



De Raad

Beleidsthema

Sociaal Raadsliedenwerk

Doel raadsinformatiebrief

Afdoen motie nog toevoegen

Betreft Betreft: Raadsinformatiebrief motie “borg de dienstverlening sociaal raadsvrouw - persoon”

Datum 3 maart 2026

1. Inleiding

Op 11 november 2025 heeft de raad via de motie “borg de dienstverlening sociaal raadsvrouw/persoon” verzocht om inzicht in de borging van de functie van de sociaal raadslieden. Dit verzoek komt voort uit de groei van onze gemeente en de daarmee samenhangende toename van de vraag naar sociaal-juridische en financiële ondersteuning. Daarnaast is gevraagd om een analyse van de effectiviteit van het sociaal raadsliedenwerk in Rijswijk.

2. Kern informatie

Context en achtergrond

Sociaal raadsliedenwerk vervult een belangrijke rol in het ondersteunen van inwoners met vragen en problemen op het gebied van sociale zekerheid, arbeidsrecht, huurrecht, belastingen, toeslagen, personen- en familierecht en meer. Deze dienstverlening wordt aangeboden door de gemeente Rijswijk en is kosteloos en vertrouwelijk.

Sociaal raadslieden vervullen een wezenlijk maatschappelijk belang. In het complexe netwerk van sociaal- en juridische dienstverlening, diverse instanties en loketten, en ook het brede scala aan landelijke en lokale regelingen en voorzieningen, bieden zij onmisbare ondersteuning aan inwoners die de weg hierin moeilijk kunnen vinden. Op deze wijze versterken zij niet alleen de lokale dienstverlening, maar dragen zij ook bij aan een samenhangende en effectieve ondersteuning op regionaal en nationaal niveau.

Sinds mei 2023 wordt het sociaal raadsliedenwerk in Rijswijk uitgevoerd door één medewerker, nadat deze functie gedurende meerdere jaren door een andere medewerker is vervuld. Dankzij haar inzet, ervaring en het brede netwerk is de toegankelijkheid van de dienstverlening en de samenwerking met lokale partners aanzienlijk versterkt. Zij heeft bovendien vele inwoners direct geholpen bij het vinden van de juiste ondersteuning en voorzieningen. De aantoonbare vindbaarheid en laagdrempeligheid van het sociaal raadsliedenwerk maken haar rol inmiddels tot een onmisbare schakel binnen onze gemeentelijke dienstverlening, zowel in de samenwerking met ketenpartners als in de ondersteuning van inwoners. Wij stellen vast dat het sociaal raadsliedenwerk complementair is aan de dienstverlening binnen de onderscheiden vakgebieden en daarin aantoonbare meerwaarde biedt door haar onafhankelijke, integrale en verbindende rol.

Aard van de ondersteuningsvragen

In 2025 heeft de sociaal raadvrouw in totaal 951 hulpvragen van inwoners van Rijswijk behandeld. Bij elke hulpvraag wordt eerst beoordeeld of het om een eenvoudig vraagstuk gaat of dat persoonlijke inzet van de sociaal raadvrouw nodig is. Eenvoudige vragen worden zo nodig doorgezet naar een andere passende instantie of dienst.

Uit de analyse van deze vragen blijkt dat inwoners zich vooral wenden tot de sociaal raadslieden met kwesties op het gebied van belastingen, die met 16,5% het grootste aandeel vormen. Daarnaast hebben veel vragen betrekking op wonen (14,4%), inkomen (13,6%) en toeslagen (12,5%). Ook voorzieningen, zoals gemeentelijke regelingen en ondersteunende diensten, nemen met 9,8% een substantieel deel van de hulpvragen in. Een volledige uitsplitsing is opgenomen in bijlage 1.

De huidige werkzaamheden van het sociaal raadsliedenwerk zijn waardevol, maar bieden ook aanknopingspunten voor verdere uitbreiding en doorontwikkeling van de dienstverlening. Zo laten de aard en spreiding van de hulpvragen zien dat er kansen liggen voor een meer preventieve aanpak, bijvoorbeeld door vroegsignalering, gerichte voorlichting en het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners.

Daarnaast kan de samenwerking met ketenpartners, zoals maatschappelijke organisaties en gemeentelijke diensten, verder worden verdiept om inwoners sneller en integraler te ondersteunen. Ook biedt de bestaande triage bij aanmelding een basis om de dienstverlening efficiënter in te richten, bijvoorbeeld door enkelvoudige vragen sneller af te handelen en meer capaciteit vrij te maken voor complexe problematiek. Tot slot kan worden verkend hoe de toegankelijkheid van het sociaal raadsliedenwerk verder kan worden vergroot, bijvoorbeeld via outreachend werken, digitale ondersteuning en laagdrempelige inlooptmogelijkheden.

Preventieve werking sociaal raadsliedenwerk

Hoewel het lastig is om een maatschappelijke kostenbesparing te kwantificeren voor het sociaal raadslieden werk, onderschrijven landelijke rapporten de positieve maatschappelijke effecten en de besparingen op de lange termijn.

Uit diverse bronnen, zoals het Nibud, Sociaal Werk Nederland en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR), blijkt dat vroegtijdige en laagdrempelige ondersteuning door sociaal raadslieden preventief werkt. Het voorkomt escalatie van sociaal-financiële problemen, zoals schulden, huisuitzettingen en langdurige zorgafhankelijkheid.

Deze preventieve aanpak leidt tot minder stress en onzekerheid bij inwoners en voorkomen van juridische procedures en schuldenopbouw.

Borging korte en lange termijn

De toegenomen bekendheid van het sociaal raadsliedenwerk en de daarmee samenhangende stijging van de vraag hebben geresulteerd in een groeiende caseload. Daarnaast neemt de complexiteit van dossiers toe en vraagt dit intensievere samenwerking met netwerkpartners en verdere inhoudelijke specialisatie. Doordat de functie momenteel door één medewerker wordt vervuld, is de continuïteit voor de korte en langere termijn niet volledig geborgd. Op dit moment is dat al het geval bij ziekte, verlof of piekbelasting. Tijdens afwezigheid worden inwoners dan wel geïnformeerd via e-mail of via het Rijswijks Contactcentrum en indien nodig doorverwezen naar het Juridisch Loket, Steunpunt Rijswijk of de Formulierenhulp.

Voor de lange termijn is door de toename van het aantal inwoners dat zich tot de sociaal raadvrouw wendt het niveau van het huidige aanbod, de kwaliteit daarvan en de afhandeling van hulpvragen niet haalbaar. In andere gemeenten van vergelijkbare omvang ligt het aantal fte aan sociaal raadslieden hoger.

3. Gevolgen en/of vervolgtraject

Het college onderkent het belang van de sociaal raadslidenfunctie als onafhankelijke en deskundige voorziening voor inwoners met sociaal-juridische en financiële vraagstukken. Tegelijkertijd constateert het college dat deze functie op dit moment nog niet in gelijke mate meegroeit met de bredere ontwikkeling van de stad.

Hoewel de huidige capaciteit van één fte momenteel toereikend is, acht het college het noodzakelijk vooruit te kijken en te werken aan een toekomstbestendige positionering binnen de gemeentelijke organisatie.

Daarom wordt ingezet op een structurele versterking van de capaciteit op langere termijn. In 2026 wordt de ontwikkeling van de vraag en caseload nauwgezet gemonitord. Als de ondersteuningsbehoefte verder toeneemt, zal het college bekijken op welke wijze uitbreiding van de capaciteit nodig is.

Hierover wordt in het eerste kwartaal van 2027 gerapporteerd aan de Raad. Op deze manier wordt geborgd dat de dienstverlening blijvend aansluit bij de behoeften van inwoners en dat continuïteit en kwaliteit duurzaam zijn gewaarborgd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Bijlage 1: Cijfers 2025 Sociaal Raadsliden – Corsanr. 26.094586