

Signaleringsverslag 2021

Gemeente Ommen



**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
Cliëntaantallen	6
Signalering 2021	9
Interne organisatie	11
Samenwerking, kennisvermeerdering/professionalisering	12
Financieel verslag	13

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.

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 Ommen.

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 (LI.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, familielkwesties, een conflict met de bureu 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 schuldhelpverlening. In voorkomende gevallen wordt geholpen met het verzamelen van documenten ten behoeve van de aanvraag schuldhelpverlening.

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

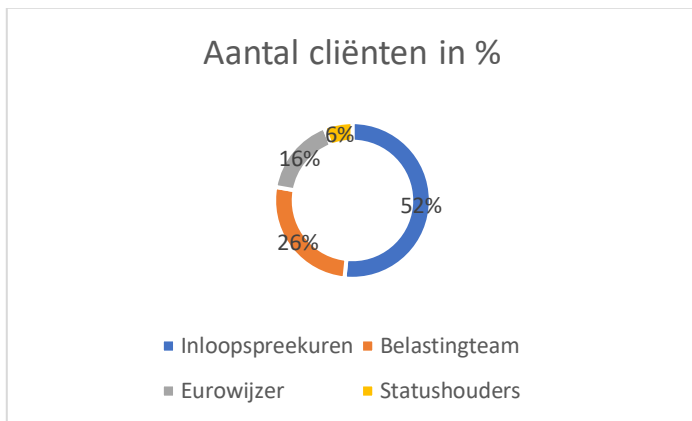
Raad en Recht beschikt over een belastingteam. Dit team biedt inwoners met een laag inkomen jaarlijks hulp bij de aangifte inkomstenbelasting. Tevens zijn zij door de Belastingdienst erkend als toeslagenservicepunt. Dit maakt het mogelijk dat Raad en Recht inwoners tevens kan ondersteunen bij het aanvragen 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.

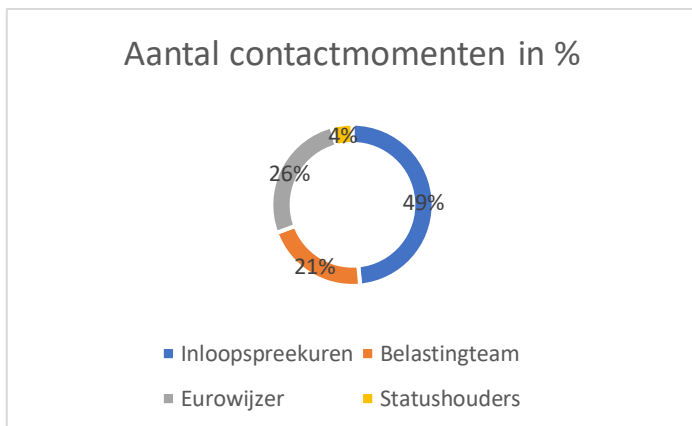
Daarmee bevorderen zij rust voor de inwoner op het gebied van inkomen.

Cliëntaantallen 2021

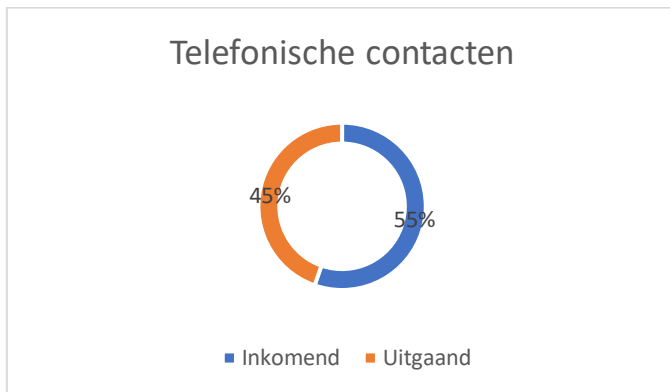
Aantal cliënten/casussen	
Inlooppreekuren/telefonische consulten	79
Belastingteam	40
EuroWijzer	25
Statushouders	9
Totaal	153



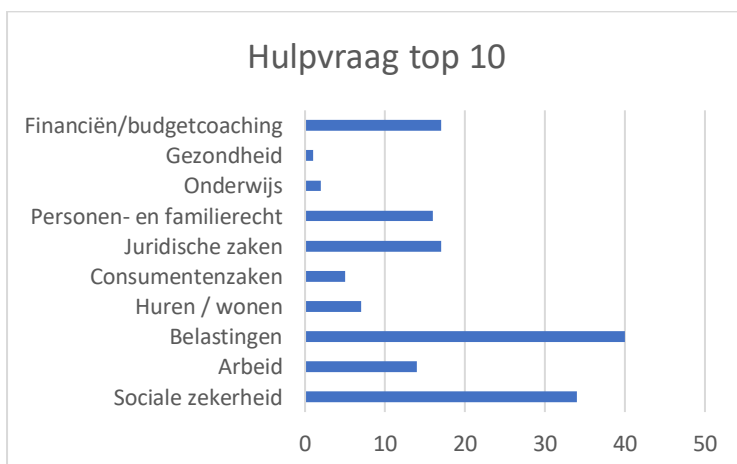
Aantal contactmomenten	
Inlooppreekuren	209
Belastingteam	90
EuroWijzer	114
Statushouders	18
Totaal	431



Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners		
	Aantal gesprekken	Uren
Inkomende gesprekken	570	30
Uitgaande gesprekken	787	36
Totaal	1.357	66



Categorieën hulpvragen		Personen
Sociale zekerheid		34
Arbeid		14
Belastingen		40
Huren / wonen		7
Consumentenzaken		5
Juridische zaken		17
Personen- en familierecht		16
Onderwijs		2
Gezondheid		1
Financiën/budgetcoaching		17
Totaal		153



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 Ommen 153 inwoners voor advies en hulp. Door de coronacrisis daalde met name in de tweede helft van 2021 de hulpvraag van 196 in 2020 naar 153 in 2021. Opvallend echter is de stijging van het aantal contactmomenten van 370 naar 431. Vooral bij EuroWijzer was sprake van meer contactmomenten om cliënten bij te staan.

Er waren gedurende het jaar met cliënten 431 contactmomenten. Al deze contacten waren met de specialisten van ons juridische team, belasting en toeslagen team en budgetcoaches van Eurowijzer.

De daling van de cliëntaantallen was het grootst bij de inloopsprekuren. Met name hulpvragen rond arbeidsrecht daalden. Daarentegen bleven de hulpvragen bij EuroWijzer, belastingteam en statushouders nagenoeg op hetzelfde niveau als 2020.

Vrijwilligers van geld en formulier hebben in onze spreekruimte in de Carrousel menig inwoner geholpen bij het aanvragen van bijstand of bijzondere bijstand.

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 zien wij een toename van de multiproblematiek. Naast juridische en/of financiële vraagstukken is er geregeld ook behoefte aan professionele hulpverlening. 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

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.

Opvallend is het aantal casussen met betrekking tot (problematische) schulden. Afstemming met externe partners als schuldhulpverlening, consulenten werk en inkomen, maar ook met Samen Doen is vaak nodig om de inwoner zo snel en zo goed mogelijk weer vaste grond onder de voeten te kunnen geven en daarmee perspectief te bieden. In dergelijke situaties ontbreekt nog te vaak een regiehouder en komt het integraal werken moeizaam van de grond.

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.

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.

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.

Voor Ommen is een stabiel team vrijwilligers actief die zelf veelal ook in Ommen en directe omgeving wonen. Indien nodig wordt een beroep gedaan op vrijwilligers vanuit Hardenberg.

In 2021 was er gelegenheid aandacht te besteden aan een update van de interne organisatie. Het verouderde meubilair op het kantoor in Hardenberg 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.

Het jaar 2021 is ook 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.

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 bij het overhandigen van een kerstattentie.

Samenwerking gemeente Ommen

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

- Kennismaking/afstemming en ontwikkelingen schuldhulpverlening Ommen;
- Afstemming met teamleider Vluchtelingenwerk;
- Afstemming met IDO Ommen, digitaal café en taalpunt;
- Dialoogtafel in verband met transformatieagenda Sociaal Domein 2021-2024;
- Evaluatie minimabeleid Ommen;
- Overleg met wethouder en andere betrokken organisaties met betrekking tot ontwikkelingen Samen Doen;
- Actie pepernoot + kerstpakketten werkgroep Samen Delen.

Kennisvermeerdering/professionalisering

- Webinar Stichting klachten en geschillen zorgverzekering;
- Bijeenkomst (digitaal) nieuwe leden Sociaal Werk Nederland: 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 en 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.
- 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.

Financieel verslag

Verkort financieel verslag

Bedragen in €.

Balans Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg

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

Winst- en verliesrekening aandeel gemeente Ommen.

	<u>2021</u> <u>gerealiseerd</u>	<u>2020</u> <u>gerealiseerd</u>
BATEN		
Subsidie gemeente Ommen	46.302	46.097
LASTEN		
Personeelskosten	31.146	28.563
Kosten vrijwilligers	2.890	1.507
Huisvestingskosten	3.124	3.254
Kantoorkosten	3.670	5.139
Algemene kosten	3.376	3.703
Dotatie voorzieningen	2.310	2.500
Bijzondere baten en lasten	<u>0</u>	<u>208</u>
Totaal lasten	46.515	44.874
Netto resultaat	-213	1.223

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 2.310 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 één van de medewerkers wegens pensionering. Deze kosten werden niet in de subsidieaanvraag voor 2022 opgevoerd.