



Jaarverslag 2023

RAAD EN RECHT



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

Gemeente Ommen



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Profiel van de organisatie	6
Missie	6
Visie	6
Werkwijze	6
Bestuur en medewerkers	7
Activiteiten en signalering	7
Juridisch advies en ondersteuning	7
Financieel advies en ondersteuning	9
Belastingen en toeslagen	11
Cijfers	12
Tabellen en diagrammen	12
Toelichting	16
Financiële verantwoording	19



Door kennis te
delen kunnen
we zorgen
wegnemen
bij mensen.

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg, werkend in de gemeente Ommen onder de naam Raad en Recht. Het jaarverslag bevat informatie over de uitgevoerde activiteiten als ook de daarbij behorende cijfermatige verslaglegging. Daarnaast treft u op de laatste pagina de financiële verantwoording aan.

De hulp aan cliënten is kosteloos, onafhankelijk en professioneel en wordt uitgevoerd door een deskundig team, bestaande uit drie sociaal raadvrouwen, een budgetconsulent en een meewerkend teamleider belastingen en toeslagen en een groep gespecialiseerde vrijwilligers. De inwoners van de gemeente Ommen kunnen bij ons terecht voor gratis persoonlijk juridisch, fiscaal en financieel advies en ondersteuning. De spreekuren vinden plaats in ons kantoor in de Carrousel in Ommen.

De waardering en erkenning van het belang voor het Sociaal Raadsliedenwerk is de afgelopen jaren ook politiek sterk gegroeid. Het toeslagen schandaal heeft landelijk de ogen geopend over de gevolgen van steeds verder doorschietende wet & regelgeving waardoor kwetsbare burgers steeds meer in de knel komen te zitten. Velen daarvan kloppen voor hulp en ondersteuning bij ons aan.

Ook in de gemeente Ommen is het afgelopen jaar sprake van een sterk stijgend aantal cliënten met één of meerdere hulpvragen. Afgelopen jaar was er zelfs sprake van een toename van 59% ten opzichte van 2022. U leest hier meer over in de toelichting verderop in het verslag.

Afgelopen najaar is door het bestuur besloten het bestuursmodel te wijzigen in een model met Raad van Toezicht. Dit is geëffectueerd per 1 januari 2024. Er is per die datum een directeur-bestuurder benoemd.

Marten Boer
Directeur-bestuurder

Profiel van de organisatie

Missie

Raad en Recht is de organisatie in de gemeenten Hardenberg en Ommen - tevens locatie houdend in Dedemsvaart - waar alle inwoners met problemen op het juridische, belasting-technische en financiële vlak terecht kunnen voor informatie en advies.

Visie

Het accent ligt op hulpverlening aan de kwetsbare burgers. Raad en Recht doet dit door het ondersteunen bij hun problemen, maar ook door hen aan te spreken op eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden, waardoor de zelfredzaamheid wordt versterkt. Bij Raad en Recht tellen burgers mee en worden ze geholpen om mee te doen in de maatschappij.

De kernwaarden zijn: onafhankelijk, kosteloos, effectief/efficiënt, privacy gewaarborgd. Ons team van werknemers en vrijwilligers is deskundig op hun vakgebied en betrokken. Raad en Recht is onpartijdig en heeft een eigen duidelijke filosofie. Die filosofie kan getypeerd worden met de volgende trefwoorden: gratis, laagdrempelig, anoniem, onbevooroordeeld en open voor iedereen.

Werkwijze

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 op juridisch, financieel en belastingtechnisch gebied, bij te staan en weer op weg te helpen. Hiermee wordt een vangnet geboden voor met name kwetsbare inwoners van de gemeente Ommen. Daarnaast stimuleren wij de zelfredzaamheid door hulpvragers aan te spreken op eigen kracht en verantwoordelijkheden.

Wij werken vanuit drie teams:

- **Juridisch advies en ondersteuning**
- **Financieel advies en ondersteuning**
- **Belastingen en toeslagen**

In gesprekken met hulpvragers onderzoeken we verschillende domeinen (o.a. wonen, financiën, welzijn en participatie). De ervaring is dat een vraag nooit op zichzelf staat. De teams werken dan ook nauw samen en vullen elkaar aan.

De inwoner kan contact opnemen via de telefoon, via e-mail, het contactformulier op de website of kan een inloopspreekuur bezoeken. Wij hebben inloopspreekuren in Ommen in de Carrousel op verschillende dagen en tijden. Indien nodig maken we een afspraak op onze locaties of bij de hulpvrager thuis.

Bestuur en medewerkers

Het team van Raad en Recht bestond in 2023 uit 3 vrijwillige bestuursleden, 4 beroepskrachten en 18 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 Raadsvrouw	mw. C.J. (Cora) Stoevelaar-Landeweerd
Coördinator/Sociaal Raadsvrouw/jurist (LL.B.)	mw. A.F. (Alienke) Horstra-de Vries
Coördinator/Sociaal Raadsvrouw/jurist (LL.B.)	mw. J.M. (Annette) Kuijpers
Budgetconsulent	mw. G.Z. (Ida) Lenters-Meijering

Het team beroepskrachten is op 1 juli uitgebreid: dhr. H. (Han) Meinders is in dienst getreden als coördinator/sociaal raadsman voor het team Belastingen en toeslagen.

Een aantal vrijwilligers zijn specialist op een bepaald rechtsgebied, zoals arbeidsrecht en consumentenrecht. Anderen zijn belastingsspecialist of opgeleid tot budgetcoach.

Activiteiten en signalering

Juridisch advies en ondersteuning

Raad en Recht geeft juridisch advies en ondersteuning op verschillende rechtsgebieden. Vaak zijn het vragen over werk, ontslag, ziekte, arbeidsongeschiktheid, uitkeringen, familielwesties, een conflict met de bureu, (ver)huur, bezwaarschriften of problemen met producten of diensten die gekocht zijn. Is specialistische hulp nodig van advocaat, mediator of notaris, dan verwijzen wij door.

Het aantal hulpvragen over scheidingen blijft toenemen; ook onder statushouders. Wij geven niet alleen uitleg over de procedure, maar ook over zaken die geregeld moeten worden. In veel gevallen helpen wij ook bij praktische zaken zoals het aanvragen van

uitkering en toeslagen, wijzigen status, wijzigen huurcontract e.d. Taalvaardigheid speelt hierin een grote rol, waardoor langdurige hulp nodig is. Ook na een scheiding ontvangen wij vragen over naleving van het scheidingsconvenant, ouderschapsplan of alimentatiebetaling.

Het vinden van (andere) geschikte woonruimte is problematisch. Niet alleen bij scheidingen, maar ook onder jongeren. Mensen blijven gedwongen bij elkaar wonen of verblijven bij familie (of verhuizen naar een recreatiewoning met hoge huur). Dit heeft invloed op familie- en gezinsrelaties. Het aanbod van woningen is laag en mensen willen graag in de buurt van kinderen en/of werk blijven wonen, wat het zoekgebied beperkt. De nieuwe spoedmodule voor sociale huurwoningen geeft iedereen wel gelijke kansen en is niet meer afhankelijk van aantal jaren inschrijving.

De regelgeving van het arbeidsrecht is moeilijk. Akkoord gaan met ontslag kan grote gevolgen hebben. Werknemers overzien die gevolgen niet, maar weten ook niet wat dan wel hun rechten zijn. Veel hulpvragen gaan over ontslag, vaststellingsovereenkomst, ziekte en arbeidsongeschiktheid. Wij helpen bij contacten met de werkgever of het UWV en controleren vaststellingsovereenkomsten op juridische correctheid.

De (collectieve) zorgverzekering blijft ingewikkeld voor veel mensen. Het vergelijken van verzekeringen is niet eenvoudig. Vragen die gesteld worden gaan over vergoedingen, de hoeveelheid zorg die vergoed wordt en over de aanvullende verzekeringen. Ook de werking van het eigen risico vraagt nog steeds om uitleg.

Inwoners van de gemeente Ommen weten ons steeds beter te vinden; vooral door mond-op-mond reclame, maar ook doorverwijzingen van de gemeente zelf. De gemeente Ommen zoekt steeds meer direct contact, vooral vanuit schuldhulpverlening en Samen Doen.

Om de samenwerking met de gemeente Ommen en ketenpartners te bevorderen hebben we kennismakingsgesprekken gevoerd met de wethouder (armoedebestrijding en werk & inkomen) en beleidsmedewerker (armoedebelaid), met de coördinator Startpunt Duurzaam Hardenberg/Ommen en met de welzijnscoach. We zijn aanwezig geweest bij de informatiebijeenkomst over de gemeentepolis en we hebben input gegeven over de gemeentepolis. Ook hebben we een presentatie gegeven bij de Klankbordgroep Sociaal Domein. En hebben we op het Vechtdal College tijdens de beroepenmanifestatie de juridische beroepen onder de aandacht gebracht.

Wij vinden het belangrijk om onze kennis en vaardigheden te vermeerderen en hebben daarom het webinar ‘Sociaal Juridische hulp om de hoek’ gevolgd, hebben we deelgenomen aan het jaarcongres Sociaal Werk Nederland met als thema ‘Next Level’, is de training SJD Actualiteiten Sociale Zekerheid in Utrecht gevolgd, is deelgenomen aan de kennissessie (de aanpak van) laaggeletterdheid als ook de inspiratiesessie laaggeletterdheid en gezondheid (Stichting Lezen en Schrijven).

Financieel advies en ondersteuning

Raad en Recht geeft financieel advies en ondersteuning aan inwoners die moeilijk rond kunnen komen of het overzicht over hun financiën kwijt zijn. Veel vragen gaan over uitkeringen en regelingen voor lage inkomens. Wij helpen o.a. bij het aanvragen van (bijzondere) bijstand, sociaal cultureel fonds, collectieve zorgverzekering, Sam& voor alle kinderen, betalingsregelingen of het schrijven van bezwaarschriften. Is er sprake van schulden, dan helpen wij bij het in kaart brengen en het beheersbaar maken. Dit doen wij door het inzetten van onze budgetcoaches. Bij problematische schulden verwijzen wij door naar de schuldhulpverlening.

Bij ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals overlijden, scheiding en ontslag, zorgt een terugval in inkomsten voor veel stress. Alle inkomsten en uitgaven moeten in kaart gebracht worden en veel regelingen aangevraagd. Regelingen waarvan de hulpvrager nog nooit gehoord heeft. Digitale en schriftelijke aanvragen zijn moeilijk, door een gebrek aan digitale vaardigheden en ingewikkelde formulieren. Waarbij veel bewijsstukken aangeleverd moeten worden; bewijsstukken die niet makkelijk te vergaren zijn. Vaak zijn meerdere afspraken nodig om de stukken te verzamelen en aan te leveren.

Over het algemeen zijn formulieren te moeilijk voor de gemiddelde hulpvrager. Een goed voorbeeld hiervan is het formulier voor aanvraag energietoeslag. Het taalgebruik is moeilijk; niet alleen moeilijke woorden, maar ook ingewikkelde zinsconstructies en onlogische indeling van een formulier. Dit vraagt veel van de taalvaardigheid. Dit geldt niet alleen voor statushouders, maar zeker ook voor ouderen én jongeren. Herontwikkeling van veel gebruikte formulieren vanuit het kennisniveau van de gebruiker van het formulier draagt ook bij aan het zelfredzaam worden van de hulpvrager. In het verlengde hiervan ligt het steeds opnieuw vragen naar dezelfde informatie en dezelfde bewijsstukken. Bundeling van regelingen en ambtshalve toekenningen zorgen voor minder (geld)stress en de zekerheid dat alle van toepassing zijnde regelingen worden gebruikt.

Statushouders blijven een aparte groep die ondersteuning vraagt. Natuurlijk heeft dat op de eerste plaats met taalvaardigheid te maken. Daarbij hebben zij nauwelijks of geen sociaal netwerk waarop ze terug kunnen vallen voor hulp. Of het sociaal netwerk zit in hetzelfde taalgebied. De zelfredzaamheid voor deze groep gaat zeer langzaam. Niet alleen uitkeringsgerechtigden, maar ook werkenden hebben te maken met onduidelijkheden over te betalen rekeningen (vaak al in de invorderingsfase), inlichtingenplicht, terugvorderingen, rechten en plichten bij overeenkomsten die aangegaan zijn, en rechten en plichten in het algemeen. Regelmatig hebben wij overleg en voortgangsbesprekingen met de coördinator van Vluchtelingenwerk Nederland (VWN).

Samenwerking met ketenpartners blijft belangrijk, vooral bij multiproblematiek. Hoe beter de ketenpartners elkaar weten te vinden, hoe steviger het vangnet voor de hulpvrager zal zijn. Warme overdracht is belangrijk, waarbij de hulpvrager centraal staat. Om integraal te werken is het belangrijk om één regiehouder te hebben. Dit geeft rust en duidelijkheid aan de hulpvrager.

Om financieel misbruik van ouderen vroegtijdig te signaleren werken wij samen met diverse lokale organisaties in de ‘Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden’. Wij hebben gezamenlijk een samenwerkingsconvenant getekend en de bijeenkomst “Ouderen financieel veilig – Dat doen we samen!” in de Voorveghter georganiseerd. Daarnaast zijn we ook betrokken bij het ontwikkelen van armoedebeleid en het bevorderen van de samenwerking tussen de ketenpartners met betrekking tot armoede. Dit doen wij door actief deel te nemen aan de bijeenkomsten van de ontwikkelgroep Ommen armoedevrij en de Moedige Dialoog.

Verdere samenwerking met ketenpartners is gezocht door kennismakingsgesprekken te voeren met de coördinator van de Voedselbank Hardenberg-Ommen en met de coördinator Schuldhulpmaatje Ommen. Ook hebben we gesproken met medewerkers van de gemeentelijke schuldhulpverlening over afstemming, hebben we samengewerkt met Geldfit inzake het noodfonds energie (samen opgetrokken met Humanitas) en waren we aanwezig bij de bijeenkomst van Sam& voor alle kinderen.

Aan kennisvermeerdering is gewerkt door het volgen van een webinar van het Nibud met als thema “het leven weer betaalbaar, dat doen we met elkaar”, het volgen van een webinar van Stimulansz/Nibud met als thema “Bereken uw recht” en de e-learning van de Geldfit academy inzake ondersteuning inwoners aanvragen noodfonds energie.

Belastingen en toeslagen

Raad en Recht heeft ook een team belastingen en toeslagen. Elk jaar worden inwoners met een laag inkomen geholpen bij de aangifte inkomstenbelasting. Wij zijn een door de Belastingdienst erkend toeslagenservicepunt en kunnen inwoners ook ondersteunen bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen. Wij hebben rechtstreeks contact met de Dienst Toeslagen over o.a. huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag. Daarnaast helpen we met het aanvragen van kwijtschelding van lokale belastingen (gemeente en waterschap), het afspreken van betalingsregelingen en het schrijven van bezwaarschriften. Bij ingewikkelde en dringende problemen verwijzen wij door naar het Stella-team; dit is een speciale afdeling van de Belastingdienst.

Het aantal hulpvragen blijft onverminderd groot. Ondanks het feit dat de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen burgers steeds actiever benaderen, door middel van landelijke campagnes in de media en persoonlijke brieven, zien we de hulpvragen nog niet afnemen. Het tegendeel is eerder het geval. Voor wat betreft de inkomstenbelasting kregen sommige burgers een persoonlijke brief met de titel: “Laat geen geld liggen”, hetgeen inhield dat er aangifte moet worden gedaan om een teruggave te bewerkstelligen. Voor het doen van de aangifte doen ze dan een beroep op Raad en Recht.

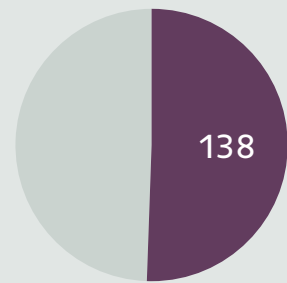
Vanuit de Dienst Toeslagen vinden soortgelijke acties plaats: er was de landelijke campagne “Check, pas aan en door”. Daarnaast ontvangen burgers steeds vaker een attenderingsbrief, waarin ze erop gewezen worden het toetsingsinkomen te controleren, om terugbetaling van toeslagen te voorkomen. Voor de controle van dit inkomen vragen ze vervolgens onze hulp. Dit is zeer begrijpelijk, omdat het een lastige rekensom is. Daarbij is door de kinderopvangtoeslagaffaire angst ontstaan bij veel mensen. Ze zijn bang voor (forse) terugbetalingen en durven niet zelf meer de toeslagen aan te vragen of te wijzigen.

Het stijgende aantal scheidingen heeft niet alleen invloed op het juridische en financiële vlak, maar ook op de toeslagen en de belastingaangifte. Dit vraagt een extra inspanning.

In 2023 hebben we voor het eerst te maken gekregen met Oekraïense ontheemden, die in 2022 in Nederland zijn gekomen. Zij verblijven in opvanglocaties in Ommen en werken bij bedrijven in de regio. Voor velen van hen is het M-formulier ingevuld (M staat voor migratie).

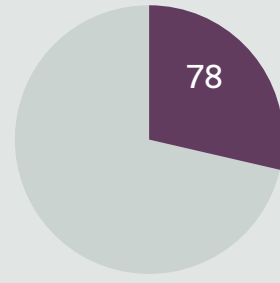
Om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen is een webinar ‘Zorgkosten en voorbereiding aangifte’ gevolgd en het eindejaarswebinar van de Belastingdienst over nieuwe ontwikkelingen aangiftes en toeslagen.

Aantal cliënten



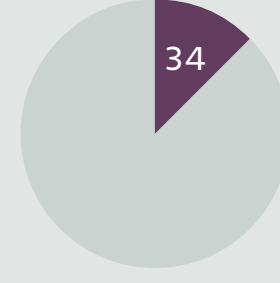
Sociaal Juridische ondersteuning
Totaal 138 cliënten

● Ommen



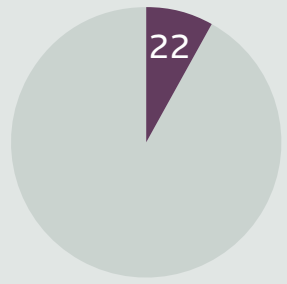
Belastingen en toeslagen
Totaal 78 cliënten

● Ommen



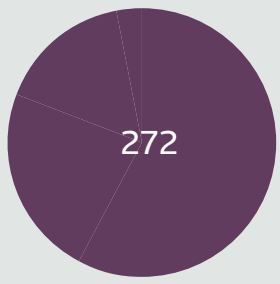
Financiële ondersteuning
Totaal 34 cliënten

● Ommen



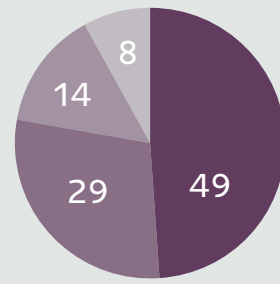
Statushouders
Totaal 22 cliënten

● Ommen



Totaal
272 cliënten

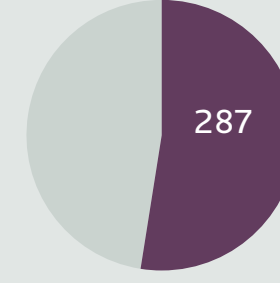
● Ommen



Verhouding cliënten in %
gemeente Ommen

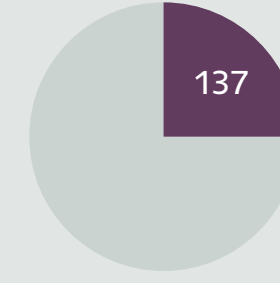
● Sociaal Juridische ondersteuning
● Belastingen en toeslagen
● Financiële ondersteuning
● Statushouders

Aantal contactmomenten



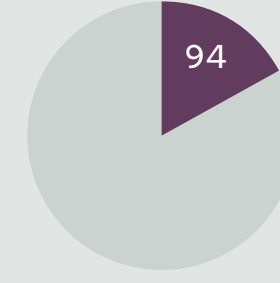
Sociaal Juridische ondersteuning
Totaal 287 contacten

● Ommen



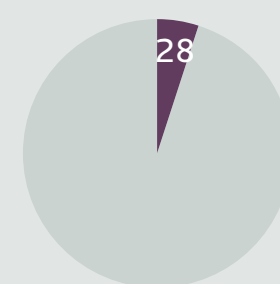
Belastingen en toeslagen
Totaal 137 contacten

● Ommen



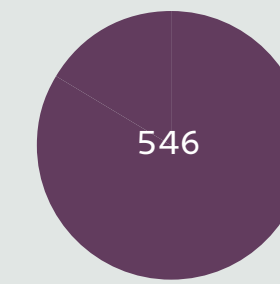
Financiële ondersteuning
Totaal 94 contacten

● Ommen



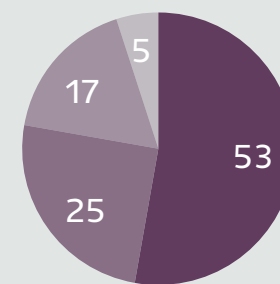
Statushouders
Totaal 28 contacten

● Ommen



Totaal
546 contacten

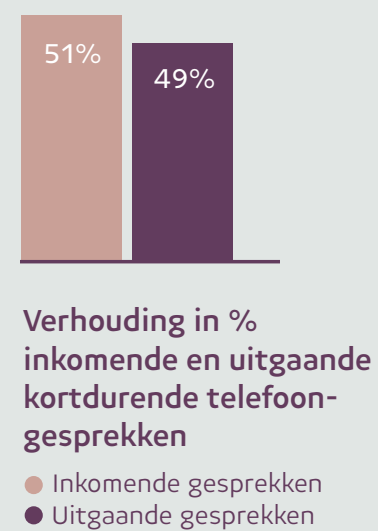
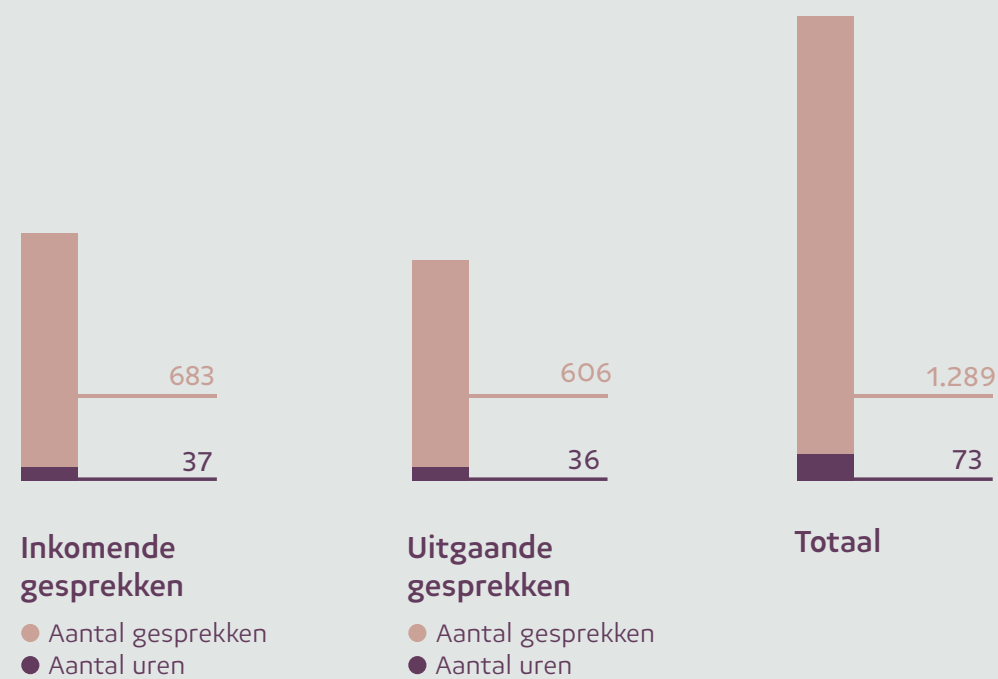
● Ommen



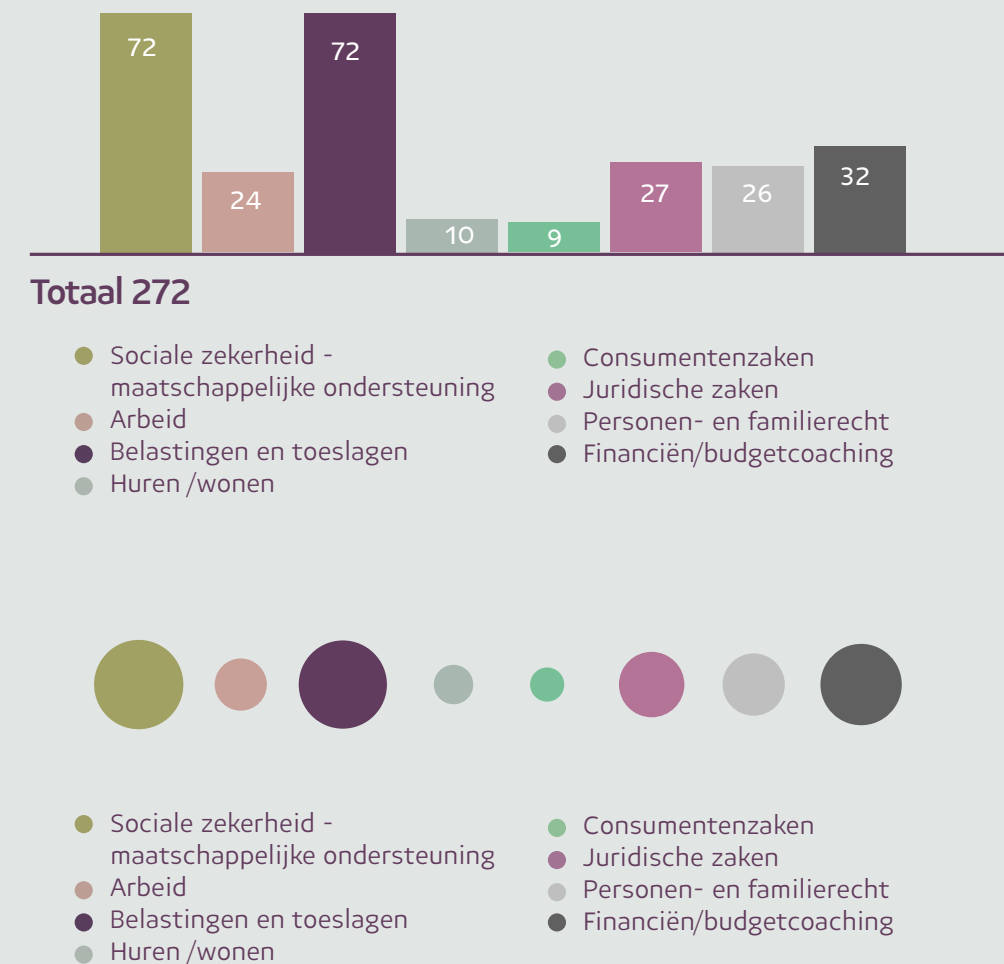
Verhouding contactmomenten in %
gemeente Ommen

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

Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners



Categorieën en verhouding hulpvragen per categorie gemeente Ommen



Toelichting

In 2023 heeft een intensivering plaatsgevonden in de contacten met het gemeentelijk sociaal domein en de ketenpartners in Ommen. Dit is tot stand gekomen door de aanwezigheid op de dinsdagen van één van onze raadvrouwen in de Carrousel. Ze hield tevens het spreekuur op die dag.

Dit heeft mede geresulteerd in een sterke toename van cliënten/casussen. Er meldden zich in de gemeente Ommen weer veel inwoners voor advies en hulp. In totaal behandelden wij 272 casussen. Ten opzichte van 2022 is dat een stijging van 59%.

Er waren gedurende het jaar met deze cliënten/casussen 546 contactmomenten hetgeen een stijging van 26% inhield. Al deze contacten waren met de specialisten van ons juridisch team, de sociaal raadvrouwen, belasting en toeslagenteam en vrijwillige budgetcoaches of budgetconsulent.

De stijging van de cliënt/casus aantallen en contactmomenten vond plaats in al onze specialismen.

De hulpvragen spitsten zich vooral toe op de gebieden van sociaal juridische vragen en ondersteuning alsmede hulp bij het invullen van de jaarlijkse belastingaangifte en toeslagen. Ook werden de inwoners van de gemeente Ommen geholpen met het invullen van o.a. formulieren rondom de energietoeslagen, kwijtschelding gemeentelijke belasting en waterschapsbelasting.



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



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

	2023	2022
ACTIVA		
Materiële vaste activa		
Inventaris	20.588	20.166
Liquide middelen	130.213	90.908
Totaal	150.801	111.074
PASSIVA		
Eigen vermogen	39.725	39.725
Voorzieningen	78.438	42.236
Kortlopende schulden	32.639	25.113
Totaal	150.801	111.074

Winst- en verliesrekening aandeel gemeente Ommen

	2023 gerealiseerd	2022 gerealiseerd
BATEN		
Subsidie gemeente Ommen	52.000	46.800
LASTEN		
Personeelskosten	38.780	36.243
Kosten vrijwilligers	1.792	2.506
Huisvestingskosten	3.680	3.112
Kantoor- en reclamekosten	2.613	2.734
Algemene kosten	5.421	4.060
Bijzondere baten en lasten	0	-883
Totaal lasten	52.286	47.772
Netto resultaat	-286	-972

Toelichting

Ontvangen subsidies

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



Raad en Recht
Jaarverslag 2023
raadenrecht.nl

Colofon

Tekst: bestuur en team Raad en Recht

Vormgeving en realisatie: Yellowday, Fleur Suijten

Copyright © Alle rechten voorbehouden
April 2024

