

# Signaleringsverslag 2020

Gemeente Ommen



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

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Beschrijving organisatie	4
Cliëntaantallen	6
Samenwerking gemeente en ketenpartners	11
Interne organisatie	12
Financieel verslag	14

# Voorwoord

Dit verslag is een weergave en verantwoording van Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg over haar organisatie en activiteiten van het jaar 2020. Het bevat daarnaast een cijfermatige en financiële verantwoording.

Met drie medewerkers en circa 32 vrijwilligers zijn de burgers van de gemeente Ommen bijgestaan met problemen op juridisch, financieel en belastingtechnisch terrein. De hulp is kosteloos, onafhankelijk en professioneel. Problemen worden effectief en efficiënt behandeld en afgehandeld tijdens inloopsprekuren, specialistensprekuren, huisbezoek en in verband met Covid-19 meestal telefonisch.

Onze vrijwilligers hebben fysiek veel minder contacten met cliënten gehad. Onderlinge contacten tussen beroepskrachten, vrijwilligers en bestuursleden was uiteraard ook beperkt en helaas is de zomerborrel en het eindejaarsetentje ook noodgedwongen afgeblazen.

Het nieuwe registratiesysteem voldoet aan de verwachtingen. De ingevoerde data kunnen wij op specifieke wijze reproduceren in overzichtelijke schema's.

De website is geactualiseerd en wordt up to date gehouden. Via het contactformulier bereiken ons veel probleemvragen welke worden uitgezet naar vrijwilligers of interne specialisten. De interne specialisten begeleiden cliënten op hun eigen specifieke rechtsgebied: arbeidsrecht, belastingrecht, civiel recht, UWV-recht.

Wij zijn al voorbereid op de opheffing van de covid-beperkingen. Zodra het licht op groen staat, starten we weer met inloopsprekuren, specialistensprekuren en huisbezoeken.

Kortom, wij zien flink wat licht aan het einde van de tunnel.

mr. Fred Koekoek  
voorzitter

# Beschrijving organisatie

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

Raad en Recht verleent de volgende drie diensten (kosteloos) aan inwoners van de gemeente Ommen. Hiermee wordt een vangnet geboden aan inwoners die (tijdelijk) niet op eigen kracht in staat zijn zaken te regelen of de weg kunnen vinden naar de juiste instantie.

## 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, familielwesties, een conflict met de burens over de erfafscheiding, vragen over (ver)huur, bezwaarschriften of problemen met producten of diensten die men koopt.

Veel mensen die bij Raad en Recht aankloppen voor advies of hulp worden doorverwezen naar ketenpartners of naar externe specialisten, zoals bijvoorbeeld advocatuur, mediator of notariaat.

Om de kwaliteit van het juridisch advies te waarborgen wordt een vrijwillig juridisch team in stand gehouden. Dit betreft goed geschoolde en toegeruste specialisten die vooral juridische diensten uitvoeren op het gebied van arbeidsrecht, huurrecht, consumentenrecht en bezwaar- en beroepszaken. De vrijwilligers zijn met hun kennis en expertise van cruciaal belang binnen onze stichting.

## 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 Samen voor alle kinderen wordt gegeven door vrijwilligers op de speciaal ingestelde spreekuren voor geld- en formulier.

## Belastingzaken

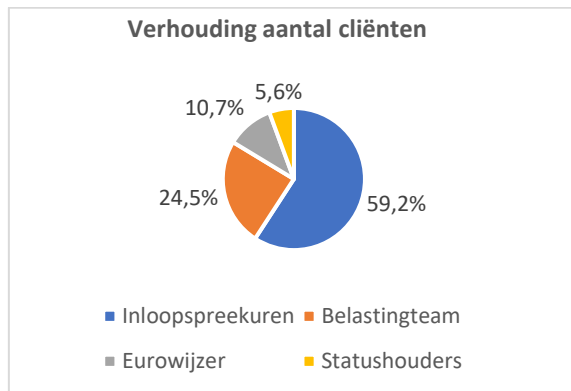
Raad en Recht beschikt over een belastingteam. Dit team biedt inwoners met een laag inkomen jaarlijks hulp bij de aangifte inkomstenbelasting. Tevens zijn zij door de belastingdienst erkend als toeslagenservicepunt. Dit maakt het mogelijk dat Raad en Recht inwoners tevens kan ondersteunen bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen zoals zorgtoeslag, huurtoeslag en kind-gebonden budget. Dit is een waardevolle toevoeging voor de begeleiding die middels coachingstrajecten aan inwoners wordt gegeven en is ook duidelijk terug te zien in de cijfers van 2020.

De vrijwilligers van het belastingteam behalen menig keer een gunstig resultaat voor de inwoner en bevorderen daarmee de rust op het gebied van inkomen.

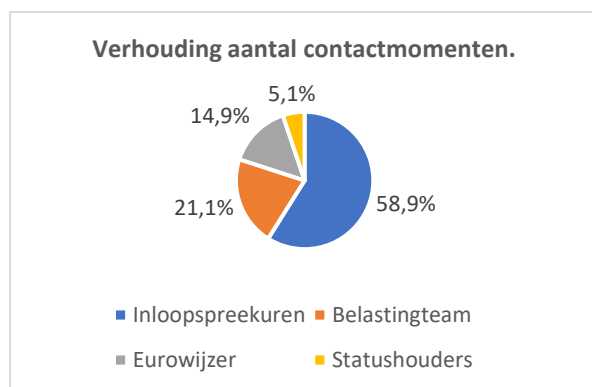
Het belastingteam is tevens behulpzaam bij het aanvragen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en treft wanneer dit nodig is betalingsregelingen. In voorkomende gevallen wordt geholpen bij het maken van bezwaar of wordt het Stella team benaderd.

# Cliëntaantallen 2020

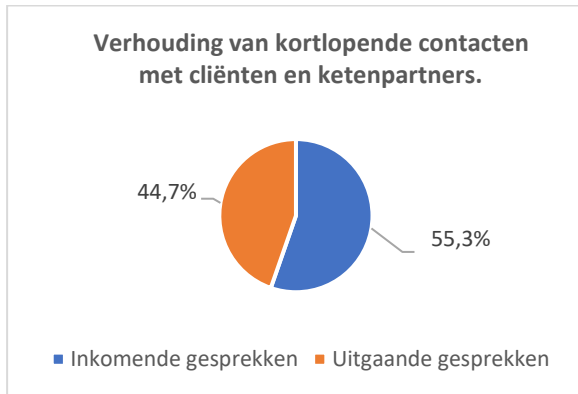
Aantal cliënten	
Inloospreekuren	116
Belastingteam	48
EuroWijzer	21
Statushouders	11
<b>Totaal</b>	<b>196</b>



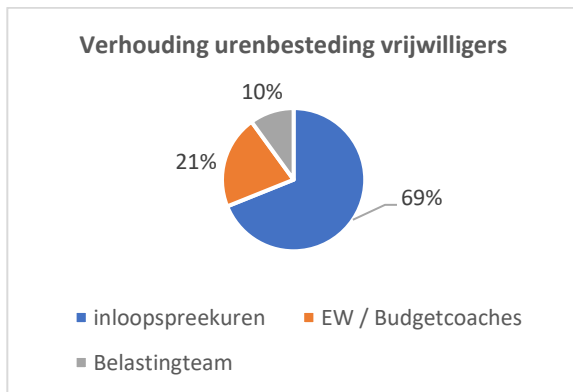
Aantal contactmomenten	
Inloospreekuren	218
Belastingteam	78
EuroWijzer	55
Statushouders	19
<b>Totaal</b>	<b>370</b>



Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners		
Inkomende gesprekken	618	41
Uitgaande gesprekken	499	46
<b>Totaal</b>	<b>1.117</b>	<b>87</b>

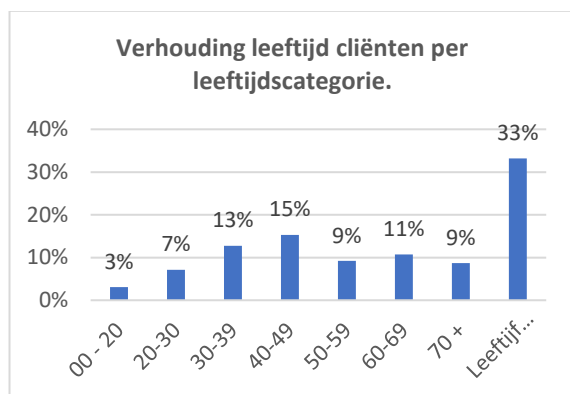


Bestede uren vrijwilligers		uren
Inloopsprekuren		255
EuroWijzer / Budgetcoaches		78
Belastingteam		37
<b>Totaal</b>		<b>370</b>

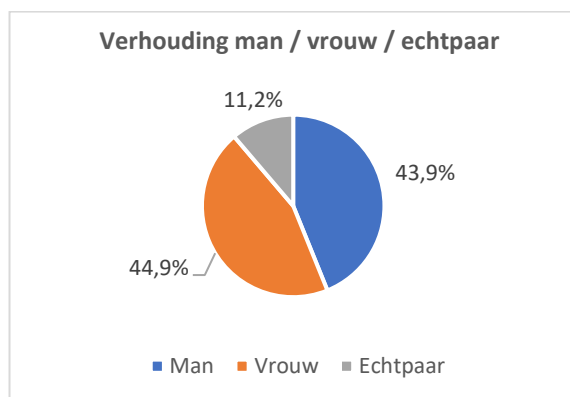


Leeftijdscategorieën		personen
0-20		6
20-29		14
30-39		25
40-49		30
50-59		18
60-69		21
70 +		17
Leeftijd onbekend*		65
<b>Totaal</b>		<b>196</b>

\* Door ingebruikname van nieuwe software werd de leeftijd van een aantal cliënten niet geregistreerd

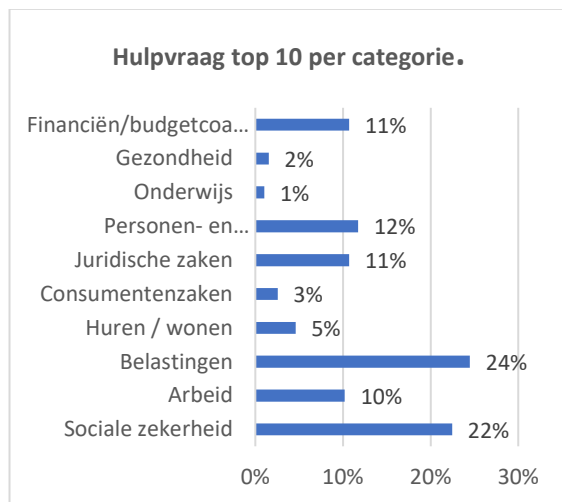


Verhouding man / vrouw / gezin		personen
Man		86
Vrouw		88
Echtpaar		22
<b>Totaal</b>		<b>196</b>





Categorieën hulpvragen	
	personen
Sociale zekerheid	44
Arbeid	20
Belastingen	48
Huren / wonen	9
Consumentenzaken	5
Juridische zaken	21
Personen- en familierecht	23
Onderwijs	2
Gezondheid	3
Financiën/budgetcoaching	21
<b>Totaal</b>	<b>196</b>



## Toelichting bij de tabellen en grafieken

Het jaar 2020 is onontkoombaar het jaar van de pandemie met uiteraard ook voor ons consequenties qua dienstverlening. De inloopsprekuren moesten worden gestaakt en dat bleek na verloop van tijd voor de rest van het jaar te zijn.

Daarnaast heeft de implementatie van een nieuw registratiesysteem ook gezorgd voor de nodige veranderingen. Qonnected uit Hardenberg heeft een zeer gebruiksvriendelijk onlinesysteem op maat voor ons gemaakt. Met dit systeem kunnen we veel nauwkeuriger dan voorheen cliëntgegevens bijhouden in een goed beveiligde omgeving waarbij de privacy volledig is gewaarborgd.

Raad en Recht beschikt in Ommen over een eigen ruimte in MFC de Carrousel. In het eerste kwartaal van 2020 is een extra impuls gegeven aan de dienstverlening vanuit de Carrousel waardoor cliënten op meer momenten bij ons terecht konden en tegelijkertijd de contacten met medewerkers van Samen Doen en inkomensconsulenten geïntensiveerd konden worden. Als gevolg van de pandemie en daarmee het herhaaldelijk sluiten van het gebouw kwamen de spreekuren en contactmomenten meerdere keren tot stilstand.

Al snel vond een verschuiving plaats van inloop naar volop telefonische bereikbaarheid zodat inwoners met hun vragen toch bij ons terecht konden. Videobellen en belafspraken zijn ingezet, alsmede informatie en advies via e-mail en app.

In eerste instantie zijn de hulpvragen opgevangen door de beroepskrachten. In een later stadium hebben onze vrijwilligers de helpende hand geboden door middel van inzet van telefoon/videobellen en mail.

Zodra de Carrousel weer toegankelijk was is de gespreksruimte corona proof ingericht door middel van het plaatsen van een spatscherm en desinfectie middelen en werd het mogelijk, met inachtneming van de voorschriften van het RIVM, op afspraak cliënten te woord te staan en de noodzakelijke ondersteuning te bieden.

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

Al met al heeft dit ervoor gezorgd dat de cijfers ten opzichte van het vorige jaar op peil zijn gebleven.

Dat we in staat zijn gebleken bereikbaar te blijven is ook terug te zien in de cijfers:

Er meldden zich in de gemeente Ommen 196 inwoners aan voor advies en hulp, een daling van 8,8% als gevolg van de coronapandemie maar ook doordat in ons nieuwe registratiesysteem geen dubbeltelling van cliënten meer kan plaatsvinden.

Er waren gedurende het jaar met deze cliënten, na het eerste contact, nog 370 vervolcontactmomenten, 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. In totaal werd hier 370 uur aan besteed door de specialisten.

Het aantal hulpvragen was qua verdeling over de teams nagenoeg gelijk aan 2019 behalve bij het team statushouders Ommen, hier werden 11 cliënten geholpen waar dit in 2019 nog 0 was. Door het deels vervallen van de inloopsprekuren meldden veel meer cliënten zich telefonisch aan met een hulpvraag, dit is terug te zien in een stijging van krap 13,8% in het telefoonverkeer voor Ommen. Het totaal aantal contactmomenten steeg met 13,8% naar 1487.

Er zijn vooral veel inwoners geholpen met vragen op het gebied van financiën, administratie, belastingen en toeslagen. Daarnaast en in het verlengde daarvan waren er vragen ten aanzien van sociale zekerheid, (echt)scheidingszaken en arbeidsrecht.

# Samenwerking gemeente en ketenpartners

In 2020 is geïnvesteerd in contacten met gemeente en ketenpartners zoals schuldhulpverlening, inkomensconsulenten, Samen Doen en Vluchtelingenwerk.

Speciale aandacht is uitgegaan naar de ontwikkeling van het IDO door de bibliotheek. Raad en Recht heeft deelgenomen aan de overleggen en ondersteunt dit initiatief van harte.

Verder hebben de Sociaal Raadsvrouwen deelgenomen aan:

- Ontwikkelgroep Ommen armoedevrij;
- Breed overleg financiële zelfredzaamheid en administratie onder leiding van Vluchtelingenwerk;
- Overleg beleidsmedewerker, inkomensconsulent en kwartiermaker. In dit overleg van November 2020 is afgesproken maandelijks een overleg te voeren in deze setting + casuïstiek. Dit is nog niet van de grond gekomen;
- Nadere kennismaking met de inkomensconsulent;
- Nadere kennismaking met Pitty van der Velde, schuldhulpverlening gemeente Ommen

## Deelname aan overige projecten en initiatieven

- Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden: Het doel van de alliantie is het voorkomen en stoppen van financiële uitbuiting van ouderen. De alliantiepartners ontmoeten elkaar ongeveer vijf keer per jaar in vergadersetting maar komen elkaar daarnaast ook tegen bij diverse activiteiten in het netwerk. De afspraken over de samenwerking tussen de alliantiepartners zijn inmiddels verwoord en worden vastgelegd in een convenant;
- Lidmaatschap Sociaal Werk Nederland en CAO bijeenkomst en kennismakingsbijeenkomst;
- Nadere kennismaking Sociaal Raadslidenwerk Stichting De Kern te Zwolle;
- Overleg met coördinator Vluchtelingenwerk;
- Afstemming en overleg Humanitas.

## Kennisvermeerdering

- Congres Sociaal Raadsliden Nieuwegein. Thema: Economische groei voor iedereen?! Deelgenomen aan de workshops: actuele stand van zaken Toeslagen door belastingdienst Rood, digitale inclusie (ondersteuning voor kwetsbare burgers), signaleren bij het Juridisch loket en Trends en ontwikkelingen in de Participatiewet;
- Cursus Inleiding in de Inburgeringswet (G. van Romunde, Academie Stimulansz)
- Basistraining Wegwijs in het sociaal domein (Academie Stimulansz)
- Voorjaars- en najaarsbijeenkomsten Belastingdienst;
- Kennisbank Inzicht Sociaal Domein Stimulansz;
- Abonnement Juridische databank Legal Intelligence.

# Interne organisatie

In het eerste kwartaal van 2020 heeft Raad en Recht een geheel vernieuwde website in gebruik genomen. Verder heeft een speciaal ingestelde werkgroep hard gewerkt aan het opzetten en inrichten van een volledig nieuw registratiesysteem. Halverwege het jaar was het rond en kon begonnen worden met het overzetten van de gegevens. Een hele klus! Er is een handleiding opgesteld en de vrijwilligers zijn stapsgewijs geïnstrueerd.

Vanaf 2020 is het voor Raad en Recht mogelijk geworden de verklaringen omtrent gedrag digitaal aan te vragen. In de administratie zijn alle verklaringen van vrijwilligers en beroepskrachten geactualiseerd.

Er is aandacht besteed aan interne communicatie door middel van nieuwsbrieven.

Later in het jaar zijn ergonomische hulpmiddelen aangeschaft voor thuiswerken.

Vanwege de pandemie konden veel bijeenkomsten met vrijwilligers niet plaats vinden. Gelukkig is de onderlinge band goed en hebben veel vrijwilligers elkaar onderling één op één wel opgezocht.

In januari was het nog mogelijk een vrijwilligersbijeenkomst te organiseren. Onderwerpen waren arbeidsrecht en het nieuwe registratiesysteem. Spreker tijdens deze bijeenkomst over de per 1 januari 2020 in werking getreden Wet Arbeidsmarkt in Balans was mr. P.H. Rappa, advocaat verbonden aan Schuldink Advocaten.

De bestuursvergaderingen en de overleggen met het budgetteam hebben deels plaatsgevonden via Teams.

## Personeel

Raad en Recht wordt gerund door een klein team van beroepskrachten en een groot aantal vrijwilligers. Zonder de inzet en expertise van onze vrijwilligers zouden wij onze huidige dienstverlening niet neer kunnen zetten.

In 2020 waren 32 vrijwilligers betrokken bij Raad en Recht in diverse functies. Sommige van hen vervullen meerdere functies.

Het dienstverband met Marianne Kwant werd op 30 april beëindigd ten gevolge van fysieke beperkingen. Marianne heeft veel voor de stichting betekend in haar functie als Sociaal Raadvrouw. Er is op een goede manier afscheid van haar genomen, voor zover de covid beperkingen dat toelieten.

Op 9 december 2020 is Gerrit Schottert door burgemeester Offinga van Hardenberg tot ridder in de Orde van Oranje Nassau benoemd vanwege het vele werk dat Gerrit doet en heeft gedaan voor de stichting en waarnaast hij minstens zo actief bij Senior Web Hardenberg en de stichting Indië Monument Hardenberg is geweest.

Naast de vrijwilligers waren in 2020 twee part-time coördinatoren/Sociaal Raadvrouwen in dienst en een budgetconsulent met als speciaal aandachtsgebied statushouders.

Tenslotte bestaat het bestuur van de Stichting uit vier leden. Het bestuur verricht haar taken op vrijwillige basis. In 2020 is het gelukt een nieuw bestuurslid toe te voegen met de nodige kennis op het gebied van Financiën en het zelfstandig ondernemerschap. Dit heeft ertoe geleid dat er een verschuiving van taken heeft plaatsgevonden. Het nieuwe bestuurslid is de functie van penningmeester gaan vervullen en de penningmeester heeft de functie van secretaris op zich genomen.

# Financieel verslag

## Verkort financieel verslag

bedragen in €.

### Balans Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg.

<b>Activa</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Materiële vaste activa	3.865	5.421
Volttende activa	0	250
Liquide middelen	98.965	76.904
	<b>102.830</b>	<b>82.575</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen vermogen	42.275	40.390
Voorzieningen	34.995	21.995
Kortlopende schulden	25.560	20.190
	<b>102.830</b>	<b>82.575</b>

### Winst- en verliesrekening aandeel gemeente Ommen.

	<b>2020</b>	<b>2020</b>
	<b>gerealiseerd</b>	<b>begroting</b>
<b>Baten</b>		
Ontvangen subsidie	46.097	46.097
<b>Lasten</b>		
Personeelskosten	28.563	30.413
Kosten vrijwilligers	1.507	2.322
Huisvestingskosten	3.254	3.098
Kantoorkosten	5.139	4.149
Algemene kosten	3.703	4.365
Scholen voorlichtingsproject	0	1.750
Dotatie voorzieningen	2.500	0
Bijzondere baten en lasten	208	0
	<b>44.874</b>	<b>46.097</b>
<b>Netto resultaat</b>	<b>1.223</b>	<b>0</b>

### Toelichting.

De ontvangen subsidies worden verwerkt in het jaar waarin deze werden verkregen.

In verband met de per verslagdatum onduidelijke situatie en verwachtingen ten aanzien van de Corona maatregelen werd een bedrag van € 2.500 gereserveerd voor eventuele navolgende inhaalactiviteiten.