

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOON

Aan de gemeenteraad

DATUM
26 maart 2013

ONS KENMERK

BEHANDELD DOOR
J.E.M. Bannenberg

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 7133

ONDERWERP
Uitvoering motie versterking Formulierenbrigade

In deze brief informeren wij u over de stand van zaken van de motie versterking Formulierenbrigade die uw raad op maandag 28 januari heeft aangenomen. In deze motie draagt u ons college op om:

1. de Formulierenbrigade en de sociaal juridische ondersteuning voor 1 april 2013 zodanig op sterkte te brengen, dat op een fatsoenlijke en adequate wijze bijstand kan worden geleverd en de sociaal juridische kennis wordt gewaarborgd door professionals;
2. bij de Kadernota met voorstellen te komen om te zorgen dat ook in de toekomst sprake kan zijn van een goede en professionele kwaliteit van dienstverlening bij de functies van de Formulierenbrigade en de sociaal juridische ondersteuning.

Acties ten aanzien van punt 1 van de motie

De huidige uitgangspunten, als onderdeel van het armoedebeleid voor kwetsbare burgers in onze stad, voor de dienstverlening van de Formulierenbrigade en de juridische advisering zijn:

- een "laagdrempelige" voorziening in de wijk voor de burgers van onze stad;
- met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm kan een burger kosteloos terecht voor juridisch advies en ondersteuning door de Formulierenbrigade;
- indien het inkomen boven de 110% van de bijstandsnorm ligt, maar de schulden zo hoog zijn dat er geen geld meer overblijft voor de wekelijkse boodschappen (dezelfde criteria als de Voedselbank) dan is de dienstverlening ook gratis;
- niet steeds dezelfde burgers helpen, maar het uitgangspunt is indien men is geholpen en de burger weet hoe een formulier moet worden ingevuld, dan moet de burger het formulier in het vervolg zelf invullen (niet afhankelijk maken, maar de zelfredzaamheid stimuleren), en
- geen hulp bij aanvragen voor een WW of WWB uitkering, inkomstenbelasting of ondersteuning bij een juridisch advies tegen een eigen organisatieonderdeel (voor de afstemming met het Juridisch loket zie bijlage 2).

Om uitvoering te geven aan uw motie is op 11 maart bij de Formulierenbrigade een medewerker met ruime ervaring op het terrein van de sociale zekerheid en kennis van juridische procedures aan de slag gegaan. Hiermee is het aantal professionals voor de hulp bij het invullen van formulieren en korte juridische advisering uitgebreid van 3,95 FTE naar 4,95 FTE. Deze tijdelijke uitbreiding met 1 FTE is tot 1-1-2014 en in afwachting van de discussie met uw raad tijdens de behandeling van de Kadernota 2014-2017. Wij denken dat hiermee vooralsnog voldoende professionele capaciteit beschikbaar is om de vraag op een adequate wijze te kunnen opvangen. Uiteraard houden wij nauwlettend de vinger aan de pols voor wat betreft de toeloop op de dienstverlening. Doordat burgers bij de zogenaamde "keukentafelgesprekken" van het Arbeidsmarktoffensief actief worden geattendeerd op de mogelijkheden van de dienstverlening van de Formulierenbrigade en de sociaal juridische advisering kan een extra toeloop op de dienstverlening verwacht worden. Als dit leidt tot een extra toeloop op de dienstverlening dan treffen wij maatregelen. Ter informatie van uw raad is in bijlage 1 bij deze brief een tabel toegevoegd om inzicht te geven hoeveel minuten gemiddeld wordt besteed aan een hulpvraag van een burger in onze stad die een beroep doet op de Formulierenbrigade. Wij zijn van mening dat met de beschikbare professionele capaciteit er voldoende tijd is om de burger op een "fatsoenlijke en adequate wijze" te ondersteunen.

Tot slot van deze paragraaf wil ons college nog refereren aan het Coalitieakkoord "Vertrouwen in Enschede" waarin staat dat: "wij de ambities in onze stad willen realiseren met inwoners en maatschappelijke organisaties". In aansluiting op het Coalitieakkoord zijn wij van mening dat burgers in onze stad ook op een professionele wijze door vrijwilligers en studenten van de Saxion hogeschool kunnen worden geholpen bij het invullen van formulieren of korte juridische adviezen. De voorwaarde hiervoor is echter wel dat de vooropleiding aansluit bij de aard van de te verrichten dienstverlening en dat er ook sprake is van een goede verhouding tussen het aantal "beroepskrachten" en "vrijwilligers / studenten". Als aan deze voorwaarden is voldaan, dan vinden wij dat ook een student of een vrijwilliger zich professioneel kan inzetten voor de burgers in onze stad.

Acties ten aanzien van punt 2 van de motie: het vervolg bij de Kadernota 2014-2017

In overeenstemming met de strekking van uw motie komen wij tijdens de behandeling van de Kadernota 2014-2017 met voorstellen voor borging van de professionele kwaliteit van dienstverlening bij de functies van de Formulierenbrigade en de sociaal juridische ondersteuning. Als raad van onze gemeente bent u vervolgens aan zet om een integrale afweging te maken tijdens de behandeling van de Kadernota.

Voor de functies bij de Formulierenbrigade en de sociaal juridische ondersteuning willen wij u alvast informeren over onze toekomstige uitgangspunten van de borging:

- om de toekomstige continuïteit van de dienstverlening aan de burger te borgen zijn wij van mening dat de medewerkers zowel ingezet moeten worden bij het helpen van het invullen van formulieren, als bij de sociaal juridische ondersteuning;
- vanwege de "onafhankelijke juridische advisering" van de medewerkers, gaan wij onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om de hulp bij het invullen van formulieren en de sociaal juridische ondersteuning bij de afdeling Juridische Zaken organisatorisch onder te brengen, en
- gaan wij in overleg met maatschappelijke partners in onze stad om gebruik te maken van vrijwilligers en studenten voor sociaal juridische dienstverlening aan onze burgers (indien wordt voldaan aan de voorwaarden zoals eerder genoemd in deze brief).

Ter informatie: het structureel uitbreiden van de dienstverlening bij de Formulierenbrigade met 1 FTE ambtelijke formatie plaats kost 44.000 euro extra op jaarbasis. Het voorzetten na 1-1-2014 van de huidige functie sociaal juridische ondersteuning kost 62.000 euro extra op jaarbasis. Deze bedragen komen bovenop de begrootte kosten van 291.000 euro per jaar van de huidige formatie van de Formulierenbrigade.

Tot slot van deze brief geven wij u nog informatie over juridische geschillen met een zogenaamd Gering Belang (bijlage 3).

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd over de uitvoering van de motie "versterking Formulierenbrigade".

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Enschede

de Gemeentesecretaris

de Burgemeester

(M.J.M. Meijs)

(P.E.J. den Oudsten)

Bijlage 1: overzicht gemiddeld aantal minuten beschikbaar voor de dienstverlening aan de burger.

Bijlage 2: Afspraken met het Juridisch Loket per 22-1-2013.

Bijlage 3: Uitleg over Gering Belang - zaken onder de € 500,00.

Bijlage 4: Motie versterking Formulierenbrigade.

Bijlage 1: overzicht gemiddeld aantal minuten beschikbaar voor de dienstverlening aan de burger in relatie tot de werkbare uren op jaarbasis.

Soort cliëntencontact Formulierenbrigade:	Gemiddeld Cliënt contact in minuten: (1)	Gemiddeld Administratieve verwerking in minuten: (2)	Aantal Cliënten in 2012 (3)	Aantal werkbare uren Formulierenbrigade 2012	Totaal aantal uren besteed aan cliënten (1+2x3/60)
Inloopspreekuur (incl. admin. verwerking)	60		1121		1121
Registreren inloopspreekuur		10	1121		186,83
Afspraak bij de Gemeente Enschede	45	45	61		91,5
Contacten sociaal netwerk	20		500		166,66
Huisbezoek	120	45	182		500,05
Voorlichting instanties	30x 90				45
Overige werkzaamheden					154,43
Begeleiding "klimopmedewerkers"					306
Sub totaal Formulierenbrigade				2570,64	2570,64
Soort cliëntencontact juridisch advies:	Gemiddeld Klant contact in minuten: (1)	Gemiddeld Administratieve verwerking in minuten: (2)	Aantal cliënten in 2012 (3)	Aantal werkbare uren Sociaal Juridische ondersteuning 2012	Totaal aantal uren op jaarbasis (1+2x3/60)
Afspraak bij de Gemeente Enschede	60	60	95		190
Huisbezoek	120	75	38		123,5
Contacten Sociaal netwerk	45		180		135
Telefonische consultatie derden	10	10	17		5,5
Inloopspreekuur (incl. admin. verwerking)	60		78		78
Voorlichting instanties	15x90				22,5
Overige werkzaamheden					61
Registeren inloopspreekuur		10	78		13
Sub totaal juridisch advies				628,5	628,5

Bijlage 2: Afspraken met het Juridisch Loket per 22-1-2013

Onderstaand een overzicht van de afspraken over de werkzaamheden van de Formulierenbrigade en het Juridisch Loket.

De volgende werkzaamheden worden door de Formulierenbrigade uitgevoerd:

- Alle bezwaarzaken met gering belang (tot € 500) die niet naar advocatuur verwezen kunnen worden. Uitzondering hierop zijn zaken tegen gemeentelijke instanties.
- Verweerschriften rechtbank vanwege schulden met gering belang. Ook consumentenzaken en nutsbedrijven.
- Alle formulieren, behalve de aangifte inkomstenbelasting en formulieren van buitenlandse instanties.
- Zaken over schuldregelingen. Na vaststelling van de juistheid van de schuld door juridisch loket of de rechter, kan het juridisch loket niet veel meer dan de beslagvrije voet berekenen. Betalingsregelingen treffen, aflossingscapaciteitonderzoeken aanvragen, worden behandeld door de Formulierenbrigade.

De volgende werkzaamheden worden door de Formulierenbrigade uitgevoerd:

- Bezwaarzaken zonder gering belang (vanaf € 500) die naar advocatuur verwezen kunnen worden. Verzoek aan de formulierenbrigade om deze cliënten eerst langs het juridisch loket te sturen i.v.m. de diagnose in Triage (korting op eigen bijdrage).
- Bij bezwaarzaken tegen gemeentelijke instanties vindt alleen verwijzing plaats. In verband met de Pilot Rechtswinkel zal het Juridisch Loket actiever terugverwijzen naar de Gemeente voor Mediation. Die verwijzing loopt via de formulierenbrigade.
- Consumentenzaken, waaronder energie, verzekeringen, telefoonzaken, enzovoort. Het juridisch loket heeft hiervoor standaard brieven, die ze ook voor cliënten aanpassen als zij dit zelf niet kunnen.
- Het Juridisch Loket helpt niet met procedures en schrijft daarom geen bezwaarschriften.
- Alles wat met arbeid te maken heeft: Arbeidsrecht (ontslag, re-integratie), de werknemersuitkeringen WW, ZW, enzovoort. De formulierenbrigade vult alleen formulieren in, het Juridisch Loket doet de rest.

Bijlage 3: Uitleg over Gering Belang - zaken onder de € 500,00

In deze bijlage geven we aan hoe binnen de juridische hulpverlening in Enschede omgegaan wordt met juridische geschillen waarbij het in geding zijnde bedrag minder bedraagt dan € 500,-. De vraag is: wat doet het Juridisch Loket, wat doet de Formulierenbrigade, en wat doet het team Rechtsbescherming van de gemeente Enschede.

Wellicht is het verstandig om eerst helder te krijgen waarom die grens van € 500 zo belangrijk is. De reden is te vinden in het Besluit op de rechtsbijstand, met wijzigingsdatum 1 april 2010. Sinds die datum is de landelijke regel dat burgers geen recht hebben op een toevoeging (een maximale eigen bijdrage voor rechtsbijstand van een advocaat of mediator) als er met hun zaak minder dan € 500 gemoeid is. Dit is een landelijke regel, waar de juridische hulpverlening niets aan kan veranderen.

Het mag duidelijk zijn dat, ongeacht het gering belang, het Juridisch Loket altijd juridisch advies geeft of verwijst. De manier waarop dat gebeurt is echter verschillend. Zaken met een belang van € 500 of meer komen in aanmerking voor bemiddeling naar de advocatuur. Dit wordt Triage genoemd. Omdat zaken met een belang onder € 500,00 (nogmaals, dit is wettelijk bepaald) niet voor een toevoeging in aanmerking komen, kan het Juridisch Loket ook niet verwijzen. In die gevallen geeft het Juridisch Loket vrijblijvend advies en hulpmiddelen. Mocht dat niet voldoende zijn, dan verwijst het door.

De Sociaal Juridische Ondersteuning (SJO) van de Formulierenbrigade behandelt alle zaken onder de € 500 voor mensen die niet genoeg hebben aan het advies en de voorbeeldbrieven van het Juridisch Loket. Dat is tenslotte de doelgroep: mensen die niet zelfredzaam zijn. De enige uitzondering is gemaakt voor zaken tegen de Gemeente Enschede. Na zorgvuldig beraad is besloten dat een medewerker van het programma Economie en Werk geen bezwaar kan opstellen tegen een beslissing van het eigen programma. Dat zou partijdigheid kunnen suggereren. Voor zaken tegen de Gemeente probeert zowel het Juridisch Loket als de SJO van de Formulierenbrigade zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij de afdeling Rechtsbescherming – een ander programma - van de gemeente Enschede. Deze afdeling probeert zoveel mogelijk klachten en bezwaren op te lossen zonder dat er een procedure met termijnen en papieren aan vast zit. Hierover zijn ook afspraken gemaakt. Iedereen vindt het namelijk erg belangrijk dat burgers ook tegen de Gemeente hun bezwaren kenbaar kunnen maken. De onderlinge afspraak tussen de Formulierenbrigade, het Juridisch Loket en de afdeling Rechtsbescherming is dan ook: als iemand er echt niet zelf uitkomt en daarom zijn rechten niet kan verdedigen, wordt er altijd in overleg geholpen. Maatwerk is daarin het sleutelwoord waardoor een sluitend aanbod aan de dienstverlening aan de burger in Enschede wordt aangeboden.