

# Signaleringsverslag 2021

Gemeente Hardenberg



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

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Dienstverlening Raad en Recht	4
Aanbod van diensten	5
Algemeen	6
Cliëntaantallen	7
Signalering 2021	10
Interne organisatie	13
Samenwerking, kennisvermeerdering, initiatieven	14
Financieel verslag	17

# Voorwoord

Het is verhelderend het voorliggende verslag 2021 van de stichting Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg te lezen. De stichting is ook bekend onder de naam Raad en Recht.

De stichting heeft met de teams: Eurowijzer, belastingen en toeslagen en juridische zaken een geoliede vrijwilligersorganisatie. Intern verwijzen en de regie blijven voeren is daardoor mogelijk.

Een apart onderdeel is de hulp aan statushouders, die gebruik maken van alle denkbare deskundigheid van de stichting. Taalbarrière en daardoor mede beperkte leerbaarheid en zelfstandigheid blijven ons zorgen baren.

Covid-19 heeft geen vermindering van het aantal cliënten en de hulpvragen teweeggebracht. Naast een fors aantal hulpvragen telefonisch en per mail, zijn ook ten kantore, uitgerust met grote schermen, hulpvragen fysiek behandeld.

De multi problematiek van de cliënten neemt gestaag toe, hetgeen een groot beroep doet op de deskundigheid en inzet van de beroepskrachten en de vrijwilligers. Zonder onze hoog gekwalificeerde vrijwilligers zou de stichting niet adequaat kunnen functioneren. Door middel van trainingen is de deskundigheid op peil gehouden of uitgebreid. De noodzakelijke fysieke waardering is door covid-19 beperkt gebleven, maar in 2022 halen wij dat in. In mei komen wij samen in Arriën voor een koe safari met aansluitend een uitgebreide lunch. Dat is nog eens wat anders dan een dagje op de hei. Ik nodig u uit op de site van de stichting actuele zaken te lezen: [www.raadenrecht.nl](http://www.raadenrecht.nl).

Mr. Fred Koekoek  
voorzitter

# 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 2021 uit 4 vrijwillige bestuursleden, 3 beroepskrachten en 32 vrijwilligers.

Samenstelling bestuur:

Voorzitter

Dhr. mr. F. (Fred) Koekoek

Penningmeester

Dhr. G.P.J. (Gert) Ligtenberg

Secretaris

Dhr. M. (Marten) Boer

Algemeen lid

Mw. drs. M. (Ria) Huijser-Verhoef

Team beroepskrachten:

Coördinator/Sociaal Raadvrouw

mw. C.J. (Cora) Stoevelaar-Landeweerd

Coördinator/Sociaal Raadvrouw/jurist (Ll.B.)

mw. A.F. (Alienke) Horstra-de Vries

Budgetconsulent

mw. G.Z. (Ida) Lenters-Meijering

# Aanbod van diensten

## Juridisch

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 burens 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 wij door.

De kwaliteit van het juridisch advies waarborgt Raad en Recht met een vrijwillig juridisch team, welke juridisch gespecialiseerde vrijwilligers diensten uitvoeren op allerlei juridisch gebied.

## Financieel

EuroWijzer is er voor 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 krijgen 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 Sam& voor alle kinderen wordt gegeven door vrijwilligers op de speciaal ingestelde spreekuren voor geld- en formulier.

## Belastingen

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 tevens kan ondersteunen bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen zoals zorgtoeslag, huurtoeslag en kind-gebonden budget.

Het belastingteam is voorts behulpzaam bij het aanvragen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en treft wanneer dit nodig is betalingsregelingen. In voorkomende gevallen wordt geholpen bij het maken van bezwaar of wordt het Stella team benaderd.

Daarmee bevorderen zij rust voor de inwoner op het gebied van inkomen.

# Algemeen

Evenals in 2020 ontkwamen we ook in 2021 niet aan de pandemie. In grote lijnen is er op dezelfde wijze gewerkt zodat inwoners van de gemeente Hardenberg zoveel mogelijk bij Raad en Recht terecht konden met hun vragen.

Groot voordeel hierbij was de locatie aan de Bruchterweg. Deze locatie is gedurende het hele jaar toegankelijk gebleven waardoor het mogelijk was, met inachtneming van de maatregelen van het RIVM, persoonlijke afspraken te maken. Mede hierdoor zijn wij in staat gebleven ook onze rol als vangnet te blijven vervullen. Overige hulpvragen zijn veelal telefonisch, via mail of beeldbellen beantwoord.

De locatie in de Baron te Dedemsvaart is niet het gehele jaar toegankelijk geweest, maar we zijn er wel in geslaagd onze spreekruimte zoveel mogelijk te benutten en konden gelukkig ook gebruik maken van overige spreekruimtes in de Baron. Er is aandacht geweest voor integraal samenwerken met het Samen Doen team, de Stuw en de opzet van het infohuis in de Baron. Dit heeft ertoe geleid dat er in 2021 meer hulpvragen in Dedemsvaart door Raad en Recht zijn behandeld dan het jaar daarvoor.

Tevens was er gelegenheid aandacht te besteden aan een update van de interne organisatie. Het verouderde meubilair is vervangen door nieuw ergonomisch verantwoord meubilair in de werkruimtes van de beroepskrachten.

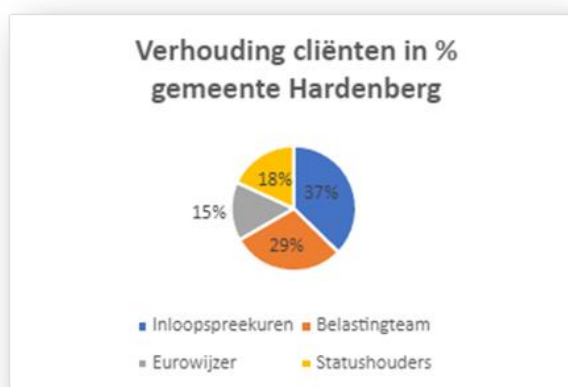
Verder heeft er een update plaatsgevonden ten aanzien van de ICT. Het registratiesysteem is na het startjaar in 2020 op onderdelen wat aangepast en alle laptops zijn omgezet naar de nieuwste programma's. We blijven streven naar een optimale registratie.

Tegelijkertijd heeft er een aanscherping plaatsgevonden van de administratieve organisatie en interne controle.

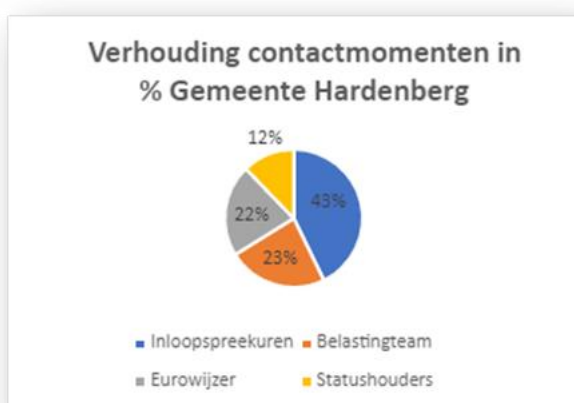
Tenslotte is er tijd besteed aan het beleid voor de komende jaren. Er zijn intensieve gesprekken gevoerd tussen bestuur en beroepskrachten waarbij uiteraard de ontwikkelingen in het werkveld een belangrijke plaats hebben ingenomen.

# Cliëntaantallen 2021

Aantal cliënten	Hardenberg	Dedemsvaart	Totaal
Inloospreekuren	236	71	307
Belastingteam	199	42	241
EuroWijzer	95	30	125
Statushouders	131	18	149
<b>Totaal</b>	<b>661</b>	<b>161</b>	<b>822</b>



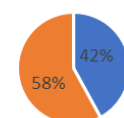
Aantal contact momenten	Hardenberg	Dedemsvaart	Totaal
Inloospreekuren	554	195	749
Belastingteam	327	82	409
EuroWijzer	279	99	378
Statushouders	190	24	214
<b>Totaal</b>	<b>1.350</b>	<b>400</b>	<b>1.750</b>



## Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners

	aantal	uren
Inkomende gesprekken	2.021	105
Uitgaande gesprekken	2.787	129
<b>Totaal</b>	<b>4.808</b>	<b>234</b>

### Verhouding in % inkomende en uitgaande kortdurende telefoongesprekken

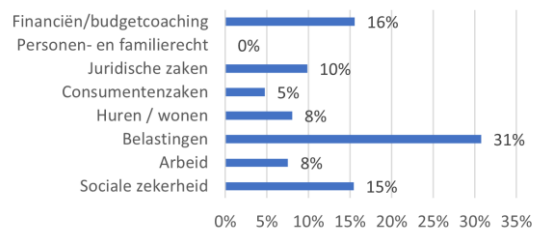


■ Inkomende gesprekken ■ Uitgaande gesprekken

## Categorieën hulpvragen

	personen
Sociale zekerheid	127
Arbeid	62
Belastingen	253
Huren / wonen	66
Consumentenzaken	39
Juridische zaken	81
Personen- en familierecht	66
Financiën/budgetcoaching	128
<b>Totaal</b>	<b>822</b>

### Verhouding top 10 hulpvraag per categorie gemeente Hardenberg





## Toelichting bij de tabellen en grafieken

2021 was net als 2020 een jaar waarin onze dienstverlening regelmatig moest worden aangepast aan de RIVM maatregelen. Het grootste deel van het jaar konden er geen inloopsprekuren gehouden worden. Wel konden afspraken met cliënten op onze kantoren doorgaan.

Er meldden zich in de gemeente Hardenberg 822 inwoners voor advies en hulp. Door de coronacrisis daalde met name in de tweede helft van 2021 de hulpvraag van 1047 in 2020 naar 822 in 2021. Opvallend echter is de sterke stijging van hulpzoekende inwoners van Dedemsvaart; van 109 naar 161 hulpvragen.

Er waren gedurende het jaar met deze cliënten 1750 contactmomenten. Al deze contacten waren met de specialisten van ons juridische team, belasting en toeslagen team, budgetcoaches van Eurowijzer en het team die Statushouders met raad en daad hebben geholpen bij uiteenlopende hulpvragen. Ook hier was spreeklocatie Dedemsvaart een sterke stijger.

De daling van de cliëntaantallen en contactmomenten was het grootst bij de inloopsprekuren. Met name hulpvragen rond arbeidsrecht daalden. Daarentegen bleven de hulpvragen bij Eurowijzer en Statushouders op hetzelfde niveau als 2020.

Door het vervallen van de inloopsprekuren meldden veel cliënten zich telefonisch aan met een hulpvraag. Het telefoonverkeer, zowel ingaand als uitgaand, bleef op het hoge niveau van 2020.

# Signalering 2021

In algehele zin zien wij een toename van de multiproblematiek. Naast juridische en/of financiële vraagstukken is er geregeld ook sprake van psychische klachten en/of middelengebruik in de vorm van drank of drugs. In dergelijke situaties heeft het onze voorkeur om in een driehoek te werken met de hulpverlening. De hulpverlening heeft dan de regie waarbij Raad en Recht op onderdelen gericht kan aanvullen of adviseren. Deze werkwijze voorkomt dat er teveel verschillende mensen bij één cliënt betrokken zijn. De ervaring heeft geleerd dat dit de cliënt de meeste duidelijkheid, structuur en daarmee ook rust geeft om de noodzakelijke stappen te kunnen zetten.

## Juridisch

Veel juridische vragen hebben betrekking op scheidingsproblematiek. Met name het gebrek aan huisvesting is een probleem waardoor in geval van scheiding partners noodgedwongen bij elkaar moeten blijven wonen of terugvallen op onderdak bij ouders. Inwoners voelen zich dikwijls in de steek gelaten door de gemeente en zijn teleurgesteld in hetgeen het gebiedsteam voor ze kan betekenen.

Op het gebied van arbeidsrecht zijn met name de niet gewerkte uren in verband met corona een bron van conflict gebleken tussen werkgever en werknemer. Dit gold vooral voor ouders met jongere kinderen. De combinatie werk-privé heeft flink onder druk gestaan. Er zijn ter compensatie van niet gewerkte uren vakantie-uren weggeschreven of de werknemer werd verplicht uren in te halen.

Opvallend was verder de problematiek die inwoners hebben ondervonden ten aanzien van de energieleveranciers. Met name tussenpersonen probeerden eenzijdig het contract te wijzigen van vast naar variabel tarief met forse verhogingen voor de klant als gevolg. Daarnaast kwamen ook energieleveranciers in de problemen met faillissement als gevolg. Klanten werden dan verplicht een nieuwe leverancier te zoeken en daarmee een nieuw contract af te sluiten tegen enorm hoge tarieven. Vooral inwoners met een laag inkomen zijn onvoldoende in staat deze prijsstijging op te vangen.

## Financieel/EuroWijzer

Bij de financiële vraagstukken zien wij, zoals ook al benoemd in de inleiding, een toename van de multiproblematiek. Dikwijls is er afstemming nodig met verschillende onderdelen intern, zoals met het juridisch team en/of het belastingteam.

In geval van problematische schulden gaat het integraal werken met samenwerkingspartners steeds beter. Inwoners worden sneller toe geleid naar schuldhulpverlening en overige hulpverlening indien nodig en zijn daardoor sneller op de juiste plek dan voorheen.

Dit is terug te zien in de cijfers. Onder Eurowijzer zien wij een daling van schulden en een stijging van preventief advies. Dit betekent dat de budgetcoaches en het financieel team zich in 2021 meer bezig hebben kunnen houden met het voorkomen dat inwoners in de schulden

komen of in staat zijn geweest tijdig ondersteuning te bieden zodat beginnende schulden nog opgelost kunnen worden. Hierbij werpt de vroegsignalering ook haar vruchten af.

In de dagelijkse praktijk zien we dat tijdige ondersteuning veel ellende en stress bij inwoners voorkomt. Met name in geval van scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of de terugval op bijstand betekent voor veel inwoners een tijd van (grote) onzekerheid. En juist bij dergelijke gebeurtenissen wordt er met name door de overheid een heleboel van mensen gevraagd. Om het inkomen te krijgen waar men recht op heeft moet het nodige ingevuld en aangeleverd worden. Vervolgens zijn er regelingen en toeslagen die men nodig heeft om rond te kunnen komen. Ook deze moeten aangevraagd worden, zo mogelijk digitaal, met legio bewijsstukken. Tenslotte moet men wennen aan minder inkomen en is het noodzakelijk overzicht te hebben in inkomsten/uitgaven en te leren budgetteren. Het bezorgt menig inwoner slapeloze nachten.

Door de laagdrempelige en informele dienstverlening kloppen inwoners makkelijk bij ons aan. Voor Hardenberg zien we dat 25% van de cliënten al eens eerder bij Raad en Recht is geweest. De overige cliënten worden doorverwezen door gemeente, hulpverlenende instanties zoals Baalderborg, de Kern, Dimence, Beter thuis wonen of thuissupport en natuurlijk Samen Doen.

## Financieel/Statushouders

De 'warme' overdracht vanuit Vluchtelingenwerk na 18 maanden begeleiding is in 2021 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 belasting, DUO, SVB en het aanvragen van regelingen voor lage inkomens. Hiervoor zijn, in de periode dat het mogelijk was, wekelijks extra spreekuren geld en formulier gehouden in zowel Hardenberg als Dedemsvaart. 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.

In 2021 heeft de budgetconsulent van Raad en Recht in het kader van het Participatieverklaringstraject (PVT) statushouders een voorlichting gegeven over de gang van zaken met betrekking tot financiële zaken. Deze voorlichting behelst één dagdeel. De regelingen voor lage inkomens van de gemeente Hardenberg worden ook besproken tijdens deze voorlichting.

Evenals vorig jaar is in voorkomende gevallen budgetcoaching ingezet voor overzicht inkomsten/uitgaven, budgetteren en het maken van financiële keuzes. In de praktijk resulteert dit in langdurige trajecten waarbij het einddoel om te komen tot financiële zelfredzaamheid moeizaam, gedeeltelijk of niet gehaald wordt.

## Belastingen en toeslagen

De complexiteit van de aangiftes neemt toe als gevolg van scheidingen. In geval van scheiding verandert er het nodige op het gebied van de aangifte inkomstenbelasting, maar ook op het gebied van toeslagen, zoals de huurtoeslag. 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 goed rond te krijgen.

In het najaar van 2021 kregen veel cliënten de definitieve afrekening van de toeslagen over 2020. Velen van hen deden een beroep op het belastingteam voor hulp, omdat ze van mening waren dat de terugbetaling niet correct was of niet begrepen hoe de Belastingdienst één en ander had berekend. Helaas bleek voor veel cliënten de berekening correct en moest er terug betaald worden. De coördinator en vrijwilligers van het belastingteam hebben cliënten tekst en uitleg gegeven over het systeem van de toeslagen en de wijze van berekenen. Wanneer cliënten niet in staat waren het hele bedrag in één keer te betalen is geholpen een betalingsregeling te treffen.

Als gevolg van corona had de belastingdienst de invorderingen van openstaande belastingaanslagen tijdelijk opgeschort. Deze zijn in het najaar van 2021 stapsgewijs hervat. Ook dat heeft de nodige vragen opgeleverd.

Tenslotte kwam het team in aanraking met cliënten die moeite hadden met zaken als DigiD, apps, smartphone, installatie van de Corona-check app, de QR code of het aanmaken van een papieren bewijs. Uiteraard hebben zij bij deze vragen de helpende hand geboden tot grote opluchting van veel cliënten!

Het aantal aangiftes IB kwam overeen met 2020. De afgelopen jaren is een stabiel aantal inwoners met een laag inkomen dat jaarlijks hulp van het belastingteam vraagt en ook actief benaderd wordt. Hierbij gaat de nodige tijd naar de aftrek van medische kosten.

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.

# Interne organisatie

Op ieder onderdeel van Raad en Recht is naast een coördinator of sociaal raadvrouw een team vrijwilligers werkzaam. Zonder hen zou onze stichting niet in staat zijn de huidige dienstverlening uit te voeren. Zij stellen met veel enthousiasme en inzet kennis en ervaring ter beschikking van de medemens. Veel van hen zijn al jarenlang inzetbaar als vrijwilliger en hebben daardoor veel expertise van het sociaal domein en alles wat daarbij komt kijken.

Het jaar 2021 is tevens benut om middels persoonlijke gesprekken te inventariseren in welke mate vrijwilligers inzetbaar zijn en op welk onderdeel een ieder het best tot zijn of haar recht komt. Dit heeft geleid tot doorstroom van vrijwilligers naar andere onderdelen, nieuwe samenstelling van duo's en in sommige gevallen tot uitstroom elders in het sociaal domein.

Naar aanleiding van de gesprekken tussen bestuur en beroepskrachten is bij de herstart van de spreekuren in het najaar de werkwijze aangepast aan de actuele hulpvragen. Voor ieder spreekuur is getracht een duo samen te stellen van een vrijwilliger met juridische kennis en een vrijwilliger met financiële kennis. Vrijwillig specialisten en budgetcoaches draaien mee op de spreekuren. Zodoende kan op korte vragen gelijk antwoord worden gegeven en ontstaat voor complexere zaken de mogelijkheid gelijk een vervolgspraak te plannen. Daarnaast zijn het aantal spreekuren voor geld en formulier uitgebreid in zowel de Baron als in Hardenberg. In Hardenberg vooral voor de doelgroep statushouders.

Gedurende 2021 hebben ook studenten/stagiaires een plek bij ons gekregen om ervaring op te doen en tevens leerden wij weer van hen.

- In het kader van het project SSTP van de gemeente Hardenberg is plek geboden aan een vrouwelijke statushouder om werkervaring op te doen. De termijn van 3 maanden is verlengd tot 6 maanden en zij is incidenteel nog steeds inzetbaar om overige statushouders de helpende hand te bieden;
- Afstudeerproject voor 4e jaars student Sociaal Juridische Dienstverlening. Thema: Statushouders: de weg naar financiële zelfredzaamheid;
- Student fiscaal recht heeft een jaar lang meegedraaid met het belastingteam.

Om onze vrijwilligers zo goed mogelijk op de hoogte te houden van zowel de interne als externe ontwikkelingen worden jaarlijks een aantal nieuwsbrieven samengesteld.

Verder is er een aantal momenten waarop we elkaar informeel gezamenlijk ontmoeten.

Vanwege de pandemie was enige creativiteit geboden, maar is het toch gelukt elkaar te zien bij een zomerborrel en aan het eind van het jaar in kleine groepjes.

# Samenwerking gemeente Hardenberg en ketenpartners

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

- Ontwikkelgroep Hardenberg. Besproken onderwerpen: gedupeerden toeslagenaffaire, infohuis Dedemsvaart, kick-off “Samen Door”, implementatie & introductiecampagne Budgetloket;
- Digitale bijeenkomst “Samen Door” met als onderwerp: het realiseren van een buurtpunt/buurtinloop in de kernen van de gemeente Hardenberg voor mensen met een hulpvraag;
- Startbijeenkomst en vervolgbijeenkomsten complexe scheidingen. Doel: formuleren van een gezamenlijke missie/visie en uitgangspunten + vervolgens verdere verkenning en in kaart brengen wat verder nodig is/verkenning knooppunt complexe scheidingen;
- Bijeenkomsten + ondertekening van het convenant van de Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden;
- Hernieuwd contact gelegd met Samen Doen West, in verband met de hoeveelheid complexe hulpvragen in de gemeente Dedemsvaart + de ontwikkelingen met betrekking tot het infohuis;
- Deelname online bijeenkomst stand van zaken infohuis Dedemsvaart, in samenwerking met Plaatselijk Belang Dedemsvaart/Stuw en Samen Doen West;
- Afstemming met Maatschappelijk Werk De Kern inzake het hernieuwd opstarten van (echt)scheidingspreekuur;
- Afstemming met teamleider Vluchtelingenwerk;
- Feestelijke opening infohuis Dedemsvaart in de Baron + speeddate met vrijwilligers infohuis;
- Samen Doen/kern Hardenberg over aanbod spreekuren Hardenberg;
- Bijpraten met beleidsmedewerker Mirjam Dunnewind over toekenning subsidie en actuele ontwikkelingen;
- Werkgroep Tegengaan Fraude onder Ouderen;
- Actie pepernoot + kerstpakketten werkgroep Samen Delen.

## Kennisvermeerdering

- Webinar Stichting klachten en geschillen zorgverzekering;
- Bijeenkomst (digitaal) nieuwe leden Sociaal Werk Nederland.
- Deelname Jaarcongres Sociaal Werk Nederland. Thema: Een sterke sociale wijk: aanpakken met impact.
- E-learning Privacy van Sociaal Werk Nederland;
- Webinar Scheiden zonder Schade, ontwikkeld vanuit de landelijke overheid.
- Online training zorgverzekeringslijn;
- Jubileum Congres Hogeschool van Amsterdam. Thema: van schulden naar kansen;
- Najaarswebinar belastingdienst. Veranderingen en ontwikkelingen voor 2022 op het gebied van inkomstenbelasting en toeslagen.

# Nieuwe initiatieven

## Infohuis Dedemsvaart

Ook Dedemsvaart is actief geweest met het opzetten van een Informatiepunt Digitale Overheid. De werkgroep heeft ervoor gekozen het IDO onderdeel uit te laten maken van een nieuw op te zetten infohuis in Dedemsvaart. Naast de bibliotheek zijn partijen als Samen Doen, de Stuw, Plaatselijk Belang en Vechtdal Wonen betrokken geweest bij de vormgeving. De werkgroep heeft nadrukkelijk de samenwerking gezocht met Raad en Recht en wij met hen om inwoners met vragen zo goed mogelijk op weg te kunnen helpen. De sociaal raadvrouwen hebben deelgenomen aan de online bijeenkomst ten aanzien van de ontwikkelingen en een vrijwilliger heeft deelgenomen aan de training. Op deze wijze kon gelijk een toelichting gegeven worden op de dienstverlening van Raad en Recht zodat een en ander zo goed mogelijk op elkaar aan zou sluiten.

In het najaar zijn zowel de sociaal raadvrouwen als een aantal vrijwilligers aanwezig geweest bij de feestelijke opening.

Tenslotte hebben de coördinator van het belastingteam en een sociaal raadvrouw deelgenomen aan de speeddate om het nieuwe team vrijwilligers te leren kennen en hen een persoonlijke uitleg te geven over de onderdelen van Raad en Recht.

Een mooi voorbeeld van integraal werken!

## Budgetloket

Het afgelopen jaar zijn er gelukkig meerdere initiatieven ontwikkeld voor de inwoners met lage inkomens en/of financiële vragen. Vooral voor hen is het moeilijk door de bomen het bos te zien. Er zijn diverse partijen waar zij terecht kunnen met hun vragen, maar wie doet wat en hoe zijn ze te bereiken?

Op initiatief van de gemeente Hardenberg is het budgetloket tot stand gekomen. Inwoners die gebruik maken van internet kunnen via het budgetloket de weg vinden naar de juiste instantie. Met aansprekende teksten hebben overal in de gemeente posters gehangen en is informatie geplaatst in kranten. Daarnaast is het voor inwoners mogelijk gemaakt te bellen met het klant contact centrum. Dit alles draagt er zeker toe bij dat inwoners sneller en beter op de juiste plaats terecht komen voor hulp. Wij merken dat aan de reacties van onze cliënten en een stijging van het aantal contactformulieren dat ons bereikt via onze info box of de site van Eurowijzer.

## Lidmaatschap SWN

Raad en Recht is met ingang van 2021 lid geworden van Sociaal Werk Nederland. Sociaal Werk Nederland is de brancheorganisatie voor het sociaal werk in Nederland. Missie: het welzijn van bewoners te verbeteren en toegankelijke effectieve ondersteuning te bieden vanuit de Wmo, Wet Jeugd en Passend Onderwijs. Dat geldt op alle levensterreinen: van armoede, opgroeien en opvoeden tot ouder worden en positieve gezondheid. Sociaal werk draagt bij aan veerkracht van de bewoners én de gehele samenleving: wat kan wél, wat kan beter. Leven in plaats van overleven!

Sociaal Werk Nederland ondersteunt de sociaalwerkorganisaties in hun bedrijfsvoering en ondernemerschap; positioneert de branche aan de landelijke tafels van ministeries, politiek en andere brancheorganisaties die met ons lokaal samenwerken in het sociaal domein.



# Financieel verslag

## Verkort financieel verslag

bedragen in €.

### Balans Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>Activa</b>		
Materiële vaste activa	7.060	3.865
Vlottende activa		0
Liquide middelen	115.240	98.965
	<u>122.300</u>	<u>102.830</u>
<b>Passiva</b>		
Eigen vermogen	39.837	42.275
Vorzieningen	58.592	34.995
Kortlopende schulden	23.871	25.560
	<u>122.300</u>	<u>102.830</u>

### Winst- en verliesrekening aandeel gemeente Hardenberg

	<u>2021</u> <u>gerealiseerd</u>	<u>2020</u> <u>gerealiseerd</u>
<b>BATEN</b>		
Subsidie gemeente Hardenberg	165.555	159.464
<b>LASTEN</b>		
Personeelskosten	110.583	104.430
Kosten vrijwilligers	9.621	5.504
Huisvestingskosten	16.198	15.231
Kantoorkosten	11.208	13.498
Algemene kosten	11.256	12.010
Dotatie voorzieningen	7.690	7.500
Bijzondere baten en lasten	0	630
<b>Totaal lasten</b>	<u>166.556</u>	<u>158.802</u>
<b>Netto resultaat</b>	<b>-1.001</b>	<b>662</b>

#### Toelichting

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

Dotatie voorzieningen: Er werd een bedrag van € 7.690 als voorziening opgenomen in verband met de voor boekjaar 2022 te verwachten extra uitgaven voor borging van de continuïteit van het werk in verband met de vervanging en werkoverdracht van een van de medewerkers wegens pensionering. Deze kosten werden niet in de subsidieaanvraag voor 2022 opgevoerd.