



Als je er zelf niet
meer uit komt, dan
zijn wij er. Altijd.



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 5 |
| Interview: “Mensen zijn onzeker en bang om het fout te doen.” | 6 |
| Dienstverlening Raad en Recht | 8 |
| Aanbod van diensten | 9 |
| Cliëntaantallen 2022 | 11 |
| Toelichting bij de tabellen en grafieken | 16 |
| Interview: “Een deskundig juridisch team met veel kennis in huis.” | 18 |
| Signalering 2022 | 22 |
| Samenwerking gemeente Hardenberg en ketenpartners | 25 |
| Interview: “Een vrijwilliger is laagdrempelig en staat gelijk aan de inwoner.” | 26 |
| Kennisvermeerdering | 28 |
| Financieel verslag | 30 |



**Wij zijn de
helpende hand
bij juridische
of financiële
problemen.**

Voorwoord

Dit verslag is een uitgave van de Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg over haar organisatie en activiteiten in het jaar 2022. Het bevat tevens een cijfermatige en financiële verantwoording.

Het aantal beroepskrachten is gestegen naar 4, maar daar staat tegenover dat er mede door Covid-19 met minder vrijwilligers is gewerkt: het aantal is ca 25 met de aantekening dat het kwaliteitsniveau is gestegen. De Stichting is deskundig op het juridische, financiële en belastingtechnische terrein.

De hulp aan de cliënten is kosteloos, onafhankelijk en professioneel. Problemen worden effectief en efficiënt behandeld en afgehandeld. Er is een gestage toename van het aantal hulpvragen die veelal digitaal of telefonisch worden gemeld. Van de inlooppreekuren wordt wat minder gebruik gemaakt en deze zijn dan ook aangepast. Het belastingteam heeft het standaard druk gehad en de zaken onder andere met een hoog aantal huisbezoeken afgehandeld.

De organisatie op het bestuurlijke vlak is intensief besproken en er is gestart met het onderzoeken van een bestuurlijke samenwerking en/of wijzigen van het huidige bestuursmodel. In 2023 verwachten wij daar bestuurlijk een besluit over te kunnen nemen en tot uitvoering over te gaan.

Mr. Fred Koekoek
voorzitter

“Mensen zijn onzeker en bang om het fout te doen.”

Het belastingteam van Raad en Recht, dat bestaat uit vijf ervaren vrijwilligers, is al jaren actief in de gemeenten Hardenberg en Ommen. Zij helpen inwoners met belastingzaken en toeslagen. Han Meinders en Wim van Beest zijn twee leden van het team en zij vertellen over hun ervaringen.

‘Ik heb een brief van de belastingdienst en ik begrijp het niet’. Met die opmerking komen mensen vaak terecht bij Han, Wim of één van de andere vrijwilligers. “Het betreft vaak mensen die digitaal niet zo vaardig zijn of weinig affiniteit hebben met financiën.”

De meeste vragen zijn voor het belastingteam gesneden koek. “Veel mensen hebben hulp nodig bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting of bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen. We merken dat mensen onzeker zijn en bang om het fout te

doen”, zegt Han. “Dat alles digitaal wordt is voor ons prettig, maar heel moeilijk voor mensen die er niet in thuis zijn. Al die tabbladen in de systemen van de belastingdienst en de informatie die van je gevraagd wordt, is voor hen niet te overzien. Ook het inloggen met DigiD zorgt soms al voor problemen.”

Vertrouwen

Mensen zijn ontzettend dankbaar en vertrouwen helemaal op de medewerkers van het belastingteam. “Veel mensen geven het

liefst alles uit handen”, vertellen de heren. “Het is natuurlijk mooi dat wij dat vertrouwen uitstralen als organisatie, maar we proberen mensen ook iets te leren, zodat ze het in de toekomst misschien zelf kunnen.” Het invullen van aangiftes, het aanvragen van betalingsregelingen of het schrijven van bezwaarschriften; het werk van het belastingteam is heel divers. “Heel vaak heeft ons werk, zeker wat betreft de toeslagen, te maken met het feit dat wijzigingen niet of niet goed zijn doorgegeven. Als je een verhuizing, veranderend inkomen of overlijden niet tijdig doorgeeft, kan dat grote gevolgen hebben”, vertelt Wim. Soms zijn er vragen die ook voor het team een flinke uitdaging zijn. Wim werkte voor zijn pensioen als belastingadviseur en is zeer ervaren. “Bij het verdelen van de cliënten onder de collega’s hou ik hier natuurlijk rekening mee”, zegt Han. “Het meest ingewikkeld zijn scheidingen in combinatie met een eigen woning. Je moet er dan echt dieper induiken en daar hou ik wel van”, vertelt Wim. “Bladzijde voor bladzijde zeer nauwkeurig doornemen en dan kom je vanzelf bij de oplossing. Je moet goed weten wat je doet. Het geeft voldoening als je mensen goed hebt kunnen helpen.”

Kennis bijspijkeren

Voor de vrijwilligers van het belastingteam is het belangrijk dat ze hun kennis op peil houden. “Drie à vier keer per jaar organiseer ik een bijeenkomst, waarbij we als team een webinar volgen van de belastingdienst om onze kennis up-to-date te houden”, zegt Han. “Raad en Recht is bovendien Toeslagenservicepunt van de

belastingdienst. Dat betekent korte lijnen. Waar je als burger meestal lang in de wacht staat, worden wij gelijk doorgeschakeld. Dat is prettig, want zo kunnen we de cliënt vaak snel en ter plekke helpen.”

Han Meinders is coördinator. Hij verdeelt de vragen die binnenkomen in het registratiesysteem onder de vrijwilligers. “Als de cliënt geholpen is en de hulpvraag beantwoord, dan leggen we dat nauwkeurig vast in het systeem. Zo weten we hoeveel contactmomenten er zijn geweest en hoeveel tijd we hebben besteed aan een cliënt.”

Wat hem opvalt is de stijgende lijn die elk jaar weer te zien is. De hulpvragen bij toeslagen zijn met 15 tot 20 procent gestegen.

“Het is duidelijk dat we nog steeds in een flinke behoefte voorzien.”

Dienstverlening Raad en Recht

Raad en Recht is het best te omschrijven als wegwijzer in de sociaal-juridische wereld. We streven ernaar om iedereen die om wat voor reden dan ook in de problemen is geraakt, bij te staan en weer op weg te helpen. Door het verlenen van diensten op zowel juridisch, financieel als belastingtechnisch gebied wordt een vangnet geboden aan met name kwetsbare inwoners van de gemeente Hardenberg.

We ondersteunen inwoners in hun zelfredzaamheid. We stimuleren de eigen kracht door mogelijkheden te bieden en aan te spreken op verantwoordelijkheden. Bij ons telt iedereen mee en worden mensen geholpen om mee te doen in de maatschappij.

Raad en Recht is:

- Laagdrempelig
- Onbevooroordeeld
- Open voor iedereen

Onze dienstverlening is:

- Gratis
- Anoniem
- Onpartijdig

Het team van Raad en Recht bestond in 2022 uit 3 vrijwillig bestuursleden, 4 beroepskrachten en ruim 20 vrijwilligers.

Samenstelling bestuur:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Voorzitter | Dhr. mr. F. (Fred) Koekoek |
| Penningmeester | Dhr. G.P.J. (Gert) Ligtenberg |
| Secretaris | Dhr. M. (Marten) Boer |

Team beroepskrachten:

| | |
|--|---------------------------------------|
| Coördinator/Sociaal Raadvrouw | mw. C.J. (Cora) Stoevelaar-Landeweerd |
| Coördinator/Sociaal Raadvrouw/jurist (LL.B.) | mw. A.F. (Alienke) Horstra-de Vries |
| Coördinator/Sociaal Raadvrouw/jurist (LL.B.) | mw. J.M. (Annette) Kuijpers |
| Budgetconsulent | mw. G.Z. (Ida) Lenters-Meijering |

Aanbod van diensten

Juridisch advies en ondersteuning

Inwoners kunnen bij ons terecht voor juridische vragen op vele gebieden. In de praktijk betreffen dat vaak vragen over werk, ontslag, ziekte, arbeidsongeschiktheid, uitkeringen, familiekwesties, een conflict met de bureaus over de erfafscheiding, vragen over (ver)huur, bezwaarschriften of problemen met producten of diensten die men koopt.

Wij geven advies en informatie op verschillende rechtsgebieden. Als blijkt dat andere hulp nodig is van bijvoorbeeld een advocaat, mediator of notaris verwijzen we door.

Financieel advies en ondersteuning

Financiële ondersteuning wordt gegeven aan inwoners die vragen hebben over geld en daar advies bij nodig hebben. Inwoners die moeilijk rond kunnen komen, moeite hebben met het aanvragen van regelingen en uitkeringen of het overzicht kwijt zijn qua inkomsten en uitgaven kunnen bij ons terecht. Wij bieden hulp onder andere in de vorm van budgetcoaching voor kortere of langere tijd. Als blijkt dat er tevens andere hulp nodig is verwijzen we door.

In de praktijk zien we problemen met de zorgverzekeraar, energieleverancier of verhuurder. In geval van schulden wordt getracht deze beheersbaar te maken middels betalingsregelingen. Wanneer dit niet haalbaar is volgt een doorverwijzing naar schuldhulpverlening. In voorkomende gevallen wordt geholpen met het verzamelen van documenten ten behoeve van de aanvraag schuldhulpverlening.

Veel vragen gaan over het aanvragen van uitkeringen en tegemoetkomingen voor lage inkomens. Hulp bij het aanvragen van bijstand, bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, sociaal cultureel fonds en Samen voor alle kinderen wordt gegeven door vrijwilligers op de speciaal ingestelde spreekuren voor geld- en formulier.

Belastingen en toeslagen

Raad en Recht beschikt over een belastingteam. Dit team biedt inwoners met een laag inkomen jaarlijks hulp bij de aangifte inkomstenbelasting. Tevens zijn zij door de Belastingdienst erkend als toeslagenservicepunt. Dit maakt het mogelijk dat Raad en Recht inwoners kan ondersteunen bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen zoals zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget. Dit is een waardevolle toevoeging voor de begeleiding die middels coachingstrajecten aan inwoners wordt gegeven. De vrijwilligers van het belastingteam behalen menig keer een gunstig resultaat voor de inwoner en bevorderen daarmee de rust op het gebied van inkomen.

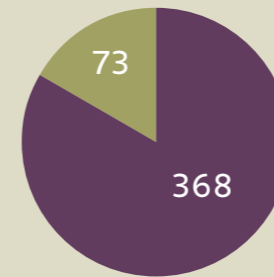
Het belastingteam is eveneens behulpzaam bij het aanvragen van kwijtschelding waterschaps- en gemeentelijke belastingen en treft wanneer dit nodig is betalingsregelingen. In voorkomende gevallen wordt geholpen bij het maken van bezwaar. Tenslotte wordt in schrijvende situaties contact gezocht met het Stella team van de Belastingdienst.



Door kennis te delen kunnen we zorgen wegnemen bij mensen.

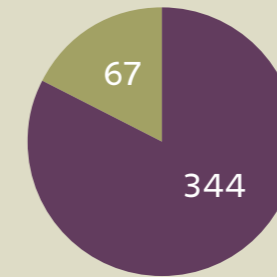
Clïentaantallen 2022

Aantal cliënten per locatie



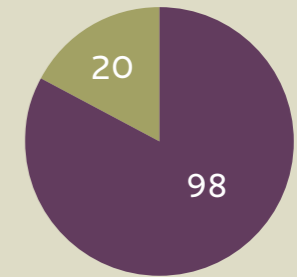
Sociaal Juridische ondersteuning
Totaal 441 cliënten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



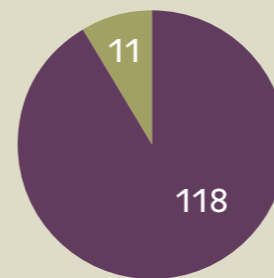
Belastingen en toeslagen
Totaal 411 cliënten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



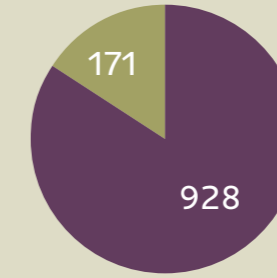
Financiële ondersteuning
Totaal 118 cliënten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



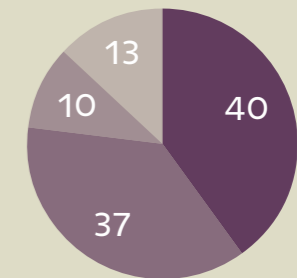
Statushouders
Totaal 129 cliënten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



Totaal
1.099 cliënten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



Verhouding cliënten in % gemeente Hardenberg

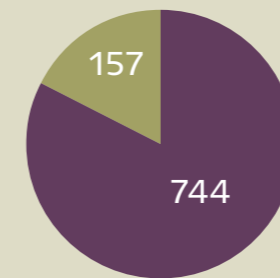
● Sociaal Juridische ondersteuning
● Belastingen en toeslagen
● Financiële ondersteuning
● Statushouders



**We luisteren
aandachtig en
zoeken samen
naar een
oplossing.**

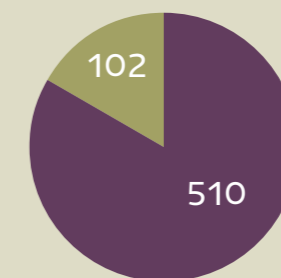
Clïentaantallen 2022

Aantal contactmomenten per locatie



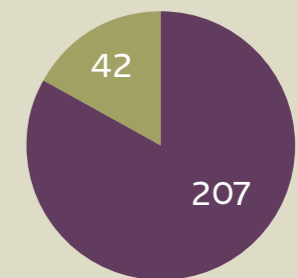
Sociaal Juridische ondersteuning
Totaal 901 contacten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



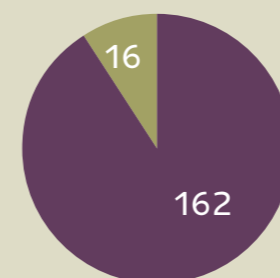
Belastingen en toeslagen
Totaal 612 contacten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



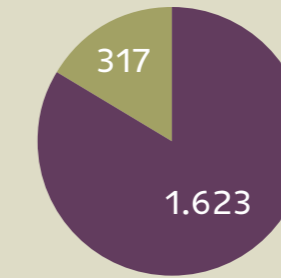
Financiële ondersteuning
Totaal 249 contacten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



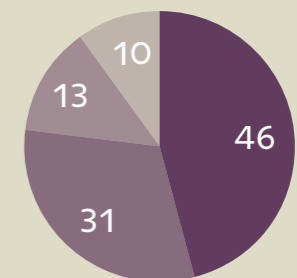
Statushouders
Totaal 178 contacten

● Hardenberg
● Dedemsvaart



Totaal
1.940 contacten

● Hardenberg
● Dedemsvaart

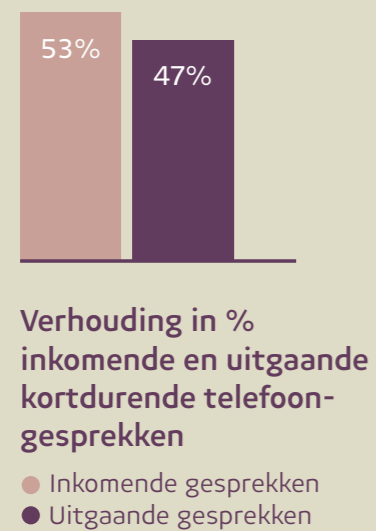
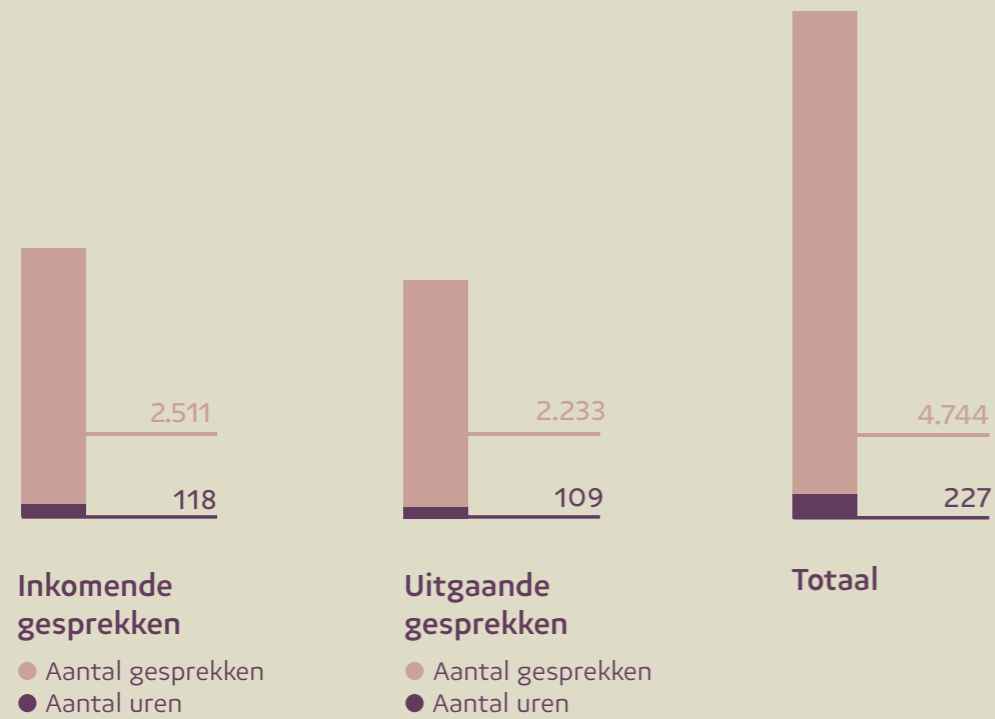


Verhouding contactmomenten in % gemeente Hardenberg

● Sociaal Juridische ondersteuning
● Belastingen en toeslagen
● Financiële ondersteuning
● Statushouders

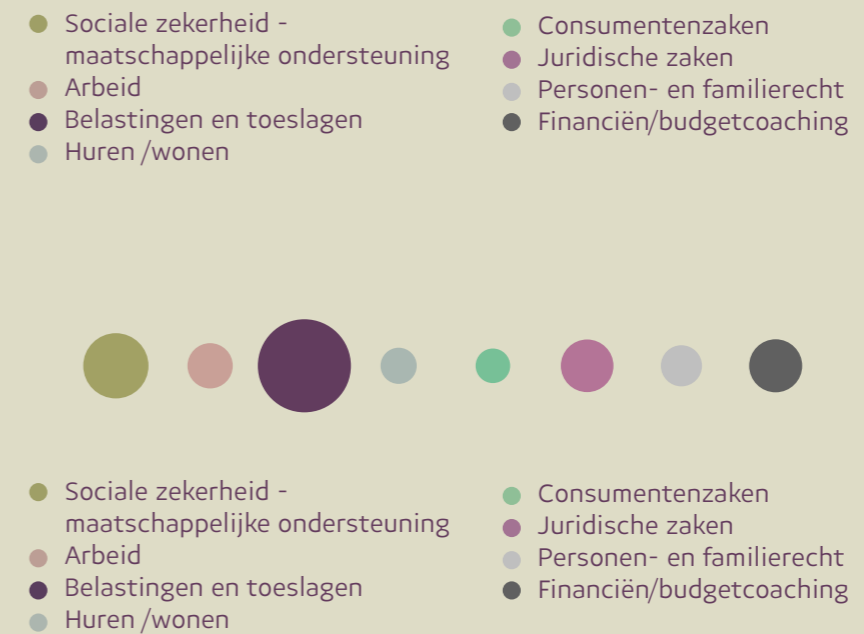
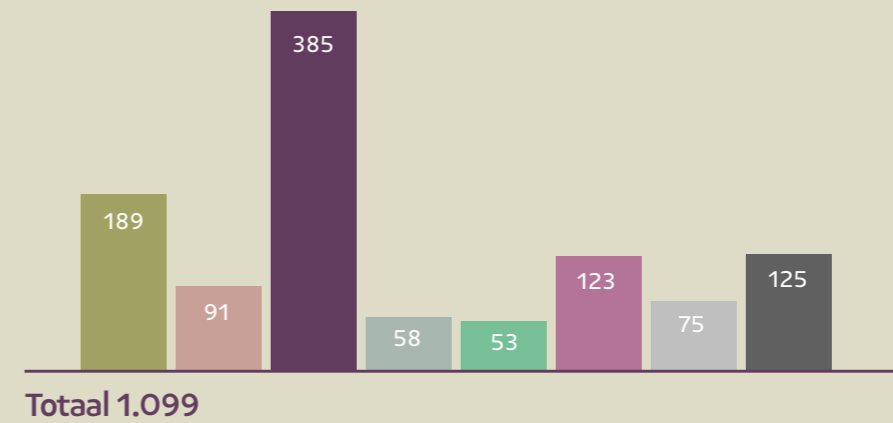
Clïentaantallen 2022

Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners



Clïentaantallen 2022

Categorieën en verhouding hulpvragen per categorie gemeente Hardenberg



Toelichting bij de tabellen en grafieken

2022 was het jaar waar we geen “corona” beperkingen meer hebben ondervonden met betrekking tot onze dienstverlening.

Er meldden zich in de gemeente Hardenberg 1099 inwoners voor advies en hulp. Ten opzichte van 2021 is dat een stijging van 33,7%. De eerste helft van het jaar stegen de hulpvragen met 17% maar mede ten gevolge van de oorlog in de Oekraïne en daaropvolgende energiecrisis, steeg in de tweede helft van het jaar het percentage hulpvragen naar 63%. In de tabellen treft u de verdeling aan tussen de kantoren Hardenberg en Dedemsvaart.

Er waren gedurende het jaar met deze cliënten 1940 contactmomenten een stijging ten opzichte van 2021 van 11%. Al deze contacten waren met de specialisten van ons juridische team, belasting en toeslagenteam, budgetcoaches van Eurowijzer en het team die statushouders met raad en daad hebben geholpen bij uiteenlopende hulpvragen.

De stijging van de cliëntaantallen en contactmomenten was het grootst bij het team Juridische ondersteuning/inloopsprekuren en het belasting en toeslagenteam. De hulpvragen spitsten zich vooral toe rondom de gebieden als sociale zekerheid en maatschappelijke ondersteuning, arbeidsrecht, belastingen en toeslagen en allerlei juridische vragen. Ook werden veel inwoners door ons geholpen met het invullen van o.a. formulieren rondom de energietoelagen en kwijtschelding gemeentelijke belastingen en GBLT.



**Wij komen
bij de mensen
thuis. Dat
wordt enorm
gewaardeerd.**

“Een deskundig juridisch team met veel kennis in huis.”

Wie een conflict heeft met de burens of een brandende vraag heeft over het handelen van zijn werkgever kan terecht bij het juridisch team van Raad en Recht. Dit deskundige team vol specialisten helpt inwoners die een einde willen maken aan een vervelende juridische kwestie.

“Rijdende rechterverhalen, arbeidsgeschillen, familiekwesaties, er komt van alles voorbij”, zegt vrijwilliger Theo van den Bergh. Hij is arbeidsrecht deskundige bij Raad en Recht, wat betekent dat hij vooral mensen helpt die een ‘kwestie’ of een (dreigend) conflict hebben met hun werkgever. “Dit kan gaan over salarisbetaling, achterstallig loon of de aanspraak op een vergoeding, het inroosteren bij gedeeltelijk herstel of onvrede over andere afspraken wanneer iemand in de ziektewet zit. Ik geef ze inzicht en vertel welke mogelijkheden er zijn. We lossen geen

problemen voor ze op, maar helpen ze vooral kijken naar de situatie en stimuleren ze om zelf keuzes te maken of in actie te komen.” Theo zet zijn kennis graag in voor de kwetsbare medemens én voor de organisatie. “Het instituut Raad en Recht vind ik echt perfect. Ik heb in mijn vorige woonplaats veel vrijwilligerswerk gedaan, onder andere in buurtmiddeling, maar iets als dit kende ik nog niet. Hier kunnen mensen terecht die niet weten wat ze aan een situatie kunnen doen. Wij kunnen deze mensen een stap verder helpen.”

Veel kwaliteit in huis

De vragen voor Raad en Recht komen veelal eerst terecht bij Alienke Horstra. Ze is sociaal raadvrouw en coördineert het juridische team. Ze is het eerste aanspreekpunt en vangt de mensen met een hulpvraag op. “Het non-verbale gedrag is heel belangrijk. Een eerste gesprek is dan ook altijd persoonlijk, zodat ik de hulpvraag kan filteren en een duidelijk beeld krijg wat er nodig is. Dat is voor de cliënt zelf ook niet altijd duidelijk.” Alienke heeft vooral een coördinerende en netwerkfunctie. Wanneer iemand juridische hulp nodig heeft, verwijst zij de inwoner door naar een vrijwilliger in haar team. “Ik stuur een mail of bel even om uit te leggen wat de vraag is. De vrijwilliger gaat er zelfstandig mee verder. We hebben veel kwaliteit in huis. Twee arbeidsrecht deskundigen, twee meesters in de rechten en twee deskundigen die alle privaatrechtelijke vraagstukken oppakken.” Naast hun deskundigheid zijn de vrijwilligers geselecteerd op hun sociale vaardigheden. “Van onze vrijwilligers verwachten we dat ze het moeilijke gesprek kunnen voeren en dat ze een open en onbevooroordeelde houding hebben.”

Dankbaar werk

Mensen die hulp krijgen van het juridisch team zijn vaak mensen die niet of weinig zelfredzaam zijn. “Het zijn mensen die onbekend zijn met de juridische wereld en haar processen en in paniek raken van wat er op hen afkomt. Als we het idee hebben dat mensen wel de weg weten en over de benodigde middelen beschikken, verwijzen we ze door naar een professionele betaalde dienstverlener, zoals een advocaat of notaris”, vertelt Alienke. De meesten hebben geen idee waar ze terecht kunnen en kunnen de hulp van de vrijwilligers heel goed gebruiken. “Dat maakt het dankbaar werk”, zegt Theo. Zijn streven is niet alleen de mensen te helpen, maar ook te zorgen dat beide partijen op een goede manier afscheid nemen van elkaar of van het probleem. “Ik ga niet voor één winnaar, maar voor een goede afloop voor beide kanten.”

“Raad en Recht is een perfect instituut voor mensen die geen idee hebben waar ze terecht kunnen.”

Lokale alliantie Financieel Veilig Ouder Worden

Raad en Recht is aangesloten bij de lokale alliantie Financieel Veilig Ouder Worden. Instanties als notarissen, banken, gemeenten, Samen Doen, Veilig Thuis en Raad en Recht tekenden met elkaar een convenant om met elkaar het financieel misbruik van oudere mensen aan te pakken. “Vier keer per jaar komen we bij elkaar. We willen financieel misbruik voorkomen, signaleren en aanpakken. We organiseren onder meer voorlichtingsbijeenkomsten en ontwikkelen foldermateriaal voor ouderen en hulpverleners”, zegt Alienke Horstra. “Het is goed om samen op te trekken. Samen kun je meer. Je hebt elkaar nodig.”



Een
deskundig
team is
dagelijks
bereikbaar
voor uw
vragen.

Signalering 2022

Juridisch

Evenals vorig jaar waren er veel juridische vragen op het gebied van scheiding en alles wat daarmee samenhangt. Opvallend is dat er veel hulp geboden wordt tot aan de definitieve scheiding. Voor de periode daarna is er minder hulp beschikbaar en komen veel inwoners met vragen bij Raad en Recht rondom naleving van de gemaakte afspraken in het scheidingsconvenant of het vastgestelde ouderschapsplan. Huisvesting is moeilijk te vinden en urgentie wordt minimaal toegekend.

Het aantal echtscheidingen onder statushouders neemt toe. In sommige gevallen kort na de gezinshereniging. De verblijfsstatus van de partner kan hierdoor wijzigen en ook de huisvesting voor de partner is een probleem. Daarbij moeten veel zaken geregeld worden zoals het aanvragen van een uitkering en toeslagen. Deze partners overzien de gevolgen niet en zijn nog te weinig taalvaardig om zelf actie te ondernemen.

Wij merken een toename van verslavingsproblematiek en de juridische en financiële problemen die daaruit voortkomen, zoals strafbeschikkingen en betalingsachterstanden. Zowel familieleden als verslaafden zelf melden zich bij ons voor hulp.

In dergelijke situaties zoekt Raad en Recht, uiteraard met instemming van, contact met hulpverlening om te bewerkstelligen dat er 1 regiehouder is en een aanspreekpunt wordt vastgesteld. Door integraal samenwerken wordt het beste resultaat bereikt en kan Raad en Recht op onderdelen gericht aanvullen of adviseren.

De problematiek op het gebied van arbeidsrecht blijft constant en betreft voornamelijk hulp bij ontslag, langer dan 1 jaar arbeidsongeschikt en verzuimbegeleiding, vaststellingsovereenkomsten en de verrekening van uren en salaris.

Tenslotte werden huurders geconfronteerd met een huurverhoging doordat verhuurders de gestegen kosten doorberekenden. Hierdoor ontstonden meerdere malen conflicten tussen huurder en verhuurder.

Financieel/Eurowijzer

Door de laagdrempelige en informele manier van dienstverlening kloppen inwoners makkelijk bij ons aan. Veel van hen zijn bekend bij ons en hebben al eerder hulp gehad. De overige cliënten worden naar ons doorverwezen door de consulenten werk en inkomen, schuldhulpverleners van de gemeente Hardenberg, Maatschappelijk Werk, Samen Doen of het infohuis Hardenberg/Dedemsvaart.

Het aantal ouderen dat zich bij ons meldt wordt hoger. Zij worstelen met de toegenomen digitalisering en hebben niet altijd iemand in hun directe omgeving die hen kan helpen. In geval van opname of overlijden van een partner wordt ook dikwijls een beroep op ons gedaan om tijdelijk ondersteuning te bieden op het gebied van inkomsten/uitgaven of het invullen van documenten.

Voor statushouders, maar ook voor niet-statushouders blijft het invullen van formulieren problematisch. Dit ligt niet alleen aan het nog niet taalvaardig zijn, maar zeker ook aan de ingewikkeldheid van veel regelingen en formulieren. Met name de kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en de aanvraag voor de gemeentepolis roepen veel vragen op

Financieel/statushouders

De 'warme' overdracht vanuit Vluchtelingenwerk na 18 maanden begeleiding is in 2022 gecontinueerd. De budgetconsulent heeft ook dit jaar met behulp van een aantal vrijwilligers en het belastingteam een groot aantal statushouders geholpen met de meest uiteenlopende vragen. Evenals vorig jaar lagen deze vooral op het gebied van het aanvragen van WW of bijstand, toeslagen, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, DUO, SVB en het aanvragen van regelingen voor lage inkomens.

De beoogde zelfredzaamheid is een aandachtspunt. Dit wordt lang niet altijd gehaald. Een groot aantal statushouders maakt veelvuldig gebruik van persoonlijke afspraken en de spreekuren geld en formulier.

Ieder kwartaal heeft een PVT (Participatieverklaringstraject) bijeenkomst plaats gevonden als onderdeel van het inburgeringstraject. Tijdens deze bijeenkomsten wordt voorlichting gegeven ten aanzien van het voeren van een financiële administratie en worden de regelingen voor lage inkomens besproken. Daarnaast is er aandacht voor gelijkwaardigheid en solidariteit.

Een toelichting op de gemeentepolis is aan te raden. In de praktijk zien wij veel vragen over eigen bijdragen en wordt vaak niet begrepen dat niet alle zorg vergoed wordt. Tenslotte is het moeilijk te begrijpen dat de vergoedingen per persoon kunnen verschillen.

Belastingen en toeslagen

De complexiteit neemt toe als gevolg van scheidingen. Dit is met name goed merkbaar bij de toeslagen. Cliënten zijn dikwijls digitaal niet vaardig en zijn veelal niet in staat het complexe systeem van belastingen en toeslagen te doorgronden. Voor het belastingteam betekent dit in de praktijk vele uren werk om de aangiftes en toeslagen rond te krijgen.

Het aantal cliënten is in 2022 fors gestegen. Naast het aantal inwoners (met een laag inkomen) dat jaarlijks een beroep op het belastingteam doet voor hulp bij de aangifte Inkomstenbelasting zijn er veel cliënten bijgekomen voor hulp bij toeslagen. Daarnaast hebben zich naar aanleiding van advertenties ook inwoners gemeld die nog niet eerder een beroep op Raad en Recht hebben gedaan.

Net als ieder jaar waren de aanvragen voor kwijtschelding gemeentelijke belastingen tijdrovend. Er worden dusdanig veel bewijsstukken gevraagd dat er vaak meerdere afspraken nodig zijn om de stukken te verzamelen en aan te leveren.

Tenslotte hebben de vrijwilligers de helpende hand geboden bij het aanvragen van de energietoeslag.



We helpen
iedereen
graag op weg.

Samenwerking gemeente Hardenberg en ketenpartners

De coördinatoren/sociaal raadvrouwen van Raad en Recht hebben onder meer deelgenomen aan:

- Bijeenkomsten in verband met ontwikkeling Relatieloket Hardenberg, voortvloeiende uit het project Complexe Scheidingen en de doorontwikkeling van het project;
- Bijeenkomsten Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden Hardenberg/Ommen en het opzetten van een campagne om dit onderwerp onder de aandacht te brengen;
- Opstartbijeenkomst Infohuis Hardenberg en het geven van een presentatie voorafgaand aan de start van het Infohuis Hardenberg;
- Dialoogbijeenkomsten rondom (energie) armoede in samenwerking met sociaal werkers Stichting de Stuw;
- De vrijwilligersmarkt in de Voorveghter.

Daarnaast hebben zij input gegeven aan beleidsmedewerkers gemeente Hardenberg:

- Inkoop jeugd en WMO 2023/resultaatgebied ondersteuning bij administratie en financiën;
- Rechtsbescherming binnen de gemeente Hardenberg.

Verder zijn er kennismakingsgesprekken gevoerd met o.a.:

- Wethouder Verschuur-Otter;
- Interim bestuurder Stichting de Stuw;
- Stichting Ondernemersklankbord/team Overijssel;
- Vluchtelingenwerk Hardenberg;

En hebben zij deelgenomen aan:

- Ontbijtsessie Dedemsvaart in verbinding;
- Bijeenkomst Robuuste Rechtsbescherming onder leiding van Divosa en Sociaal Werk Nederland;
- Voorlichtingsbijeenkomst gemeentepolis (zorgverzekering) 2023.

Vrijwillige budgetcoaches helpen inwoners met financiële vragen:

“Een vrijwilliger is laagdrempelig en staat gelijk aan de inwoner.”

Het invullen van formulieren en het aanvragen van tegemoetkomingen is voor veel inwoners een lastig en frustrerend karwei. Wie er niet uitkomt of niet goed rond kan komen wordt al snel doorverwezen naar Raad en Recht. Voor hulp bij een specifieke vraag of voor een traject met een budgetcoach.

Cora Stoevelaar coördineert het financiële team van Raad en Recht dat bestaat uit een budgetconsulent en vrijwillige budgetcoaches. “De vrijwilligers draaien de inloopsprekuren die we houden voor de inwoners. Het spreekuur Geld en Formulier is bedoeld voor vragen over geld en hulp bij het invullen van formulieren. Daarnaast krijgen we hulpvragen waarbij mensen niet meer rond kunnen komen of in de schulden dreigen te raken. Die kunnen door één van onze budgetcoaches worden begeleid tot ze financieel weer op de goede weg zijn”, vertelt Cora.

Cora is ook sociaal raadvrouw. Ze voert de intakegesprekken met inwoners die aankloppen bij Raad en Recht. “Ik maak een plan van aanpak en zet de lijnen uit. Het is belangrijk om goed te kijken en te luisteren, want vaak is er meer en heeft iemand ook hulp of zorgverlening nodig. We verwijzen hiervoor door naar onze ketenpartners, zoals Samen Doen of een hulpverlenende instantie. Op onderdelen, zoals financieel of juridisch, kunnen wij hen dan nog ondersteunen.”

Spreekuur Geld en Formulier

Feitelijk alle inwoners van de gemeente Hardenberg kunnen bij terecht bij Raad en Recht. “We sluiten niemand uit, maar we kijken wel goed naar de zelfredzaamheid van mensen. Raad en Recht is in het leven geroepen voor kwetsbare inwoners, mensen met lage inkomens of mensen met een beperking”, zegt budgetcoach Rina van Leussen.

Inwoners komen via één van de wekelijkse spreekuren binnen, maar ook vaak via verwijzers als Samen Doen, gemeente, De Stuw en Maatschappelijk Werk. Vaak komen de mensen in aanmerking voor regelingen, maar weten ze dat niet. Dat is niet heel gek, vinden Cora en Rina. “Er zijn veel verschillende regelingen en tegemoetkomingen, met allemaal verschillende voorwaarden. Elke regeling is weer anders. Dat zou echt eenvoudiger moeten, want mensen haken af door het hoge stressniveau of doordat ze moeite hebben met lezen. Het gevolg is dat ze onder de armoedegrens belanden en het allemaal niet meer kunnen betalen.”

Regelmatig komen mensen dan ook binnen met de vraag: ‘Heb ik nog ergens recht op?’ De vrijwilligers hebben het rijtje regelingen paraat en nemen dit geduldig met de mensen door. “Wij zorgen dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. Daarvoor zijn we in het leven geroepen”, aldus Cora.

Laagdrempelig

Hulp vragen is niet altijd gemakkelijk, maar de drempel bij Raad en Recht is laag. “We werken bewust met vrijwilligers.

Een vrijwilliger kan namelijk heel goed gelijk staan aan een inwoner. De vrijwilliger steekt de hand uit en die wordt vaak wel gepakt”, zegt Cora. “Dat is waar het aan ontbreekt in de huidige praktijk. Het aan tafel zitten voor een praatje is vaak wegbezuinigd. Dat doen wij dus wel. Het moet wel efficiënt, maar met persoonlijk contact. Daar zijn we als Raad en Recht heel goed in en daar hebben we de vrijwilligers bij nodig.”

Leven op de rit

Rina is één van die vrijwilligers. Ze helpt inwoners met zaken als de energietoeslag, de gemeentepolis, het Sociaal Cultureel Fonds en Bijzondere Bijstand. “Als budgetcoach komen we bij de mensen thuis. We bekijken alles en brengen de situatie in kaart. Het is heel mooi om mensen te kunnen helpen om hun leven weer op de rit te krijgen. Die dankbaarheid vind ik het mooist.”

“We sluiten niemand uit, maar kijken wel goed naar de zelfredzaamheid van mensen.”

Kennisvermeerdering

- Webinar Hogeschool van Amsterdam: methodisch werken binnen sociaal domein (met aandacht voor vergroten doe-vermogen inwoners + financiële problematiek als ingang voor overige leefgebieden) en het werken aan duurzame gedragsverandering;
- Webinars Hogeschool van Amsterdam in kader van schulden naar kansen. Onderwerpen: Samenwerking ervaringsdeskundigen en professionals + zzp-ers en schulden;
- Webinar Samenwerken tegen ouderenmishandeling;
- Training Sociaal Raadslieden/Sociaal Werk Nederland. Onderdelen: inkomstenbelasting, toeslagen, Participatiewet, schulden en beslagvrije voet.

- Webinars belastingdienst. Onderwerpen: aftrekmogelijkheden zorgkosten en de financiële consequenties van scheiden of uit elkaar gaan + de najaarsbijeenkomst.
- Training zorgverzekeringslijn;
- Webinar Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen.

Deelname aan:

- Jaarcongres Sociaal Werk Nederland. Thema: “Sociaal is de toekomst”. Locatie: Amersfoort;
- Landelijk congres Sociaal Raadslieden. Thema: “weten is nog geen doen”. Locatie: Nieuwegein.



Mensen helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Die dankbaarheid vind ik het mooist.

Financieel verslag

Verkort financieel verslag

bedragen in €.

Balans Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg

| | 2022 | 2021 |
|------------------------|----------------|----------------|
| ACTIVA | | |
| Materiële vaste activa | 20.166 | 7.060 |
| Vlottende activa | | 0 |
| Liquide middelen | 90.908 | 115.240 |
| | 111.074 | 122.300 |
| PASSIVA | | |
| Eigen vermogen | 39.725 | 39.837 |
| Voorzieningen | 46.236 | 58.592 |
| Kortlopende schulden | 25.113 | 23.871 |
| | 111.074 | 122.300 |

Winst- en verliesrekening aandeel gemeente Hardenberg

| | 2022 gerealiseerd | 2021 gerealiseerd |
|------------------------------|----------------------|----------------------|
| BATEN | | |
| Subsidie gemeente Hardenberg | 164.800 | 165.555 |
| LASTEN | | |
| Personeelskosten | 114.600 | 110.583 |
| Kosten vrijwilligers | 9.460 | 9.621 |
| Huisvestingskosten | 16.064 | 16.198 |
| Kantoorkosten | 11.980 | 11.208 |
| Algemene kosten | 15.160 | 11.256 |
| Bijzondere baten en lasten | -3.324 | 7.690 |
| Totaal lasten | 163.941 | 166.556 |
| Netto resultaat | 859 | -1.001 |

Toelichting

Ontvangen subsidies

De ontvangen subsidie wordt verwerkt in het jaar waarvoor de subsidie middels beschikking van de gemeente werd toegezegd.

Loonkosten

In 2021 werd een voorziening gevormd voor de in 2022 te verwachten extra kosten voor borging continuïteit in verband met werkoverdracht van een van de medewerkers wegens pensionering van 7.690. Deze voorziening werd in 2022 teruggeboekt ten gunste van de loonkosten.

Bijzondere baten en lasten.

Vrijval te veel gereserveerde kosten pensioenen voorgaande jaren -3.324



Raad en Recht
Jaarverslag 2022
raadenrecht.nl

Colofon

Tekst: bestuur en team Raad en Recht

Interviews: JorindeSchrijft, Jorinde André-Brink.

Vormgeving en realisatie: Yellowday, Fleur Suijten

Copyright © Alle rechten voorbehouden
April 2023

