3

**Wat is het verschil en wat zijn de overeenkomsten tussen de beroepsgroepen?**

In de eerste twee deelvragen zijn beide beroepsgroepen besproken. Om te weten of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor maatschappelijk werkers en cliënten is het goed om te bekijken of er overeenkomsten en verschillen zijn tussen de beroepsgroepen.

Zoals in het juridisch kader besproken is het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk een wettelijke taak. Dit is namelijk geregeld in de WMO 2015. De gemeente moet zorg dragen dat deze taak wordt uitgevoerd. Een deel van de taken vanuit de WMO worden aangepakt door het maatschappelijk werk en het andere deel door het sociaal raadsliedenwerk. Zo moet er worden gezorgd voor preventie op het gebied van wonen, werk en inkomen. Zoals gezien in de eerste deelvraag hebben Sociaal Raadslieden ook de taak om te informeren en adviseren op diverse rechtsgebieden, waaronder arbeid, sociale zekerheid en huisvesting. Het maatschappelijk werk en sociaal raadsliedenwerk heeft enkele raakvlakken, maar de verschillen en hulpverlening is daarentegen een stuk groter.
Ook verschilt de manier van hulpverlening tussen de beroepsgroepen. Het maatschappelijk werk is voornamelijk begeleidende hulpverlening, wat te zien is in de tweede deelvraag, waarin de taken van het maatschappelijk werk zijn beschreven. De Sociaal Raadslieden hebben daarentegen veel kortere contacten met de cliënten en zien de cliënten zelfs vaak een enkele keer. Dit verschil is ook goed te zien in de manier van registreren bij Kwadraad. Bij beide beroepsgroepen is het belangrijk dat er registratie wordt bijgehouden, maar de manier is zeer verschillend. Zo registreren de maatschappelijk werkers procesmatig, waar het proces van de cliënt goed in is bij te houden. Zo worden onder andere doelen beschreven en bijgehouden en kan de maatschappelijk werker communiceren met de cliënten. Bij de Sociaal Raadslieden is het registreren veel korter en simpeler. In deze registratie wordt er gevraagd naar de cliënt, de handeling, de categorie hulpvraag, het rendement en is er nog een stuk waarin geschreven kan worden.
Een ander groot verschil is dat maatschappelijk werkers vaak generalisten zijn en dat Sociaal Raadslieden vaak een specialistischere functie hebben. Generalisten zijn geen alleskunners, maar hebben een brede blik in de eigen professionaliteit. [[25]](#footnote-25) De maatschappelijk werkers ondersteunen op veel verschillende leefgebieden, terwijl de Sociaal Raadslieden zich richten op specifiekere problemen en is dan vaak specialist op het gebied van sociaaljuridische hulpverlening. [[26]](#footnote-26)

Naast verschillen kent het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk natuurlijk ook overeenkomsten. De cliënten van beide beroepsgroepen zijn voornamelijk hetzelfde. Iedere burger die hulp en ondersteuning zou kunnen gebruiken is welkom bij het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk. Wel zijn de meeste cliënten kwetsbare burgers en van niet-Nederlandse komaf. Met de vluchtelingenstroom zijn veel cliënten meegekomen. De eerste tijd krijgen zij begeleiding vanuit vluchtelingenwerk, maar na de begeleiding kunnen veel cliënten nog niet zelf de zaken regelen en komen zo in problemen. Ze begrijpen de brieven niet of begrijpen niet waarvoor zij tekenen met bijvoorbeeld contracten. [[27]](#footnote-27) Verder kunnen de maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden werkzaam zijn in hetzelfde bedrijf. Zo bijvoorbeeld ook bij Kwadraad.

Een ander onderdeel van het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk is de grens tussen immateriële en materiële hulpverlening. Het werk van beide beroepsgroepen is niet makkelijk te verdelen in immaterieel en materieel, gezien ze beide zowel immaterieel als materiële taken uitvoeren. Wel neigt het sociaal raadsliedenwerk meer naar de materiële kant en het maatschappelijk werk naar de immateriële kant, maar om beide beroepsgroepen volledig in te delen naar de materiële of immateriële is niet volledig juist. Het materiële en immateriële is in elkaar verworven en doordat de maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden beide kennis bezitten van het materiële en immateriële, kunnen zij elkaar goed aanvullen in de werkzaamheden.

Deelconclusie:

Tussen het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk zijn verschillen en overeenkomsten te benoemen. Vanuit de beantwoording van deze deelvraag is te zien dat er meer verschillen zijn te vinden tussen beide beroepsgroepen dan overeenkomsten.

|  |  |
| --- | --- |
| **Verschillen** | **Overeenkomsten** |
| Sociaal Raadslieden kent geen wettelijke basis. Het maatschappelijk werk kent wel een wettelijke basis en is gebaseerd op de WMO.  | Overeenkomende vakgebieden. |
| Hulpverlening is anders. Maatschappelijk werk heeft begeleidende hulpverlening en sociaal raadslieden vooral korte contacten met cliënten.  | Cliënten van beide beroepsgroepen kunnen hetzelfde zijn.  |
| Maatschappelijk werkers registreren procesmatig en Sociaal Raadslieden in korte contacten.  | Veelal werkzaam in hetzelfde bedrijf.  |
| Maatschappelijk werkers zijn generalisten en Sociaal Raadslieden zijn specialisten.  |  |
| Op het gebied van immateriële en materiële hulpverlening zijn er zowel verschillen als overeenkomsten.  |

## 4.4 Deelvraag 4

**In hoeverre achten maatschappelijk werkers de werkzaamheden van Sociaal Raadslieden als nodig ter uitoefening van de eigen werkzaamheden?**

In het eerste interview is gesproken met een maatschappelijk werker, welke al eerder met Sociaal Raadslieden heeft gewerkt tot de bezuiniging in 2012.

Volgens deze respondent hebben de Sociaal Raadslieden destijds heel veel werk uit handen genomen en als ze in Leiden er nog zouden zijn, dan zouden zij volgens haar weer veel werk uit handen kunnen nemen. Er wordt verder benoemd dat Sociaal Raadslieden specialisten zijn op het gebied dat zij dat niet is. Volgens de respondent weten zij direct vragen aan te pakken en kunnen zij het geheel meer juridisch bekijken en niet zoals zij, vanuit maatschappelijk werk oogpunt. En dat is volgens haar echt een verschil. En het is veel laagdrempeliger om door te verwijzen. Respondent is van mening dat er met Sociaal Raadslieden, veel winst valt te behalen. Deze winst zit hem vooral in de tijd. Het kunnen helpen van mensen op juridisch gebied, dat kost veel tijd en moeite voor respondent. Wanneer de Sociaal Raadslieden kunnen bijstaan op dat vlak, dan zal dit volgens respondent een groot voordeel zijn. Met behulp van de Sociaal Raadslieden zullen volgens respondent de problemen van de cliënten minder onnodig hoog worden. [[28]](#footnote-28) Het is dan belangrijk dat cliënten niet aankloppen bij het maatschappelijk werk als het niet veel te laat is. Verder zegt respondent dat de Sociaal Raadslieden veel deden op het gebied van informatie en advies voor cliënten en voor haarzelf als maatschappelijk werkster. Dit werd als prettig ervaren en ook zeker voor de cliënten welke qua inkomen nergens voor in aanmerking kwamen. Mensen met een laag inkomen kunnen terecht bij instanties of kunnen bepaalde vergoedingen krijgen vanuit de gemeente, maar mensen met een hoger inkomen kunnen dit niet. Cliënten met een lager inkomen konden dan bijvoorbeeld naar het juridisch loket voor advies, maar de hogere inkomens zullen voor advies zich moeten wenden tot bijvoorbeeld een dure advocaat, het juridisch loket of andere instanties met soortgelijke diensten. Ook hebben de cliënten met hogere inkomens vaak op papier een prima inkomen, maar de hogere lasten en de mogelijke schulden worden niet meegerekend. Deze mensen kunnen deze hulp veelal niet betalen en komen dan vast te zitten met hun hulpvraag. De Sociaal Raadslieden maakten daarin geen onderscheid, iedereen kon geholpen worden. [[29]](#footnote-29)

Op de vraag of de respondent het sociaal raadsliedenwerk nodig vindt beantwoordt ze dan ook dat ze dit wel nodig vindt, omdat het een heel ander vakgebied is dan het maatschappelijk werk. Zij kan dit werk niet volledig doen.

Respondent benoemd ook dat ze vaak enorm grote dossiers heeft en als zij al deze losse taken moet oppakken, dat er dan enorm veel kostbare tijd verloren gaat. Zij heeft niet van alles de juiste hoeveelheid kennis en het uitzoeken van deze kennis gaat ten koste van andere hulpverlening. Het liefste zou zij zien dat zij alle losse taakjes bij een ander zou kunnen neerleggen. Bijvoorbeeld bezwaarschriften kunnen naar de Sociaal Raadslieden, een vrijwilliger kan zich bezig houden met simpele taken, een ander doet de dagbesteding. Zo werkt ieder aan eigen specialismen en bespaart het de maatschappelijk werker veel tijd. Respondent vindt het dan wel leuk om uit te zoeken, maar het is beter om dit te kunnen verdelen.

In een ander interview benoemd de respondent dat er enige tijd geleden een aanvraag is gedaan voor het sociaal raadsliedenwerk. De aanvraag is naar de manager gegaan en er komt waarschijnlijk een vacature voor in dat team. Respondent benoemd in het interview dat zij het sociaal raadsliedenwerk als team nodig vinden. Als redenen benoemd respondent dat hij als maatschappelijk werker met als specialisme financiën en schulden, dat hij lang niet alles kan weten. Hij kan de cliënten en zijn collega’s helpen bij simpelere vragen, maar als het te lastig wordt zal hij moeten doorverwijzen. Voor het team is het een groot voordeel als er Sociaal Raadslieden worden toegevoegd aan een team, gezien de Sociaal Raadslieden de weg naar wet- en regelgeving veel beter kent. Het team van respondent vindt de Sociaal Raadslieden vooral belangrijk voor het schrijven van bezwaren en vragen rondom uitkeringen.

Een andere respondent benoemd dat ze het sociaal raadsliedenwerk belangrijk vindt ter ondersteuning van haar werkzaamheden. De Sociaal Raadslieden hielpen haar op verschillende vlakken, bijvoorbeeld woonurgentie, bezwaren, wet- en regelgevingen en als maatschappelijk werker hoefde er veel minder te worden verwezen naar andere instanties. Volgens de respondent zou het erg fijn zijn als de expertise van het sociaal raadsliedenwerk terug zou keren naar haar werk. De Sociaal Raadslieden zouden erg veel werk uit handen kunnen nemen. [[30]](#footnote-30)

Voor de cliënten vindt de respondent het werk van de Sociaal Raadslieden erg belangrijk en ook zeker nodig, voornamelijk voor de statushouders. Deze groep heeft vooral behoefte aan één locatie en één aanspreekpunt. Als je deze cliënten blijft doorverwijzen, dan worden ze daar niet veel gelukkiger van. Respondent benoemd dat de statushouders het vaak ook niet zo goed begrijpen. De maatschappelijk werkers kunnen dan ook niet met zekerheid zeggen dat deze mensen zijn aangekomen bij de doorverwijsplaats. De maatschappelijk werkers weten ook niet wat er verder met deze mensen gebeurt, zeker als deze mensen niet meer worden ondersteund door het maatschappelijk werk. Deze mensen raken dan soms gewoon kwijt volgens respondent. Sociaal Raadslieden is vaak wel urgente problematiek, dus ik denk zeker dat het nodig is. [[31]](#footnote-31)

Anderhalf jaar geleden kwamen in de Hoeksche Waard Sociaal Raadslieden. In het begin liep de hulpverlening niet goed, tot de Sociaal Raadsvrouw zich ging bezig houden met de PR. Hierdoor werd zij steeds bekender bij de ketenpartners en cliënten. Als ketenpartners en cliënten worden geholpen, dan merk je echt de opluchting bij de cliënten en ketenpartners. Zij hebben eindelijk iemand om deze vragen te stellen. De nodige kennis ligt niet voorhanden en de ketenpartners hebben gewoonweg niet dezelfde kennis. Sociaal Raadslieden hebben een ontzettend brede blik en kunnen veel verder kijken en kunnen in korte tijd enorme lasten verlichten. Door de Sociaal Raadslieden weten ze hun rechten en ze zouden anders veel geld laten liggen, waar zij wel recht op hebben. Denk bijvoorbeeld aan de minimaregelingen, die blijven gewoon liggen en dat is zonde. De Sociaal Raadslieden hebben je een helicopterview, wat anderen niet altijd hebben. Ketenpartners richten zich vaak op hele andere gebieden en kijken niet verder dan hun kunde. Sinds de Sociaal Raadsvrouw er is weten de ketenpartners waar zij met de vragen terecht kunnen.[[32]](#footnote-32)

Volgens een andere respondent wordt het sociaal raadsliedenwerk niet altijd gezien als iets wat belangrijk is, maar het werk dat wordt opgeleverd is van erg grote waarde voor zowel de cliënt als de maatschappij. De financiële opleveringen zijn van grote waarde voor de cliënten, maar het maatschappelijke mag ook zeker niet vergeten worden. Cliënten kunnen erg lang met een advies doen wat is gegeven. De cliënten voelen zich er zo door geholpen. Elke Nederlander kan de hulp van Sociaal Raadslieden gebruiken. Als Sociaal Raadsvrouw weet je zo veel van veel rechtsgebieden. De cliënten van Sociaal Raadslieden kunnen verder nooit problemen hebben en niets met het maatschappelijk werk te maken hebben, maar kunnen op bepaalde gebieden wel wat advies gebruiken. [[33]](#footnote-33)

Deelconclusie:

Vanuit de beantwoording van deze deelvraag is te concluderen dat de maatschappelijk werkers het werk van Sociaal Raadslieden als nodig achten. De werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden kunnen worden gebruikt om efficiënt te werken. Als de maatschappelijk werkers dezelfde taken gaan oppakken, dan duurt dit doorgaans veel langer. Dit gaat dan ook ten koste van andere werkzaamheden, zoals de psychosociale hulpverlening. Ook is het de vraag of de maatschappelijk werkers wel de juiste informatie kunnen vinden en kunnen toepassen. Het doorverwijzen naar andere instanties is ook niet voor elke cliënt mogelijk. Simpelweg omdat zij bijvoorbeeld niet in aanmerking komen voor de hulpverlening wegens een hoger inkomen, of dat de cliënten het niet begrijpen. De Sociaal Raadslieden kunnen iedereen proberen te helpen, gezien er geen inkomensgrens aan staat verbonden en hebben nauw contact met het maatschappelijk werk. De cliënten raken hierdoor niet kwijt en kunnen worden geholpen.

## 4.5 Deelvraag 5

**Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het sociaal raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?**

Sociaal Raadslieden staan bij veel gemeenten op de bezuinigingslijst. Zo ook bijvoorbeeld in Voorschoten zoals eerder benoemd in het juridisch- en maatschappelijk kader. Als de Sociaal Raadslieden wegvallen, moet de cliënt alsnog worden geholpen met de hulpvraag. Eerder is er in het juridisch- en maatschappelijk kader al gesproken over gevolgen aan de hand van het boek “Schaarste” en is er uitgebreid gesproken over het onderzoek van het Verweij-Jonker instituut en Ecorys. Over het laatstgenoemde onderzoek zal hieronder verder worden gesproken.

Als er wordt gekeken naar wat de sociaal raadslieden concreet opleveren voor de cliënt aan de hand van de pilotstudie in Beverwijk, kunnen hier ook gevolgen uit worden gehaald. In het juridisch- en maatschappelijk kader staat dat elke geïnvesteerde euro anderhalve euro oplevert voor de maatschappij. De inwoners gaan er zowel financieel, door het inkomenseffect en administratieve kosten als maatschappelijk op vooruit, door besparing op vrije tijd, het vermijden van hogere ziektekosten, het verhogen van welzijn, het verhogen van zelfredzaamheid en het verhogen van vertrouwen in de overheid. [[34]](#footnote-34)

Wanneer Sociaal Raadslieden niet meer aanwezig zullen zijn is de opbrengt voor de maatschappij vele malen lager. In het overzicht van kosten en baten is te zien dat in de gemeente Beverwijk €119.000,- aan winst is behaald. Zonder de Sociaal Raadslieden zouden de cliënten deze winst niet hebben behaald en met meer (financiële) lasten rondlopen, dan met behulp van de Sociaal Raadslieden.



Volgens het onderzoek van Verweij-Jonker en Ecorys zijn de gevolgen van het wegvallen van de Sociaal Raadslieden groots. Zo schrijven zij “Als Sociaal Raadslieden stoppen met hun werkzaamheden, dan wordt het voor de cliënten moeilijker om aan hun rechten en plichten te voldoen. Een resultaat hiervan kan zijn dat de financiële situatie van de cliënt verslechterd, omdat zij bijvoorbeeld niet alle uitkeringen ontvangen waar zij recht op hebben. Ook kunnen de cliënten te maken krijgen met negatieve gevolgen, zoals armoede en schulden”. [[35]](#footnote-35)

In Beverwijk, waar deze pilotstudie plaatsvond, kan naar schatting een derde van de cliënten ook zonder Sociaal Raadslieden de zaken regelen. Wel gaat dit gepaard met meer inzet van tijd en hogere kosten. Cliënten moeten zo bijvoorbeeld een advocaat, financieel adviseur of belastingadviseur inschakelen om de zaken te regelen. Naast de inzet van dure professionals, wordt ook de sociale omgeving belast. De cliënten die het niet zelf kunnen regelen, zullen moeten steunen op anderen.

Naast de gevolgen voor de cliënten, merken ook instanties de gevolgen van het wegvallen van Sociaal Raadslieden. Door de inzet van Sociaal Raadslieden kunnen bijvoorbeeld oplopende betalingsachterstanden worden voorkomen, waardoor het aantal uitkeringen en schuldsanering kan worden beperkt. Veelal leggen Sociaal Raadslieden ook contact met schuldeisers, hierdoor kan het voor deze groep goedkoper en makkelijker worden opgelost, dan wanneer er deurwaarders en incassobureaus moeten worden ingeschakeld. Verder kan er door inzet van de sociaal raadslieden worden voorkomen dat er verkeerd ingevulde formulieren en andere administratieve handelingen worden verstuurd naar overheidsinstanties.
Met de inzet van Sociaal Raadslieden kunnen deze gevolgen worden ingeperkt. De Sociaal Raadslieden nemen een relatief kleine rol in, maar kunnen in deze kleine rol veel betekenen voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Dit is geconcludeerd uit het

Daarnaast is uit onderzoek onder driehonderd Sociaal Raadslieden bij het LOSR gebleken dat 67% van de Sociaal Raadslieden slechts éen op de tien cliënten hoeft door te verwijzen naar het juridisch loket of naar de advocatuur. Dat houdt in dat negen van de tien Sociaal Raadslieden de hulpvraag van cliënten op juridisch gebied zelf kan afhandelen. Ook bleek uit dit onderzoek dat de Sociaal Raadslieden onnodige juridische procedures weten te voorkomen. Voor de cliënten bespaart dit veel geld, gezien de Sociaal Raadslieden een gratis dienst is voor de cliënten. Veel cliënten van de Sociaal Raadslieden leven al van een minimaal inkomen. Dit geldt voor 84% van de cliënten bleek uit het onderzoek van de Sociaal Raadslieden. [[36]](#footnote-36) Als de dienst zou wegvallen moeten de cliënten de procedures zelf betalen, terwijl de procedures mogelijk onnodig zijn.

Naar aanleiding van de wegbezuiniging van de sociaal raadslieden in Leiden in 2012 ben ik maatschappelijk werkers en de sociaal raadsvrouw destijds gaan benaderen en heb ik ze vragen gesteld over deze tijd.

De respondent zegt over de bezuinigingen dat de dienst plots moest stoppen. Ze had niet het idee dat er een overgang was en dat ze ergens het gewoon zelf moest uitzoeken. Wel hebben de sociaal raadslieden voor het vertrek een overzicht verstrekt met handige tips en goede instanties. Verder was het aan de maatschappelijk werkers om ermee te werken. Het fijne aan destijds werken met de sociaal raadslieden was het kunnen schakelen volgens respondent. Ze kon naar ze toe gaan als ze vragen had of even overleggen over een casus. Het werken op deze manier werd als fijn ervaren door de respondent. Toen de sociaal raadslieden weggingen hebben de maatschappelijk werkers veel zelf op moeten vangen. Desbetreffende respondent heeft affiniteit met het uitzoeken van bepaalde vraagstukken, maar het uitzoekwerk gaat volgens haar ten koste van andere hulpverlening. En dat terwijl sociaal raadslieden vaak deze informatie allang weten en kunnen benoemen.
Volgens respondent zijn de cliënten, door het wegvallen van de sociaal raadslieden, langer blijven doorlopen met de problemen. Op de werklocatie bleven de cliënten maar komen voor de sociaal raadslieden, maar ze waren er niet meer en de maatschappelijk werkers konden ze eigenlijk niet helpen. De oude manier van werken werkte erg laagdrempelig voor de cliënten, terwijl andere instanties juist een enorme drempel hebben voor de cliënten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het juridisch loket. Telefonisch zijn ze altijd druk én het kost geld om te bellen. Volgens respondent zijn ze deze mensen kwijtgeraakt tijdens het wegvallen van de sociaal raadslieden. [[37]](#footnote-37)

Deelconclusie:

Het wegvallen van sociaal raadslieden kunnen grote gevolgen hebben voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Enkele gevolgen zijn dat cliënten minder goed weten wat de rechten en plichten zijn en de financiële situatie kan verslechteren. Een deel van de cliënten kan het wellicht wel af zonder sociaal raadslieden, maar dat gaat weer gepaard met andere problemen, zoals meer inzet van de omgeving en hogere kosten. Dit kunnen cliënten niet altijd opbrengen. Daarnaast heeft het ook gevolgen voor de instanties. Met inzet van de sociaal raadslieden kunnen instanties ook hun voordelen doen. Enkele voordelen zijn het goedkoper en makkelijker oplossen van schulden en instanties hebben minder vaak te maken met verkeerd ingevulde formulieren.

Andere gevolgen zijn bijvoorbeeld dat maatschappelijk werkers deze taken zelf op moeten pakken, terwijl de maatschappelijk werkers het zelf al erg druk hebben. Deze taken krijgen zij naast hun eigen taken en dit gaat ten koste van andere hulpverlening. Een ander groot gevolg is dat cliënten kwijt raken. De maatschappelijk werkers weten niet waar de cliënten naartoe zijn gegaan toen de sociaal raadslieden zijn weggevallen en of zij geholpen zijn met de hulpvraag.

# Conclusie en aanbevelingen

## 5.1 Conclusie

Om de centrale vraag te beantwoorden is het onderwerp gesplitst in vijf deelvragen.

De Sociaal Raadslieden staan vaak hoog op de lijst om te worden wegbezuinigd uit de gemeente. Met dit onderzoek heb ik willen onderzoeken of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor de maatschappelijk werkers en daarbij de cliënten van Kwadraad.

De hoofdvraag bij dit onderzoek is dan ook:
**In hoeverre is het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde voor maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad?**

De deelvragen zijn:

* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden?
* Wat zijn de inhoudelijke werkzaamheden van het maatschappelijk werk?
* Wat is het verschil en wat zijn de overeenkomsten tussen de beroepsgroepen?
* In hoeverre achten maatschappelijk werkers de werkzaamheden van sociaal raadslieden als nodig/bruikbaar?
* Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het Sociaal Raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?

Het sociaal raadsliedenwerk is een wettelijke taak vanuit de WMO 2015 en zijn vooral actief op de gebieden wonen, werk en inkomen. Naast de WMO kent het sociaal raadsliedenwerk ook een eigen beroepscode met wet- en regelgeving voor de beroepsgroep.
De maatschappij is steeds verder aan het juridiseren en dat kent voor- en nadelen. Voor de cliënten heeft dit onder andere als gevolg dat zij in juridische procedures terecht kunnen komen en dat er veel onduidelijkheden kunnen ontstaan door onduidelijke berichtgeving aan de cliënt. De Sociaal Raadslieden kunnen hier onder andere in ondersteunen door te voorkomen dat cliënten in onnodige procedures terecht komen en dat de cliënten de brieven op een voor hun duidelijke manier worden uitgelegd.

De Sociaal Raadslieden kunnen op verschillende vlakken invloed hebben op het leven van een cliënt. Zo kunnen de sociaal raadslieden op zowel financieel als emotioneel vlak verschil maken. Vanuit de Pilotstudie van de Sociaal Raadslieden van Beverwijk is te zien dat de Sociaal Raadslieden voor elke geïnvesteerde euro anderhalf euro opleveren en dat uitgedrukt op verschillende gebieden. Ook kunnen zij cliënten met problemen helpen door kortstondige hulp te bieden, wat weer doorspeelt op het leven van een cliënt. Door onder andere financiële problemen ontwikkelen cliënten tunnelvisie en kunnen zij zich niet focussen op andere aspecten van het leven, zoals de opvoeding van kinderen of gezond leven. Door snel handelen van sociaal raadslieden met deze financiële problemen, kan een cliënt zich ook weer op de andere aspecten focussen.

Sociaal raadslieden werken vaak specialistisch op sociaaljuridisch gebied. De sociaal raadslieden hebben kennis op veel verschillende rechtsgebieden, denk hierbij aan het huurrecht en het sociale zekerheidsrecht. Met deze kennis kunnen de sociaal raadslieden onder andere informeren, adviseren, hulp verlenen en doorverwijzen naar andere instanties. De sociaal raadslieden bieden veelal kortdurende hulp. In een eerste gesprek worden cliënten al geholpen, wat voor cliënten voor opluchting kan zorgen.
Het maatschappelijk werk is in drie taakgebieden verdeeld, namelijk directe en indirecte hulp- en dienstverlening, werken in en vanuit arbeidsomgeving en werken aan professionaliteit en professionalisering. Bij deze taakgebieden horen kerntaken en daarbij zijn verschillende taken beschreven voor de maatschappelijk werkers. Tussen de Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werkers bevinden zich meer verschillen dan overeenkomsten in de dienstverlening. Maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden werken beide zowel op immaterieel als materieel, waarbij maatschappelijk werkers meer neigen naar immateriële hulpverlening en Sociaal Raadslieden naar materiële hulpverlening. Beide beroepsgroepen kunnen elkaar goed aanvullen.
Naar aanleiding van de gehouden interviews valt te concluderen dat de maatschappelijk werkers het werk van de Sociaal Raadslieden nodig achten. De werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden kunnen worden gebruikt om efficiënt te werken.

Het wegvallen van Sociaal Raadslieden kan grote gevolgen hebben voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Enkele gevolgen zijn dat cliënten minder goed weten wat de rechten en plichten zijn en de financiële situatie kan verslechteren. Daarnaast kunnen instanties met inzet van de sociaal raadslieden ook voordelen krijgen.

Ter beantwoording van de centrale vraag “in hoeverre is het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad?” is te zien aan de hand van het onderzoek dat het sociaal raadsliedenwerk zeker een meerwaarde is voor de maatschappelijk werkers en de cliënten. Het werk van de Sociaal Raadslieden levert zowel op financieel gebied als op emotioneel gebied resultaten op voor de cliënt. Daarnaast maakt het sociaal raadsliedenwerk het werk van de maatschappelijk werker makkelijk, gezien zij zelf niet meer op onderzoek uit hoeven te gaan om het antwoord te vinden voor de cliënten. Voor maatschappelijk werkers en cliënten is het van belang dat Sociaal Raadslieden worden toegevoegd of zullen blijven in een gemeente.

## Aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat het werk van de Sociaal Raadslieden een meerwaarde is voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Vanuit dit onderzoek ga ik aanbevelingen doen. De aanbevelingen worden gedaan in volgorde van eerste aanbeveling tot laatste aanbeveling, waarbij de eerstgenoemde aanbeveling de belangrijkste aanbeveling is.

* Sociaal raadslieden moeten worden toegevoegd aan een team van maatschappelijk werkers.

De eerste aanbeveling is om Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werkers samen in te zetten in dossiers van cliënten. In het maatschappelijk werk en het sociaal raadsliedenwerk zijn verschillende raakvlakken te vinden en hierin samenwerken is efficiënter qua tijd en kennis. Uit de onderzochte vraag is gebleken dat maatschappelijk werkers behoefte hebben aan de inzet van Sociaal Raadslieden ter ondersteuning van de werkzaamheden. De maatschappelijk werkers kunnen hulpvragen tot een zekere hoogte goed oppakken, maar bij moeilijkere vragen zullen zij moeten doorverwijzen. Om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen helpen met hulpvragen is de inzet van beide beroepsgroepen van belang. De maatschappelijk werkers helpen de cliënten op verschillende leefgebieden en de Sociaal Raadslieden helpen de cliënten op sociaaljuridisch gebied door snelle handelingen te verrichten in het dossier. Wel gaan aanbevelingen gepaard met voor-en nadelen. Een voordeel is dat het werken door taken te verdelen efficiënt werkt. Hierdoor gaat minder kostbare tijd verloren en worden er de minste fouten gemaakt. Elke beroepsgroep kan aan de eigen specialiteiten werken voor een zo goed mogelijk resultaat voor de cliënt. Een nadeel kan zijn dat de dienst van Sociaal Raadslieden kosten met zich meebrengt voor de gemeente. De gemeente moet subsidies verstrekken om deze dienst te kunnen leveren aan haar burgers.

* Sociaal raadslieden moeten worden ingezet als backoffice.

De tweede aanbeveling is om de Sociaal Raadslieden in te zetten als backoffice voor maatschappelijk werkers en andere ketenpartners. Als backoffice kunnen de maatschappelijk werkers met vragen terecht bij de Sociaal Raadslieden, zonder dat de Sociaal Raadslieden zelf direct contact hebben met de cliënten. De Sociaal Raadslieden zijn dan vooral actief achter de schermen van de hulpverlening. Dit maakt mogelijk dat de cliënten geholpen worden en dat de maatschappelijk werkers worden ondersteunt bij hun vragen. Het inzetten van Sociaal Raadslieden als backoffice kan minder tijd kosten voor de Sociaal Raadslieden en de maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers kunnen hun vragen stellen door te bellen, te mailen of door fysiek naar de Sociaal Raadslieden te gaan. Sociaal Raadslieden bezitten over veel parate kennis en kunnen hiermee de maatschappelijk werkers en daarbij de cliënten snel van informatie voorzien. De voordelen van deze aanbeveling zijn dan ook dat het efficiënt kan werken. Het gaat om snelle hulpverlening, gezien de Sociaal Raadslieden met parate kennis snel kan informeren en adviseren. Daarnaast kost het inzetten van Sociaal Raadslieden als backoffice minder subsidie voor de gemeente, wat voor veel gemeenten belangrijk is.
Een nadeel van deze aanbeveling is dat Sociaal Raadslieden met een backoffice functie minder tijd hebben en cliënten dan ook niet kunnen helpen met het opstellen van bijvoorbeeld een bezwaarschrift.

* Sociaal raadslieden moeten lobbyen voor de positie van het sociaal raadsliedenwerk aan de hand van het onderzoeksrapport.

De derde aanbeveling is het lobbyen voor de positie van het sociaal raadsliedenwerk aan de hand van dit onderzoeksrapport. Voor de Sociaal Raadslieden is het van belang om de meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk te laten zien aan de gemeenten. Veel gemeenten weten nog niet goed wat de Sociaal Raadslieden exact doen. De Sociaal Raadslieden kunnen hierop inspelen door het gesprek aan te gaan met de gemeenten en hierin de kracht te laten zien van het sociaal raadsliedenwerk. Ter ondersteuning voor het gesprek kunnen de Sociaal Raadslieden gebruik maken van dit onderzoeksverslag. In het onderzoeksverslag zijn verschillende onderzoeken en rapporten opgenomen, welke kunnen bijdragen in het gesprek. Deze onderzoeken en rapporten zijn in het kort beschreven, waardoor het de Sociaal Raadslieden niet veel tijd kost om zich in te lezen voordat zij aan een gesprek beginnen.

Voordelen van deze aanbeveling zijn dat de Sociaal Raadslieden zelf naar de gemeenten kunnen gaan en vertellen over het eigen werk. De Sociaal Raadslieden weten zelf het beste wat zij kunnen betekenen voor de gemeente en cliënten, maar kunnen het gesprek ondersteunen met dit onderzoeksverslag en de daarin benoemde resultaten. De aanbeveling kan ook direct worden gebruikt door de Sociaal Raadslieden, ze kunnen zich inlezen en direct in gesprek gaan met gemeenten.
Een nadeel van deze aanbeveling kan zijn dat het veel tijd kan kosten naast de reguliere werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden. De Sociaal Raadslieden zullen het gesprek met de gemeenten moeten doen in de tijd naast de reguliere spreekuren.

## Discussie

Voor het begin van het onderzoek was ik zeer overtuigd dat het sociaal raadsliedenwerk een belangrijk werksoort is en had ook zeker verwacht dat iedereen benoemde het nodig te hebben om het werk efficiënter te kunnen aanpakken. Het is goed om te weten voor partijen wat zij aan sociaal raadslieden hebben in de dagelijkse werkzaamheden. Na het onderzoek heb ik eigenlijk geen nieuw beeld kunnen vormen. De respondenten waren allemaal erg positief over het werk. Dit kan ook invloed hebben op het onderzoek.

Ter bevordering van de validiteit had ik meer mensen kunnen interviewen. Ik heb nu zes mensen geïnterviewd. In de methoden ben ik hier ook op ingegaan. Bij de sociaal raadslieden hebben ik er twee kunnen interviewen en bij de maatschappelijk werkers vier. De respondenten van de interviews gaven eigenlijk soortgelijke antwoorden, in deze vraag ik mij dan ook af of ik bij meer interviews niet hetzelfde resultaat zou hebben bereikt. Ik denk namelijk dat dit wel het geval is. Bij de twee sociaal raadslieden merkte ik eigenlijk sterk dat dit op hetzelfde neerkwam.

Ook heb ik bij de interviews beter moeten en kunnen afbakenen. Soms liet ik iemand maar praten, zonder dat dit voor het onderzoek enigszins interessant was. Zo had ik een interview van 35 minuten. In de eerste instantie dacht ik hier veel aan te hebben. Bij het uittypen van deze interviews viel dit erg tegen. Slechts 10-15 minuten van het interview was bruikbaar.

Verder had er in dit onderzoek eerder moeten worden begonnen met de deelvragen en had ik naar meer spreekuren en LC-groepen kunnen gaan. Door persoonlijke omstandigheden lukte dit niet altijd.

Literatuurlijst
Geschreven bronnen

**Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk 2016**
BPSW, Beknopt Beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker 2016: Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk 2016.

**LOSR & MOgroep 2015**
LOSR & MOgroep, Functieprofiel sociaal raadslieden 2015: Landelijke organisatie van Sociaal Raadslieden & MOgroep 2015.

**Maatschappelijk Rendement Analyse sociaal raadslieden**A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens Ecorys &Verweij-Jonker instituut, Maatschappelijke Rendement Analyse sociaal raadslieden 2011, Beverwijk: Ecorys & Verweij-jonker instituut.

**Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening**L. Witte, methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening juli 2011, Amsterdam: L. Witte.

**Schaarste**Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Schaarste, hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag kan bepalen 2013, Amsterdam: Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir.

**Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk 2015**
Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk, beroepscode voor de sociaal raadsman: Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk 2015.

Elektronische bronnen

**Beroepscode voor de sociaal raadsman**
Registerplein “Beroepscode voor de sociaal raadsman” registerplein.nl (zoek op: sociaal raadslieden) bekeken op 23 februari 2019.
**De Generalist**Movisie, de generalist, movisie.nl (zoek op: de generalist) bekeken op 12 april 2019.

**Herziening rechtsbijstand ook de sociaal raadslieden sturen een brief naar minister Dekker**Sociaal Werk Nederland “Herziening rechtsbijstand ook de Sociaal Raadslieden sturen een brief naar minister Dekker” socialwerknederland.nl (zoek op: juridisering) bekeken op 24 juni 2019.

**Hoe werkt Kwadraad?**
Kwadraad “Hoe werkt Kwadraad, wat doen we”, kwadraad.nl (zoek op: sociaal raadslieden) bekeken op 18 februari 2019.
**Minister Dekker enthousiast over Dordtse sociaal raadslieden.**Sociaal Werk Nederland “Minister Dekker enthousiast over Dordtse sociaal raadslieden”, sociaalwerknederland.nl (zoek op: politiek) bekeken op 26 mei 2019.  **Wat is maatschappelijk werk?**
BPSW “Wat is maatschappelijk werk?”, BPSW.nl (zoek op: Maatschappelijk werk) bekeken op 18 februari 2019.
**Sociaal Raadslieden voorkomen onnodige juridische procedures**Sociaal Werk Nederland “Sociaal Raadslieden voorkomen onnodige juridische procedures”, sociaalwerknederland.nl (zoek op: juridische procedures) bekeken op 24 juni 2019.

**Subsidiebegroting gemeente Voorschoten**
Gemeente Voorschoten “Subsidiebegroting 2018”, Voorschoten.nl (zoek op: subsidiebegroting) bekeken op 20 februari 2019.

#  BijlagenBijlage 1: Topiclijst.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onderwerp:**  | **Vraag:** | **Punten:** |
| Taken van sociaal raadslieden | Wat is het sociaal raadsliedenwerk voor jou? |  |
| Noodzakelijkheid | Waarom zijn sociaal raadslieden nodig? |  |
|  | Welke taken heb je in je werk? |  |
|  | Wat voor cliëntcontacten heb je?  |  |
|  |  |  |
| Taken van maatschappelijk werkers | Wat is maatschappelijk/sociaal werk? |  |
|  | Waarom is het maatschappelijk werk van belang? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Welke taken heb je als maatschappelijk werker? |  |
|  | Wat doen jullie met taken wat voorheen de sociaal raadslieden deden? |  |
| Effecten | Wat is het effect hiervan op de cliënten?  |  |
| Noodzakelijkheid | Wat kan een sociaal raadsman-/vrouw voor jou als maatschappelijk werker betekenen?  |  |
|  | Wat kan een sociaal raadsman-/vrouw voor een cliënt betekenen? |  |
|  | Vind jij de sociaal raadslieden nodig in je werkzaamheden? |  |

## Bijlage 2: Plan van Aanpak

Voorwoord

Beste lezers,

Dit onderzoek wordt geschreven voor maatschappelijk werkers en voor sociaal raadslieden. Het onderzoek wordt uitgevoerd door sociaal raadslieden. Ik wil bij voorbaat mijn scriptiebegeleider Annelie Elderson bedanken, mijn collega Zeliha Yerlikaya, de respondenten van het onderzoek, maar ook zeker de begeleidende docenten van de Hogeschool Leiden: Annigje Schelhaas en Iris Wentzel.

Zonder al deze mensen zou het niet mogelijk zijn om deze scriptie op te zetten.

Jessica de Groot

Voorschoten, 25 februari 2019.

Afkortingenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Afkorting** | **Uitleg** |
| BPSW | Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk.  |
| VJI | Verweij-Jonkers instituut |
|  |  |

Inleiding

In het werk van de sociaal raadslieden wordt er vaak gesproken over het belang van het sociaal raadsliedenwerk. Kan het worden vervangen of moet het juist worden opgezet? Dit soort vragen hebben mij aan het denken gezet en zo heeft dit geleid tot mijn onderwerp. Daarnaast heb ik zelf een hart voor het sociaal raadsliedenwerk en wil daarom ook uitzoeken of het werk zo belangrijk is als gedacht.

Verdere informatie over het onderzoek wordt besproken in dit plan van aanpak.

Onderzoeksprobleem

1.1 Probleemanalyse
Voor mijn opdrachtgever “Kwadraad maatschappelijk werk” ga ik onderzoeken wat de meerwaarde is van het sociaal raadsliedenwerk voor de maatschappelijk werkers en de cliënten van Kwadraad. Met meerwaarde wordt in dit onderzoek bedoeld: de eventuele extra waarde van de sociaal raadslieden voor de maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad. Ik wil met dit onderzoek bekijken of het sociaal raadsliedenwerk meer kan betekenen voor een cliënt, dan maatschappelijk werkers op voornamelijk juridisch en financieel gebied.

Het te onderzoeken probleem betreft het werk van de sociaal raadslieden, hiermee wordt bedoeld het nut van het sociaal raadsliedenwerk. Zou het werk vervangen kunnen worden door een andere discipline of moet het werk blijven voortbestaan. Veel mensen zijn niet bekend met het sociaal raadsliedenwerk en kunnen hierin ook niet de waarde bepalen, zo is het sociaal raadsliedenwerk een post waar door gemeenten ook op bezuinigd wordt en waardoor de last van het werk wordt verschoven naar andere collega’s, instanties of organisaties. Bij Kwadraad worden de taken terug gelegd bij het maatschappelijk werk, terwijl zij niet zijn opgeleid voor dergelijke juridische taken. Maatschappelijk werkers hebben basiskennis van wetgeving, dit moeten zij volgens de beroepsvereniging van professionals in sociaal werk kunnen weten. [[38]](#footnote-38) Deze juridische taken moeten secuur worden uitgevoerd. De basiskennis van het maatschappelijk werk schiet hierin dan vaak te kort, denk hierbij bijvoorbeeld aan het schrijven van een bezwaarschrift of het berekenen van de beslagvrije voet. Hierdoor kan de cliënt worden gedupeerd of foutief geholpen worden. Dit kan grote juridische gevolgen hebben voor de cliënten. In sommige gevallen moeten cliënten dan kiezen voor de veel duurdere stap, namelijk advocatuur.

Het probleem doet zich voor in de gemeenten van Kwadraad, op 45 verschillende plaatsen in Zuid-Holland en Utrecht West [[39]](#footnote-39). In 16 van deze 45gemeenten zijn Sociaal Raadslieden aanwezig. Het is belangrijk om de cliënten van Kwadraad dienstverlening te bieden wat aansluit bij de hulpvraag. Sommige vragen kunnen worden behandeld door de generalisten van Kwadraad, de maatschappelijk werkers. Soms zijn de vragen te specialistisch en moeten worden overgedragen aan andere disciplines zoals bijvoorbeeld de sociaal raadslieden of een hele andere dienstverlenende instantie. Het is van groot belang dat een hulpvraag van een cliënt goed en secuur wordt beantwoord.

1.2 Gewenste situatie
Door middel van het uit te voeren onderzoek wil wordt er uitgezocht of het sociaal raadsliedenwerk een vervangbare discipline is of een niet weg te denken functie. Het uitgangspunt is dat de cliënt geholpen moet worden met zijn hulpvraag, ongeacht door wie deze vraag wordt opgepakt.
In de meest ideale situatie werkt de sociaal raadsman/-vrouw in een team van maatschappelijk werkers, de generalisten, als specialist van sociaal juridische kennis.
Als beroepsproduct zullen er aanbevelingen worden gedaan voor verschillende situaties in de vorm van een advies voor collega’s. Een mogelijke uitkomst van mijn onderzoek kan zijn dat het sociaal raadsliedenwerk een grote aanwinst is voor de collega’s van maatschappelijk werk en voor de cliënten. Een andere mogelijke uitkomst is dat maatschappelijk werkers een cliënt afdoende kunnen helpen bij de hulpvraag en eventueel goed kunnen doorverwijzen.

1.3 Probleemafbakening
 In het sociaal raadsliedenwerk wordt er al jaren gestreden voor de positionering en het belang van de sociaal raadslieden, zo ook door mijn scriptiebegeleider. De sociaal raadslieden vinden het werk erg belangrijk voor zowel maatschappelijk werker, netwerkpartners als cliënten. Met dit onderzoek zal ik het mogelijke belang afbakenen naar de maatschappelijk werkers en de cliënten van Kwadraad. Daarnaast zal ik niet een onderzoeken verrichten naar het belang van het sociaal raadsliedenwerk, maar naar de eventuele meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk.

2. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Het onderzoek draagt bij aan de relevantie van het sociaal raadsliedenwerk, zoals beschreven in de probleemanalyse. Veelal vindt de discussie plaats of het werk niet vervangen kan worden door andere disciplines, terwijl andere mensen juist positief verrast worden door het sociaal raadsliedenwerk. Met dit onderzoek wordt er bekeken of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor maatschappelijk werkers en cliënten of juist niet.

2.2 Praktijkdoel

Met dit onderzoek zullen er aanbevelingen worden gedaan in de vorm van een advies voor mijn collega’s en Kwadraad. Deze aanbevelingen zouden mijn collega’s kunnen ondersteunen in verschillende situaties afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek.

3. Theoretisch Kader

3.1 Juridisch kader

*Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*

Het sociaal raadsliedenwerk is niet zoals andere dienstverlening gebaseerd op wettelijke basis. Het sociaal raadsliedenwerk wordt door gemeenten ingekocht als andere dienstverlening. In de gemeente Voorschoten is de dienst ingekocht onder “schuldhulpverlening”. [[40]](#footnote-40) Ongeacht dat het sociaal raadsliedenwerk geen wettelijke basis kent, moeten gemeenten wel zorgen voor andere ondersteuning van haar burgers. Zo moet er op basis van artikel 1.1.1 WMO 2015 cliëntondersteuning worden geboden aan inwoners van een gemeente. Cliëntondersteuning is de ondersteuning die onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning biedt die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. [[41]](#footnote-41)
Het sociaal raadsliedenwerk heeft meerdere raakvlakken als het gaat om cliëntondersteuning, zo is het sociaal raadsliedenwerk actief op het wonen, het werken en het inkomen. Het sociaal raadsliedenwerk is nauw verbonden met het maatschappelijk werk, wat veelal de overige vlakken behandeld.

*Beroepscode sociaal raadslieden*

Wel kent het sociaal raadsliedenwerk een beroepscode welke is opgesteld door registerplein. “Elke beroepsgroep kent zijn eigen wetten en regels in de dagelijkse werkpraktijk; ze bepalen voor een groot deel het handelen van een professional. Deze afspraken en ongeschreven regels noemt men beroepsethiek. De beroepsethiek is vertaald in een beroepscode”. [[42]](#footnote-42) In de beroepscode staat onder andere beschreven, de centrale waarde, de functie, de omgang met de cliënt en verhoudingen tot andere instanties.
Registerplein regelt de registraties van sociale professionals en staat voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van deze professionals.

3.2 Maatschappelijk kader

In het maatschappelijk kader worden de aspecten uitgewerkt die voor het onderzoek van belang zijn, maar die niet specifiek juridisch zijn, zoals bijvoorbeeld sociologische, criminologische, bestuurskundige, organisatiekundige of andere sociaalwetenschappelijk aspecten.

*Meerwaarde*Met meerwaarde wordt in dit onderzoek bedoeld de eventuele extra waarde van sociaal raadslieden voor maatschappelijk werkers en cliënten.

*Het sociaal raadsliedenwerk*

Voor het sociaal raadsliedenwerk worden veel verschillende begrippen gehanteerd. Vanuit verschillende begrippen wordt de definitie vergeleken en wordt beoordeeld welke definitie van het sociaal raadsliedenwerk het beste aansluit bij het uit te voeren onderzoek.

Kwadraad maatschappelijk werk hanteert het sociaal raadsliedenwerk als volgt “Iedereen hoort de wet te kennen, maar dat valt niet altijd mee. Er zijn zoveel wetten, regelingen en sociale voorzieningen, dat het bijna onmogelijk is om van alles op de hoogte te zijn. De Sociaal Raadslieden zijn er voor burgers die een vraag hebben over o.a. het recht op uitkering, studiefinanciering, huurtoeslag, belasting, ontslag, voogdij, rechtszaken etc.”

Functieprofiel sociaal raadslieden beschrijft het sociaal raadsliedenwerk als volgt: “Het Sociaal raadsliedenwerk biedt informatie, advies en ondersteuning aan individuele cliënten, in het bijzonder op de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.” [[43]](#footnote-43)

Voor mijn onderzoek zal ik de definitie van “functieprofiel sociaal raadslieden” hanteren. Deze definitie is naar mijn mening een kortere en scherpere definitie. Kwadraad hanteert een soortgelijke beschrijvende definitie, maar deze is naar mijn mening meer op de cliënt gericht. Alle vindbare definities zijn soortgelijk aan de bovengenoemde definities.

*Maatschappelijk werk*

De missie van het maatschappelijk werk is kort gezegd: het bevorderen zodat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in een wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooien, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen, en dat zij rekening houden met anderen met wie zij samenleven. [[44]](#footnote-44)

Maatschappelijk werkers kunnen bijvoorbeeld helpen bij problemen in de omgang met anderen zoals partner, kinderen, ouders, huisgenoten, buren. Problemen kunnen onder andere zijn: Problemen met de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, problemen als gevolg van seksueel geweld: verkrachting, aanranding, incest, problemen op school: pesten, onzekerheid over de eigen prestaties, problemen met eenzaamheid, vragen rondom eigen functioneren, vragen over regelingen, uitkeringen, wetgeving, financiën en problemen met instanties.

Er is besloten om deze definitie te hanteren, gezien deze naar mijn mening het beste aansluit bij mijn onderzoek.

*Cliënt*

Een cliënt is degene die hulp krijgt van een sociaal raadsman. Een cliënt kan men worden door zelf contact op te nemen met de sociaal raadsman, maar het initiatief tot contact kan zo nodig ook bij de sociaal raadsman zelf liggen.

Het begrip cliënt in de Beroepscode staat in enkelvoud, maar hiermee kunnen eventueel ook meerdere personen worden bedoeld, zoals een (echt-)paar, gezin of familie. [[45]](#footnote-45)

Deze begrippen vormen de basis van dit onderzoek.

*Verweij-Jonker instituut en Ecorys*
In het onderzoek wordt het rapport Maatschappelijk Rendement Analyse sociaal raadslieden gebruiken van het Verweij-Jonkers instituut en Ecorys. Het VJI doet onderzoek naar maatschappelijke vraagstukken. In dit onderzoek wordt gekeken naar de kosten versus de opbrengsten van het Sociaal Raadsliedenwerk. De kosten komen vanuit subsidies van de gemeenten en de opbrengsten zijn voor de cliënten. Uit dit onderzoek blijkt dat voor elke geïnvesteerde euro er anderhalf voor wordt opgeleverd door de sociaal raadslieden in Beverwijk. [[46]](#footnote-46) Met dit onderzoek kan er worden gekeken naar de feitelijke waarde van het sociaal raadsliedenwerk, naast de waarde voor cliënten. Daarnaast wil ik bekijken of dergelijke rendement ook geldt voor bepaalde gemeenten waar sociaal raadslieden aanwezig zijn, dit door de geïnvesteerde subsidies naast de opbrengsten te leggen zoals in het onderzoek uitgevoerd door het VJI en Ecorys.

*Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag kan bepalen*

In dit onderzoek wordt het boek “schaarste” geraadpleegd. Dit boek is geschreven door Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Shafir. In dit boek wordt besproken hoe een schaarste, aan bijvoorbeeld geld, voedsel of tijd, je gedrag kan bepalen, voor blinde vlekken zorgt en het denkvermogen beperkt. Door een schaarste maken mensen ook keuzes, die zij misschien normaliter niet zouden maken. [[47]](#footnote-47)
Uit onderzoek van de schrijvers is gebleken dat mensen die zich financiële problemen bevinden gemiddeld 13 IQ punten lager scoren dan wanneer zij deze schaarste niet ervaarden.
Aan de hand van dit boek wordt laten zien hoe belangrijk het is dat cliënten de juiste hulp krijgen. Door de problemen welke afspelen in het leven van een cliënt ontstaat er tunnelvisie. Als het ene probleem adequaat wordt opgelost, zal de tunnelvisie mogelijk ophouden en kan de cliënt zich weer focussen op de andere aspecten in het leven.

4. Vraagstelling

4.1 Centrale vraag

Om te bepalen of het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde is voor het maatschappelijk werk en de cliënten van Kwadraad wordt er onderzoek verricht naar het sociaal raadsliedenwerk zelf en wordt dit onder de loep genomen. Het is een verklarend onderzoek en adviserend onderzoek richting het werk en de functie. Het adviserende aspect is voornamelijk voor collega’s maatschappelijk werk.

*In hoeverre is het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde voor maatschappelijk werkers en cliënten van Kwadraad maatschappelijk werk?*

4.2 Deelvragen

Wat houdt het werk in van Sociaal Raadslieden?

Wat houdt het werk in van maatschappelijk werk?

Wat is het verschil tussen de beroepsgroepen?

Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het Sociaal Raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?

5. Methoden

5.1 Methoden van onderzoek

Voor het beantwoorden van de centrale vraag zal er per deelvraag worden toegelicht welke methoden er gaan worden toegepast. Voor het beantwoorden van de deelvragen wordt gebruik gemaakt van (semi) gestructureerd interviewen, enquête en geschreven bronnen (literatuur- en bronnenonderzoek).
Voor het interviewen worden er drie sociaal raadslieden geïnterviewd van de negen aanwezigen. Twee van de negen collega’s is re-integrerend en éen van de collega’s is met zwangerschapsverlof. Daarnaast ben ik éen van de negen collega’s. Hierdoor is mijn keuze gevallen op drie respondenten om te interviewen.
Verder worden er maatschappelijk werkers geïnterviewd. Twee of drie maatschappelijk werkers uit gemeenten waar geen Sociaal Raadslieden (meer) zijn en twee of drie waar de Sociaal Raadslieden wel aanwezig zijn. Het aantal is afhankelijk van de maatschappelijk werkers die mee willen doen aan het onderzoek en de informatie die er vanuit deze interviews worden verzameld.

Door middel van bronnenonderzoek/literatuuronderzoek wordt er gekeken naar de bestaande bronnen en wat zij voor informatie kunnen opleveren aan het onderzoek. Deze methoden wordt gebruikt in combinatie met het interviewen. Op deze manier wordt er een zo volledig mogelijk antwoord gecreëerd op mijn onderzoek door theorie en praktijk te combineren.

Met de methoden worden de volgende deelvragen beantwoord:

Wat houdt het werk in van Sociaal Raadslieden?

Deze deelvraag wordt beantwoord door middel van het interviewen van sociaal raadslieden. Daarnaast zal er worden gezocht naar al geschreven bronnen.

Wat houdt het werk in van maatschappelijk werk?

Deze deelvraag wordt beantwoord door middel van het interviewen van maatschappelijk werkers. Daarnaast zal er worden gezocht naar al geschreven bronnen.

Wat is het verschil tussen de beroepsgroepen?

Deze deelvraag wordt beantwoorden door middel van het vergelijken van de gehouden interviews met maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. Daarnaast zal er worden gezocht naar al geschreven bronnen en ook deze vergelijken met elkaar.

Wat zijn de eventuele gevolgen van het wegvallen van het Sociaal Raadsliedenwerk voor maatschappelijk werkers en cliënten?

Deze deelvraag wordt beantwoorden door middel van het interviewen van maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden.

5.2 Kwaliteit van de gegevens

Voor de interviews wordt de kwaliteit van de gegevens verbetert door alle interviews op te nemen met de spraakrecorder van mijn telefoon en wordt vanuit daar de interviews uittypt en toevoegt als bijlage aan het onderzoek. Dit zorgt voor betrouwbaarheid, omdat de interviews allemaal op eenzelfde manier worden uitgevoerd en verwerkt.

Daarnaast wordt op voorhand van de interviews een topiclijst opgesteld. Dit om het semigestructureerd interview te kunnen leiden.

5.3 Analyse van de gegevens

De interviews worden uitgewerkt in de vorm van een transcript. Dit wordt open gecodeerd en in thema’s samengevoegd. Daarnaast ga wordt dit axiaal gecodeerd en uitkomsten vergelijken met elkaar. Tot slot wordt selectief gecodeerd, waarna de bevonden informatie wordt toegevoegd aan het onderzoek.

6. Interventie

6.1 Beschrijving interventie

Als beroepsproduct ga ik een aanbeveling schrijven in de vorm van een advies voor mijn collega’s maatschappelijk werk. Afhankelijk van de uitkomst van het interview zal ik deze aanbevelingen doen. Deze aanbevelingen kunnen bijvoorbeeld zijn het geven van een extra scholing om de maatschappelijk werkers te kunnen inzetten in plaats van sociaal raadslieden. Of een aanbeveling kan zijn dat er in een team van maatschappelijk werkers standaard een sociaal raadsman- of vrouw aanwezig moet zijn. Mijn uitgangspunt is om in ieder geval drie aanbevelingen te doen. Aan de hand van deze aanbevelingen kunnen maatschappelijk werkers kiezen welke eventuele optie aansluit bij de behoefte van de hulpverlening in een team.

7. Projectorganisatie

7.1 Planning

*Fase 1 en fase 2:*In fase 1 en fase 2 is aandacht besteed aan het plan van aanpak. Het plan van aanpak moet ingeleverd zijn op maandag 25 februari 2019 voor 23:59.

*Fase 3:*In fase 3 heb ik, mits ik een goed plan van aanpak heb opgesteld, een GO voor mijn onderzoek. Echter, ik ga niet wachten tot de GO en begin direct met het verder schrijven van mijn onderzoek.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wanneer?** | **Wat?** | **Toevoeging.** |
| Week 9 | Topiclijst bedenken. | Topiclijst voor interviews met maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. Ook enquête vragen bedenken voor de cliënten |
| Week 9/10 | Collega’s benaderen voor interviews en de enquête. | Hier wil ik vragen wie ik zou mogen interviewen en wie mee zou willen helpen met de enquêtes.Ook rondvragen voor maatschappelijk werkers.  |
| Week 10 | Definitief inplannen interviews. |  |
| Week 11/12 | Onderzoek verder invullen met de geschreven bronnen.  |  |
| Week 13 | Interviews! |  |
| Week 14 | Interviews! |  |
| Week 15 | Interviews! |  |
| Week 13 | Interviews uitwerken |  |
| Week 14 | Interviews uitwerken |  |
| Week 15 | Interviews uitwerken |  |
| Week 16 | Eventueel extra tijd uitwerken. |  |
| Week 17/18 | Interviews verwerken in onderzoek |  |
| Week 18/19 | Onderzoek afronden voor concept. |  |
| Week 19 | Concept inleveren | 6-5-19 om 12:00 |

*Fase 4:*In fase 4 heb ik hopelijk zoveel mogelijk van het onderzoek kunnen afronden. Wederom ga ik in fase 4 niet afwachten op de GO, maar ga ik verder het onderzoek afronden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wanneer?** | **Wat?** | **Toevoeging.** |
| Week 20 | Verder met het onderzoek. |  |
| Week 21 | NO GO/ GO |  |
| Week 22 | Verder met het onderzoek. |  |
| Week 23 | Verder met het onderzoek. |  |
| Week 24 | Verder met het onderzoek. |  |
| Week 25 | Onderzoek volledig afronden.  |  |
| Week 26 | Inleveren onderzoek | 28-6-2019, 19:00u |

7.2 Organisatie en samenwerking

In het onderzoek ben ik vrij om het onderzoek uit te voeren. Ik hoef hiervoor niet samen te werken met collega’s om dit onderzoek te kunnen opzetten. Ik kan met dit onderzoek werken wanneer en waar ik wil.

7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning

In dit onderzoek werk ik totdat ik vastloop of vragen heb. In dat geval kan ik met mijn collega sparren via telefoon of per mail. Per mail ontvangt zij ook dit onderzoek. De uren bewaak ik hierin zelf.

7.4 Faciliteiten

Tot op heden heb ik geen faciliteiten nodig. Wanneer ik dit nodig acht zal ik de nodige personen benaderen.

Literatuurlijst

Geschreven bronnen

**Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk 2016**
BPSW, Beknopt Beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker 2016: Beroepsvereniging van Professionals in sociaal werk 2016.

**LOSR & MOgroep 2015**
LOSR & MOGroep, Functieprofiel sociaal raadslieden 2015: Landelijke organisatie van Sociaal Raadslieden & Mogroep 2015.

**Maatschappelijk Rendement Analyse sociaal raadslieden**A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens (Ecorys &Verweij-Jonker instituut, Maatschappelijke Rendement Analyse sociaal raadslieden 2011, Beverwijk: Ecorys & Verweij-jonker instituut.

**Schaarste**Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Schaarste, hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag kan bepalen 2013, Amsterdam: Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir.

**Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk 2015**
Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk, beroepscode voor de sociaal raadsman: Sociaal Werk Nederland & Sociaal raadsliedenwerk 2015.

Elektronische bronnen

**Beroepscode voor de sociaal raadsman**
Registerplein “Beroepscode voor de sociaal raadsman” registerplein.nl (zoek op: sociaal raadslieden) bekeken op 23 februari 2019.

 **Hoe werkt Kwadraad?**
Kwadraad “Hoe werkt Kwadraad, wat doen we”, kwadraad.nl (zoek op: sociaal raadslieden) bekeken op 18 februari 2019 **Wat is maatschappelijk werk?**
BPSW “Wat is maatschappelijk werk?”, BPSW.nl (zoek op: Maatschappelijk werk) bekeken op 18 februari 2019.

**Subsidiebegroting gemeente Voorschoten**
Gemeente Voorschoten “Subsidiebegroting 2018”, Voorschoten.nl (zoek op: subsidiebegroting) bekeken op 20 februari 2019.

## Bijlage 3 onderzoeksvoorstel

**Aanvraag afstudeeronderwerp SJD**

**1. Gegevens SJD-student**

 Datum:

|  |  |
| --- | --- |
|  Naam: Jessica de Groot | Studentnummer: 1096456 |

**2. Gegevens externe organisatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Bedrijf/ organisatie |  |
| Naam  | Kwadraad |
| Postadres | Postbus 440 |
| Postcode en plaats | 2800 AK Gouda |
| Bezoekadres  | Boelekade 1 |
| Bezoekpostcode en plaats | 2806 AS Gouda |
| Telefoonnummer  | 0889004000 |
| E-mail algemeen | Info@kwadraad.nl |
| Website  | Www.kwadraad.nl |
| Kerntaak van de organisatie | Kwadraad biedt begeleidende en ondersteunende hulp aan mensen bij hun dagelijkse problemen. Bijvoorbeeld op het gebied van financiën.  |
| Kenmerken organisatie: | O Profit X Non-profitWerkgebied O lokaal x regionaal O nationaal O internationaalAantal werknemers: O 5 -10 O 11-50 O 51 -100 X meer dan 100 |
| Rol van de organisatie(Variant A of B) | X A) De organisatie treedt als opdrachtgever van het project opO B) Bij de organisatie vindt aanvullend onderzoek plaats |

|  |  |
| --- | --- |
| Contactpersoon in het bedrijf/ organisatie |  |
| Titel(s), dhr. of mw. |  Mw. |
| Naam | Annelie Elderson |
| Functie  | Sociaal Raadsvrouw |
| Telefoonnummer  | 0613264728 |
| E-mail contactpersoon | a.elderson@kwadraad.nl |
| Naam van de afdeling | Sociaal Raadsvrouw. Geen specifieke afdeling.  |
| Aantal medewerkers (afdeling)  | Ongeveer 13 sociaal raadslieden.  |

**3. Gegevens afstudeeronderwerp**

|  |
| --- |
| **1. Afstudeeridee:** Beschrijf bondig je idee: Voor mijn afstuderen wil ik onderzoek gaan doen naar de noodzakelijkheid van de sociaal raadslieden en waarom deze dienst niet mag worden wegbezuinigd uit een gemeente. Ik wil hierbij kijken naar de effecten voor de burger en het team van maatschappelijk werkers.  |
| **2. Aanleiding (6 w’s):** Leg uit wat de vraag is die je gaat onderzoeken, waarom dit een probleem voor de opdrachtgever is, welke partijen hierbij betrokken zijn, welke belangen een rol spelen, wat het juridische vraagstuk/probleem is enwaarom jouw onderzoek leidt tot een praktijkgericht juridisch onderzoek:Ik wil gaan kijken naar de meerwaarde van het sociaal raadsliedenwerk. Ik wil hierbij kijken naar de effecten voor de burger en het team van maatschappelijk werkers. Hierbij zijn de sociaal raadslieden betrokken, maar ook de maatschappelijk werkers en de burgers. Hierbij spelen de belangen van de sociaal raadslieden een rol, waarbij zij met een bezuiniging geen werk meer hebben en wellicht in een andere gemeente komen te werken. De maatschappelijk werkers krijgen meer op hun plaat, dan wat zij aankunnen. Ze moeten taken uitvoeren waarvoor zij geen scholing hebben gehad. De burgers hebben daarbij ook een belang. De burgers krijgen mogelijk minder (goede) hulp op bepaalde gebieden wanneer een maatschappelijk werker bepaalde taken uitvoert, dan wanneer een sociaal raadsman of -vrouw dezelfde taken zou uitvoeren. Het uit te voeren onderzoek is niet zeer juridisch gericht, maar kent diverse juridische aspecten. Een voorbeeld hiervan zijn de taken waarom het gaat, denk hierbij aan het schrijven van een bezwaarschrift of het toepassen van de beslagvrije voet. Daarnaast speelt het probleem zich af op het beleid van de gemeente, wat wederom een juridisch aspect is. Zoals eerder benoemd ga ik onderzoek doen naar de noodzakelijkheid van de sociaal raadslieden en waarom deze dienst niet mag worden wegbezuinigd uit een gemeente. Ik wil hierbij kijken naar de effecten voor de burger en het team van maatschappelijk werkers. Dit onderzoek zal zich vooral in de praktijk afspelen, doordat ik veel zal interviewen en onderzoek zal doen naar diverse juridische stukken.  |
| **3. Rechtsgebied(en):** Geef aan welk(e) rechtsgebied(en) een rol spelen bij dit onderwerp (beschrijf het sociaaljuridisch kader). Wat ga je binnen dit sociaaljuridisch kader onderzoeken. Geef aan welke juridische begrippen van belang zijn:In het onderzoek wil ik vooral kijken naar de juridische taken welke een sociaal raadsman of -vrouw uitvoert en naar beleidsstukken van diverse gemeenten waar ervoor gekozen is om sociaal raadslieden weg te bezuinigen. Er zullen niet veel juridische begrippen van toepassing zijn, gezien het onderzoek niet erg juridisch is. Wel kan er worden gedacht aan begrippen van bepaalde taken, zoals het berekenen van de beslagvrije voet. Ook kan er worden gekeken naar de WMO, aangezien dit de basis is voor het maatschappelijk werk.  |
| **4. Beroepsproduct:** Wat is het beroepsproduct dat je wilt ontwikkelen? Wat is de (praktische) relevantie van je onderzoek? Aan welke gewenste ontwikkeling draagt je onderzoek bij?Ik wil aanbevelingen doen als beroepsproduct. Deze aanbevelingen wil ik niet doen op beleidsmatig niveau, maar meer adviserend naar collega’s. Naar aanleiding van mijn onderzoek kom ik tot een conclusie en vanuit die conclusie ga ik aanbevelingen doen. Ik wil hierbij minimaal drie aanbevelingen doen.  |
| **5. Voorlopige vraagstelling:** Formuleer een voorlopige vraagstelling als een open vraag:In hoeverre is het sociaal raadsliedenwerk een meerwaarde voor de cliënten en de maatschappelijk werkers van Kwadraad?  |
| **6. Onderzoeksmethode:** Welke methode(n) denk je toe te passen om aan de kennis voor je beroepsproduct te komen en hoe? Denk aan (combinatie van) methoden zoals: literatuuronderzoek; bronnenonderzoek (bv. wetgeving, jurisprudentie); dossieronderzoek; interviewen (andere methode(n), te weten …):Voor mijn onderzoek wil ik meerdere methoden toepassen, zo wil ik onder andere interviewen, literatuuronderzoek en bronnenonderzoek verrichten. Het interviewen: hiervoor wil ik onder andere sociaal raadslieden interviewen, maatschappelijk werkers en misschien nog iemand van de gemeente van het sociaal domein, waar de sociaal raadslieden niet meer aanwezig zijn.Het literatuuronderzoek: hiervoor wil ik kijken naar boeken, rapporten en onderzoeken.Het bronnenonderzoek: hierbij ga ik kijken naar het beleid van de gemeente op het gebied van sociaal raadslieden en het maatschappelijk werk. |
| **7. Literatuur- en bronnenlijst:** Noem tenminste 6 relevante en specifieke bronnen voor je onderzoek. Zoek minimaal 1 sociaalwetenschappelijke bron (onderzoeksrapport, artikel in een vaktijdschrift), 1 juridische bron (jurisprudentie, memorie van toelichting, artikel in een vaktijdschrift), 1 beleidsdocument (visie van een gemeente, beleid van een specifieke instantie). Stel je literatuurlijst op volgens de leidraad juridische auteurs.Art 1.1.1 WMO 2015. Maatschappelijke ondersteuning. “Bijdrage LOSR Bijdrage LOSR/Sociaal Werk Nederland aan rondetafelgesprek (blok 2) over Commissie van der Meer (eindrapport van de Commissie evaluatie puntentoekenning gefinancierde rechtstand)”. Ernst Radius, 25 januari 2018. “Functieprofiel sociaal raadslieden 2015”. MO groep+, 2015. “Herstelplan 2017-2020” “wegbezuinigen sociaal raadslieden”. Gemeenteraad Voorschoten, P18. “Maatschappelijk Rendement. Analyse Sociaal Raadslieden”. Pilotstudie Beverwijk. Ecorys, Verwey-Jonker Instituut, 2011.“Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag kan bepalen”. Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir, 2013. |

1. BPSW 2016, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. Kwadraad, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-2)
3. Functieprofiel sociaal raadslieden 2015. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir 2013. P. 99. [↑](#footnote-ref-4)
5. Bijlage 1 [↑](#footnote-ref-5)
6. Art 1.1.1 WMO 2015 [↑](#footnote-ref-6)
7. Registerplein, bekeken op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-7)
8. Functieprofiel sociaal raadslieden 2015 [↑](#footnote-ref-8)
9. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir 2013. P. 99. [↑](#footnote-ref-9)
10. Kamerstukken II 1998, 26 360 [↑](#footnote-ref-10)
11. Sociaal Werk Nederland, bekeken op 24 juni 2019 [↑](#footnote-ref-11)
12. Sociaal Werk Nederland, bekeken op 26 mei 2019. [↑](#footnote-ref-12)
13. A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens 2011 [↑](#footnote-ref-13)
14. A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens 2011 [↑](#footnote-ref-14)
15. De cijfers zijn gebaseerd op een gemaakte rekensom met documenten, welke toebehoren aan Kwadraad. Om deze berekening te maken heb ik de subsidie van de gemeenten en de opgebrachte kosten van elkaar afgetrokken. [↑](#footnote-ref-15)
16. LOSR & MOgroep ,2015. [↑](#footnote-ref-16)
17. BPSW, 2016, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-17)
18. Sociaal Werk Nederland, 2015. [↑](#footnote-ref-18)
19. Functieprofiel sociaal raadslieden 2015 [↑](#footnote-ref-19)
20. L. Witte 2011, p. 1 [↑](#footnote-ref-20)
21. Interview 3 [↑](#footnote-ref-21)
22. BPSW, 2016, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-22)
23. L. Witte 2011, p. 1 [↑](#footnote-ref-23)
24. Interview 1 [↑](#footnote-ref-24)
25. Movisie “de generalist” 2014 [↑](#footnote-ref-25)
26. Functieprofiel sociaal raadslieden 2015 [↑](#footnote-ref-26)
27. Interview 2 [↑](#footnote-ref-27)
28. Interview 1 [↑](#footnote-ref-28)
29. Interview 1 [↑](#footnote-ref-29)
30. Interview 5 [↑](#footnote-ref-30)
31. Interview 2 [↑](#footnote-ref-31)
32. Interview 3 [↑](#footnote-ref-32)
33. Interview 4 [↑](#footnote-ref-33)
34. A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens 2011 [↑](#footnote-ref-34)
35. Verweij jonkers instituut p. 10 [↑](#footnote-ref-35)
36. Sociaal Werk Nederland, bekeken op 24 juni 2019. [↑](#footnote-ref-36)
37. Interview 1 [↑](#footnote-ref-37)
38. BPSW 2016, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-38)
39. Kwadraad, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-39)
40. Gemeente Voorschoten, 2018, bekeken op 20 februari 2019. [↑](#footnote-ref-40)
41. Art 1.1.1 WMO 2015 [↑](#footnote-ref-41)
42. Registerplein, bekeken op 23 februari 2019. [↑](#footnote-ref-42)
43. LOSR & MOGroep ,2015. [↑](#footnote-ref-43)
44. BPSW, 2016, bekeken op 18 februari 2019. [↑](#footnote-ref-44)
45. Sociaal Werk Nederland, 2015. [↑](#footnote-ref-45)
46. A. Hamdi, F. de Meere, J. Verheijen & N. Hermens 2011 [↑](#footnote-ref-46)
47. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir 2013 [↑](#footnote-ref-47)