

MOgroep W&MD
Sociaal Raadsliedenwerk in 2008
jaarcijfers (opgehoogd)

LANDELIJKE CIJFERS SOCIAAL RAADSLIEDEN WERK 2008

In het kader van het pluspakket Sociaal Raadsliedenwerk LOSR/MOgroep heeft in 2009 weer een onderzoek plaatsgevonden naar landelijke cijfers en feiten over de dienstverlening van sociaal raadslieden in Nederland in 2008.

Na een extra inspanning van het bureau van MOgroep W&MD zijn uiteindelijk de gegevens van 53% van de instellingen bureaus Sociaal Raadslieden verwerkt. Deze groep is een representatieve afspiegeling van alle Bureaus in Nederland. Met behulp van gegevens uit voorgaande jaren is vervolgens een schatting gemaakt van de totalen voor heel Nederland (tabellen A tot en met F).

Het Sociaal Raadsliedenwerk heeft in 2008 404.983 contacten gelegd met cliënten. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2007. Het aantal vragen per contact is ook licht gestegen van 482.936 in 2007 tot 492.887 in 2008.

In 2008 is er sprake van een toename van klantcontacten op basis van afspraak ten opzichte van open spreekuren. De top drie van meeste behandelde onderwerpen is ongewijzigd gebleven, waarbij belastingen op nummer 1 staat, uitkeringen en werk op nummer 2 en consumentenzaken op nummer 3.

Drs. H. Bijker
Drs. E. Radius

MOgroep W&MD
Sociaal Raadsliedenwerk in 2008
jaarcijfers (opgehoogd)

Ontwikkelingen in aantal contacten en vragen in de jaren 2005 tot en met 2008

| ontwikkelingen 2005 - 2007 | aantal contacten | aantal vragen | vraagfactor per contact |
|-------------------------------|---------------------|------------------|----------------------------|
| 2005 | 480.075 | 584.867 | 1,22 |
| 2006 | 427.518 | 497.846 | 1,16 |
| 2007 | 397.135 | 482.936 | 1,22 |
| 2008 | 404.983 | 492.887 | 1,22 |

Respons SRW registratie jaarcijfers 2008

| respons 2008 | | | | |
|--------------|--------|---------|----------------------|-----------------------|
| respons | aantal | procent | cumulatief aantal | cumulatief procent |
| nee | 33 | 47,1 | 33 | 47,1 |
| ja | 37 | 52,9 | 70 | 100,0 |

Instellingengegevens

| naar provincie | aantal | % |
|------------------------|--------|-------|
| Fryslân | 1 | 2,6 |
| Overijssel | 2 | 5,3 |
| Flevoland | 2 | 5,3 |
| Gelderland | 5 | 13,2 |
| Utrecht | 4 | 10,5 |
| Noord -Holland | 4 | 10,5 |
| Zuid - Holland | 11 | 28,9 |
| Zeeland | 2 | 5,3 |
| Noord - Brabant | 5 | 13,2 |
| Limburg | 2 | 5,3 |
| TOTAAL | 38 | 100,0 |

| 38 respondenten | aantal | % |
|-----------------------|--------|------|
| open spreekuur | 23 | 60,5 |
| op afspraak | 28 | 73,7 |

MOgroep W&MD
Sociaal Raadslidenwerk in 2008
jaarcijfers (opgehoogd)

| organisatievorm | aantal | % |
|---|-----------|--------------|
| zelfstandig rechtspersoon | 3 | 7,9 |
| maakt deel uit van gemeente | 8 | 21,1 |
| met andere welzijns- of zorgvoorzieningen | 27 | 71,1 |
| TOTAAL | 38 | 100,0 |

| schriftelijk vastgelegde klachtprocedure aanwezig | aantal | % |
|---|-----------|--------------|
| nee | 1 | 2,8 |
| ja | 35 | 97,2 |
| TOTAAL | 36 | 100,0 |

| SRW-formatie en inwoners werkgebied | aantal | min | max | gem | mediaan |
|-------------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|
| formatie uitvoerend SRW | 36 | 0,45 | 32,00 | 4,18 | 3,47 |
| inwoners werkgebied | 32 | 19.000 | 487.485 | 123.507 | 96.324 |
| SRW-formatie p. inwonertal | 32 | 0,84 | 14,42 | 3,58 | 2,78 |

| formatie SRW per 100.000 inwoners | aantal | % |
|-----------------------------------|-----------|---------------|
| < 1,0 formatie | 2 | 6.25 |
| 1 - 1,5 formatie | 2 | 6.25 |
| 1,5 - 2,0 formatie | 4 | 12.50 |
| 2,0 - 2,5 formatie | 4 | 12.50 |
| 2,5 - 3,0 formatie | 7 | 21.88 |
| 3,0 - 4,0 formatie | 5 | 15.63 |
| 4,0 en hoger formatie | 8 | 25.00 |
| TOTAAL | 32 | 100.00 |

| aantal inwoners in het werkgebied | per 1 FTE Sociaal Raadslidenwerk |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| mediaan (meetkundig gemiddelde) | 36.009 |
| (rekenkundig) gemiddelde | 41.700 |

MOgroep W&MD
Sociaal Raadslidenwerk in 2008
jaarcijfers (opgehoogd)

Registratieresultaten 2008

| A: soort contact | aantal | % |
|----------------------|----------------|--------------|
| baliedienstverlening | 70.062 | 17,3 |
| spreekuur | 239.750 | 59,2 |
| telefoon | 46.978 | 11,6 |
| huisbezoek | 5.670 | 1,4 |
| anders, onbekend | 42.523 | 10,5 |
| totaal | 404.983 | 100,0 |

| B: duur contact | aantal | % |
|---------------------|----------------|--------------|
| tot 15 minuten | 136.074 | 33,5 |
| 15-30 minuten | 198.037 | 48,9 |
| meer dan 30 minuten | 70.872 | 17,5 |
| totaal | 404.983 | 100,0 |

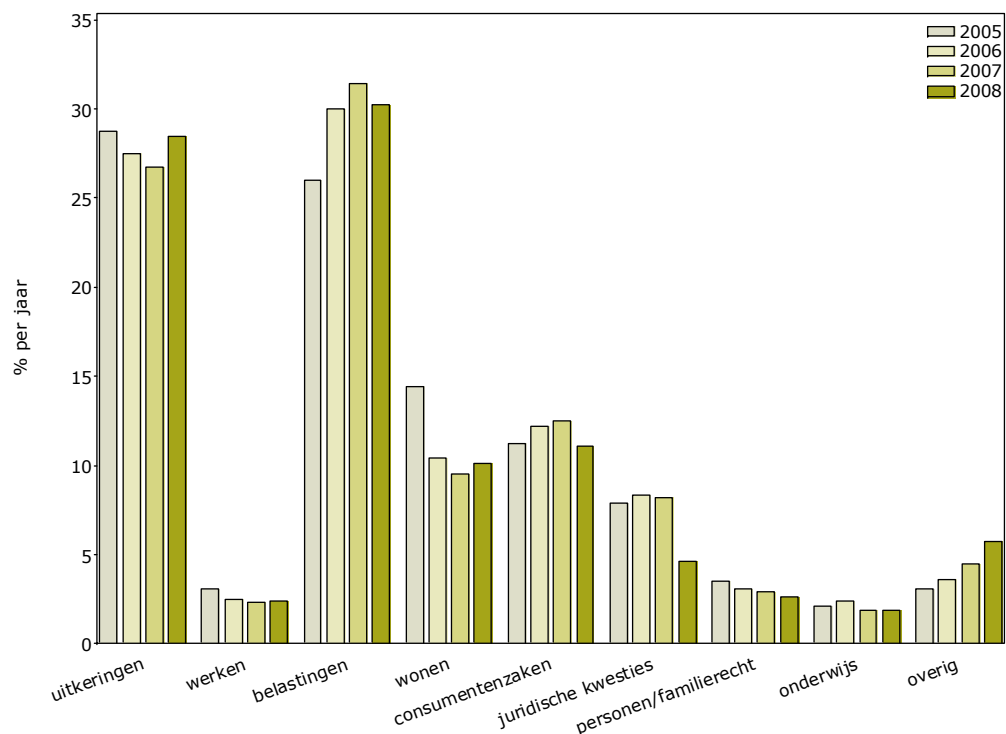
| C: etnische herkomst | aantal | % |
|----------------------|----------------|--------------|
| autochtoon | 147.819 | 36,5 |
| allochtoon | 239.345 | 59,1 |
| onbekend | 17.819 | 4,5 |
| totaal | 404.983 | 100,0 |

| D: leeftijd | aantal | % |
|------------------|----------------|--------------|
| tot 35 jaar | 68.037 | 16,8 |
| 35 - 45 jaar | 103.676 | 25,6 |
| 45 - 55 jaar | 85.451 | 21,1 |
| 56 tot 65 jaar | 51.433 | 12,7 |
| 65 jaar en ouder | 65.607 | 16,2 |
| onbekend | 30.779 | 7,6 |
| totaal | 404.983 | 100,0 |

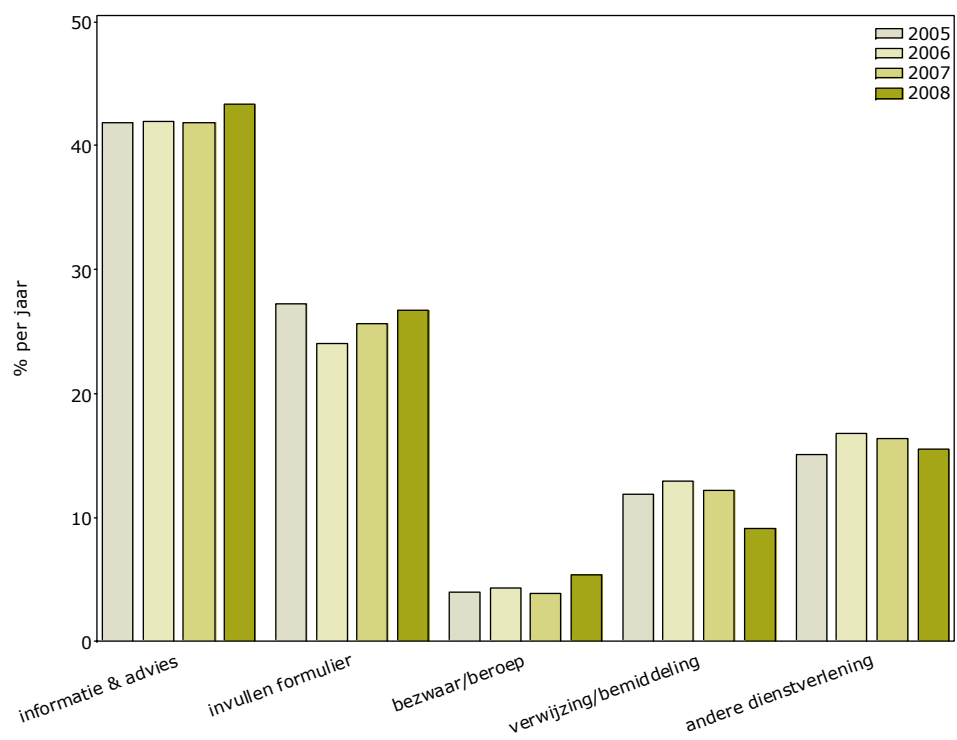
| E: onderwerpen | aantal | % |
|----------------------------|----------------|--------------|
| uitkeringen (1) | 139.980 | 28,4 |
| werken (2) | 11.829 | 2,4 |
| belastingen (3) | 148.852 | 30,2 |
| wonen (4) | 49.782 | 10,1 |
| consumentenzaken (5) | 54.710 | 11,1 |
| juridische kwesties (6) | 37.459 | 7,6 |
| personen/familierecht (7) | 12.815 | 2,6 |
| onderwijs (8) | 9.365 | 1,9 |
| overige onderwerpen (9/10) | 28.095 | 5,7 |
| totaal | 492.887 | 100,0 |

| F: afhandelingwijze | aantal | % |
|------------------------|----------------|--------------|
| informatie & advies | 213.420 | 43,3 |
| invullen formulier | 131.601 | 26,7 |
| bezwaar/beroep | 26.616 | 5,4 |
| verwijzing/bemiddeling | 44.853 | 9,1 |
| andere dienstverlening | 76.397 | 15,5 |
| totaal | 492.887 | 100,0 |

registratiecijfers Sociaal Raadslidenwerk, vergelijking over de jaren heen



Grafiek 1 Onderwerpen SRW jaarcijfers 2005 tot en met 2008



Grafiek 2 Afhandeling SRW jaarcijfers 2005 tot en met 2008