

Signaleringsverslag 2019

Dit signaleringsverslag bevat de cijfermatige en financiële verantwoording voor de periode januari – december 2019.



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

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Beschrijving organisatie	4
Cliëntaantallen	5
Pilot statushouders	9
Samenwerking gemeente Hardenberg/Ommen en ketenpartners	10
Personeel en organisatie	12
Financieel verslag	13

Voorwoord

Dit voorliggende verslag is een weergave en verantwoording van de Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Hardenberg (BSR) over de activiteiten van het afgelopen jaar. Met drie medewerksters en circa dertig vrijwilligers zijn de burgers van de gemeenten Hardenberg en Ommen bijgestaan met problemen op juridisch, financieel en belastingtechnisch terrein. De hulp is kosteloos, onafhankelijk en professioneel. Problemen worden effectief behandeld en afgehandeld in een telefonisch gesprek, inloopspreekuur, specialistenspreekuur of huisbezoek.

Het hoge aantal contacten met cliënten is een duidelijk signaal. Veel inwoners kunnen niet zelfstandig hun probleem oplossen en de tendens is niet hoopgevend, maar wordt nog versterkt door de huidige covid-19 crisis.

BSR prijst zich gelukkig met de vrijwilligers, die een hoge professionele opleiding en ervaring hebben, die uiterst betrokken zijn bij de cliënten, die trouw zijn en alle werkzaamheden op vrijwillige basis uitvoeren. Waar vind je dat nog, daar kunnen we op bouwen! Onze waardering komt dan ook tot uiting in de jaarlijkse zomerborrel (een drankje en een bescheiden hapje) en het eindejaarsetentje in het sterrenrestaurant van het LOC te Hardenberg.

Beleidsmatig is het klachtenreglement en het privacyreglement gerealiseerd. Verklaringen VOG zijn geactualiseerd en de mogelijkheden van een geheel nieuw registratiesysteem zijn verkend. Dit zal in 2020 geïmplementeerd worden. Last but not least staat onze vernieuwde en geactualiseerde website in de steigers om in 2020 de lucht in te gaan.

mr. Fred Koekoek
voorzitter

Beschrijving organisatie

Raad en Recht verleent de volgende drie diensten (kosteloos) aan inwoners van de gemeenten Hardenberg en 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

Sinds de oprichting in 1986 kunnen inwoners bij ons terecht voor juridische vragen op vele gebieden. Dit varieert van vragen op gebied van arbeid, arbeidsovereenkomsten tot arbeidsongeschiktheid, ontslag en uitkeringen. Daarnaast zien wij sinds geruime tijd een toename van het aantal vragen rondom echtscheiding, kinderalimentatie en overige familiekwesaties. Verder kloppen inwoners regelmatig bij ons aan in geval van een huurconflict of een conflict met bijvoorbeeld de burens over de erfafscheiding.

Tenslotte heeft menig inwoner hulp nodig bij het schrijven van een bezwaarschrift of wil graag geadviseerd worden ten aanzien van haar rechtspositie in geval van problemen met reeds aangeschafte producten of diensten.

Financieel

In de loop der tijd kreeg Raad en Recht steeds meer vragen over financiële kwesties als aanmaningen, deurwaarders, alsmede hulp bij het aanvragen van een uitkering of toeslagen. Duidelijk werd dat veel inwoners door de bomen het bos niet meer zagen en een groot deel van hen behoefte had aan nadere ondersteuning op financieel gebied.

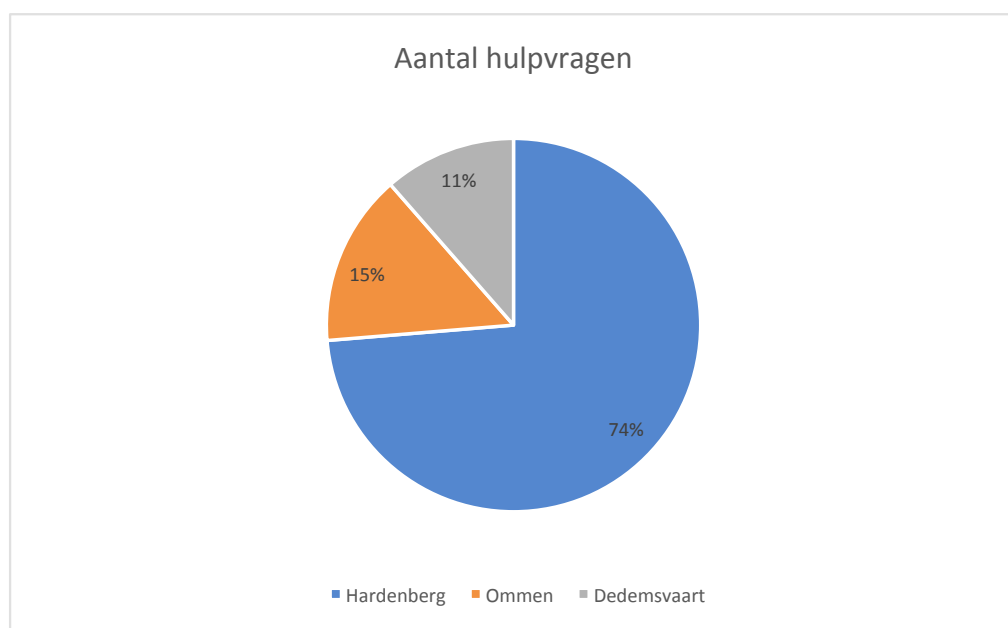
In overleg met de gemeente Hardenberg werd in 2015 Eurowijzer opgericht. Via Eurowijzer kunnen inwoners in aanmerking komen voor budgetcoaching. In voorkomende gevallen wordt ook geholpen bij het verzamelen van documenten ten behoeve van een aanvraag schuldhulpverlening. Dit laatste geschiedt in nauw overleg met de schuldhulpverleners van de gemeente Hardenberg en de betrokken consultant van de Gemeentelijke KredietBank.

Belastingzaken

In aansluiting op Eurowijzer is Raad en Recht in staat geweest een belastingteam op te zetten. Dit team biedt inwoners met een laag inkomen jaarlijks hulp bij de aangifte inkomstenbelasting en is tevens een door de Belastingdienst erkend toeslagenservicepunt. Dit laatste maakt het Raad en Recht mogelijk ondersteuning te bieden bij het aanvragen of wijzigen van toeslagen zoals zorgtoeslag, huurtoeslag en kind-gebonden budget. Vanwege de complexiteit van dergelijke aanvragen wordt deze vorm van dienstverlening door veel inwoners als zeer waardevol ervaren. Bovendien wordt in geval van een coaching-traject door middel van inzet van het belastingteam regelmatig een voor de inwoner positief resultaat behaald. Indien de uitkomst minder gunstig uitpakt is het belastingteam behulpzaam bij het aanvragen van een haalbare betalingsregeling of kwijtscheldingsregeling en in voorkomende gevallen bij het maken van bezwaar.

Clïentaantallen 2019

Kantoor	Hardenberg	Ommen	Dedemsvaart	Contact momenten	Totaal
Inloospreekuren	498	108	68		674
BSR/Specialisten	154	32	24		210
Eurowijzer	59	26	11	50	146
Belastingteam	227	49	62	190	528
Statushouders	126			36	162
Totaal					1720



Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners		
Inkomende gesprekken	142 uur gesprekstijd	2538
Uitgaande gesprekken	143 uur gesprekstijd	2049
Totaal van de telefonische contacten		4587

(Het inkomend en uitgaand telefoonverkeer is onderdeel van de werkzaamheden van de beroepskrachten).

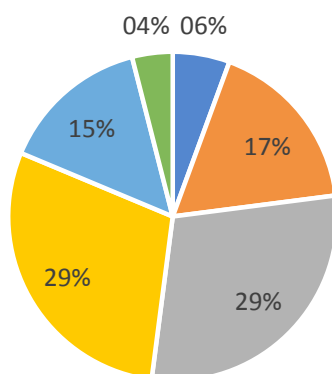
Totaal van de contacten:

Contacten uit inloopsprekuren en afspraken	1720
Telefonische contacten	4587
Totaal aantal contacten in 2019	6307

Leeftijdscategorieën cliënten

00-25	83 personen	5,6%
26-34	257 personen	17,4%
35-49	431 personen	29,1%
50-64	433 personen	29,2%
65+	218 personen	14,7%
Onbekend	59 personen	4,0%

Leeftijdscategorieën

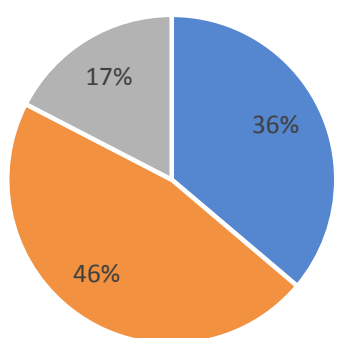


■ 00 - 25 jaar ■ 26 - 34 jaar ■ 35 - 49 jaar ■ 50 - 64 jaar ■ 65 en ouder ■ onbekend

Verdeling man/vrouw/echtpaar of meerdere personen

Man	534 personen	36,2%
Vrouw	685 personen	46,4%
Echtpaar/meerdere personen	257 personen	17,4%

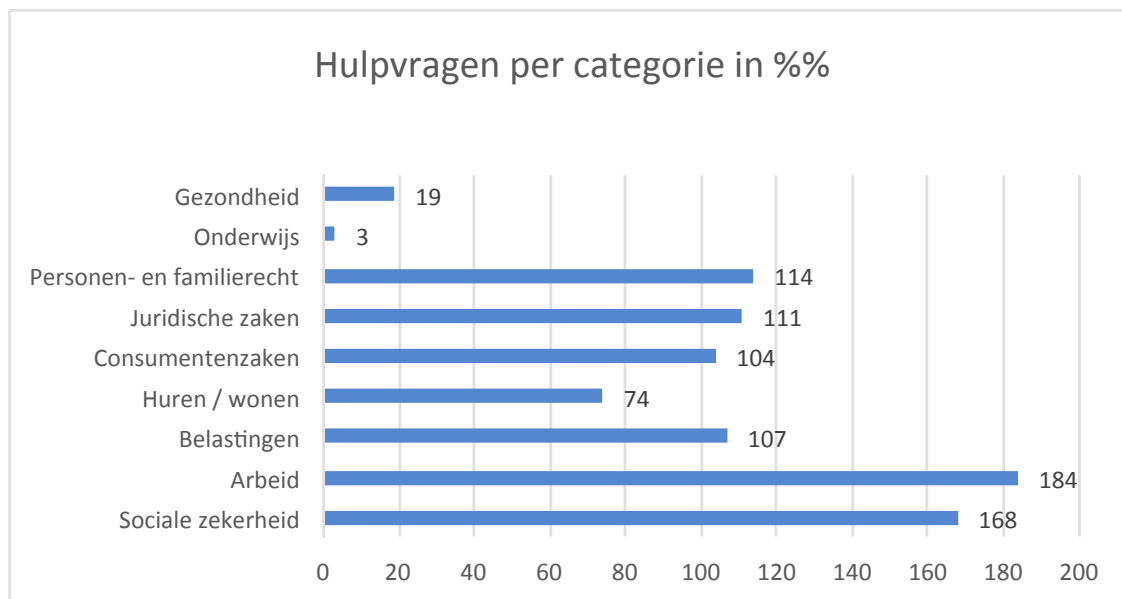
Man / vrouw / gezin



■ Man ■ Vrouw ■ Echtpaar

Categorieën hulpvragen inloop en juridisch specialisten (BSR)

Sociale zekerheid	168 personen	19%
Arbeid	184 personen	20,8%
Belastingen	107 personen	12,1%
Huren/wonen	74 personen	8,4%
Consumentenzaken	104 personen	11,8%
Juridische zaken	111 personen	12,6%
Personen- en familierecht	114 personen	12,9%
Onderwijs	3 personen	0,3%
Gezondheid	19 personen	2,2%



In 2019 was er sprake van sterk verhoogde vraag naar onze diensten, zowel door cliënten als ketenpartners in de gemeenten Hardenberg en Ommen. Met name de telefonische hulpvragen namen sterk toe. Maar ook de inloopsprekuren in de kantoren in Hardenberg, Ommen en Dedemsvaart werden goed bezocht en met name Hardenberg en Ommen vertoonden een groei ten opzichte van 2018 van respectievelijk 13,6% en 14%. De totale groei bedroeg 11,5%. De hulpvragen bij het team van specialisten van Raad en Recht steeg zelfs met 27% en bij het Belastingteam 1,5%.

Toelichting cijfers Ommen

In 2019 is een impuls gegeven aan inloop Ommen. Er is een extra spreekuur ingesteld voor inwoners die ondersteuning nodig hebben bij het invullen van formulieren en het aanvragen van een uitkering. Daarnaast zijn de contacten met het SamenDoen team geïntensiveerd. Dit is terug te zien aan het aantal bezoekers op het inloopsprekuren en de doorverwijzingen naar juridisch specialisten en Eurowijzer.

Toelichting cijfers Dedemsvaart

In Dedemsvaart is een toename merkbaar van het aantal hulpvragen op zowel juridisch als financieel gebied. In 2020 volgt een uitbreiding van het aantal spreekuren en wordt ook hier de mogelijkheid geboden ondersteuning te krijgen bij het invullen van formulieren en het aanvragen van een uitkering.

Toelichting cijfers belastingteam

In het aantal contactmomenten van het belastingteam is goed terug te zien dat zij ook ondersteuning bieden aan trajecten en hulpvragen van Eurowijzer. Hierbij valt te denken aan hulp bij toeslagen, aangifte inkomstenbelasting, kwijschelding gemeentelijke belastingen en betalingsregelingen.

Pilot statushouders

Het pilot project Statushouders is gestart in het derde kwartaal van 2018. In eerste instantie voor de duur van één jaar. Ten behoeve van de taakstelling is een budgetconsulent aangesteld met de nodige kennis en vaardigheden, specifiek voor deze doelgroep. De activiteiten zijn gericht op coaching van statushouders gericht op administratie, preventie en financiële ondersteuning vanwege taalachterstanden, cultuurverschil en onbekendheid met procedures. Dit om verdere financiële problematiek te voorkomen.

Er is gewerkt vanuit een integrale aanpak, aanvullend op het huidige aanbod. Dit betekent onder meer aanvullend op de basistaken van Stichting Vluchtelingenwerk rondom financiën. Daarnaast is preventief voorlichting gegeven aan “nieuwe” statushouders in de gemeente Hardenberg en is er voorlichting gegeven aan de reeds bestaande groep statushouders. Tenslotte is er in geval van complexe problematiek actief doorverwezen naar overige professionele instanties.

Raad en Recht heeft in 2019 veel verwijzingen te verwerken gekregen door Stichting Vluchtelingenwerk, inkomens- en werkconsulenten van de gemeente Hardenberg en via de teams van SamenDoen. Gebleken is dat veel statushouders, die al langere tijd in Nederland verblijven, worstelen met vraagstukken rondom DUO, werk en uitkering, kinderopvangtoeslag en overige toeslagen als zorg- en huurtoeslag en kind-gebonden budget, kwijtschelding gemeentelijke belasting, belastingaangifte en zorgverzekering. In algemene zin is het voor deze doelgroep erg moeilijk een eigen administratie te voeren. Op het moment dat de begeleiding van Vluchtelingenwerk, na 18 maanden, wordt afgerond zijn velen van hen niet in staat zich taalkundig te redden met hetgeen in de Nederlandse samenleving op administratief gebied van hen wordt gevraagd. Er is door deze groep dan ook veelvuldig gebruik gemaakt van onze inloopsprekuren. Daarnaast is er regelmatig sprake van overige problematiek op juridisch of financieel gebied waarvoor professionele hulp nodig is.

In 2019 is hard gewerkt om deze doelgroep, binnen de beschikbare middelen, zo goed mogelijk te ondersteunen. Getracht is een “warme” overdracht vanuit Vluchtelingenwerk tot stand te brengen en is er de nodige aandacht geweest voor samenwerking met de inkomens- en werkconsulenten van de gemeente Hardenberg.

Samenwerking gemeente Hardenberg/ Ommen en ketenpartners

Ook in 2019 is weer intensief samengewerkt met de gemeente Hardenberg en diverse ketenpartners. Er bestaat een goede relatie met de beleidsmedewerkers van de gemeente Hardenberg. Zij besteden de nodige tijd en energie om alle ketenpartners met elkaar in contact te brengen en stimuleren met name dat ketenpartners van elkaar weten welke dienst er verleend wordt. Hiermee wordt een impuls gegeven aan de onderlinge contacten en daarmee de samenwerking.

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

- Projectgroep ontwikkeling gemeente Hardenberg en Ommen;
- Projectgroep ontwikkeling bibliotheek Hardenberg en Ommen;
- Nieuw beleidsplan gemeente Hardenberg “een eerlijke kans voor iedereen” 2020-2024;
- Projectgroep “Voor Elkaar!”;
- Vernieuwing Poort Werk & Inkomen;
- Procesmatig in kaart brengen dienstverlening Humanitas/Schuldhulpverlening gemeente Hardenberg en Eurowijzer;
- Overleggen met beleidsmedewerkers gemeente Hardenberg, schuldhulpverlening, Humanitas, Eurowijzer en Vluchtelingenwerk om te komen tot een toereikende dienstverlening voor de statushouders in de gemeente Hardenberg en Ommen;
- Echtscheidingspreekuur in samenwerking met De Kern/Maatschappelijk Werk;
- Kennismaking met Sociale Ombudsvrouw gemeente Hardenberg.

Overige deelname Raad en Recht projecten en initiatieven gemeente Hardenberg/Ommen

- Verkenning en kennis gemaakt met burgerinitiatief “In Beeld”;
- Start convenant ten behoeve van Project “Voor Elkaar!”;
- Start platform “Samen voor alle kinderen”;
- Publieksdienst Hardenberg; ontwikkeling voorportaal werk en inkomen;
- Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden;
- Mee-doe-dagen Hardenberg en Dedemsvaart;
- Burgerschapsdagen Alfa college Hardenberg;
- Ontbijtsessie “Verbinding in Dedemsvaart”;
- Huurderslunch Carrousel Ommen.

Kennisvermeerdering

- Symposium laaggeletterdheid;
- Workshop Land Inzicht;
- Congres Sociaal Raadsliden Nieuwegein. Thema: “vertrouwen in de toekomst?”;
- Werkontbijt Arbodienst Fizie te Dedemsvaart. Thema: “Gezond Werkgeverschap”;
- Bezoek Voedselbank te Hardenberg;
- Basistraining Nibud Thuisadministratie ten behoeve van budgetcoaches Eurowijzer;
- Voorlichting vrijwilligers ten aanzien van Wet arbeidsmarkt in balans door advocaat arbeidsrecht;
- Voorjaars- en najaarsbijeenkomsten Belastingdienst;
- Inzicht Sociaal Domein Stimulansz;
- Aanschaf juridische databank Legal Intelligence.

Personeel en organisatie

Raad en Recht wordt gerund door een klein team van beroepskrachten en een groot aantal vrijwilligers. Zonder de tomeloze inzet en expertise van onze vrijwilligers zouden wij onze huidige dienstverlening niet neer kunnen zetten. Vrijwilligers zijn het kapitaal van onze organisatie. In onze statuten is opgenomen dat zowel de vrijwilligers als het bestuur het werk voor Raad en Recht onbezoldigd doen. Dat wil zeggen dat zij uitsluitend een vergoeding ontvangen van de door hen in de uitoefening van hun gemaakte functie gemaakte kosten.

Beroepskrachten 2019

In 2019 waren twee part-time coördinatoren/sociaal raadvrouwen in dienst en gedurende een gedeelte van het jaar een budgetconsulent ter ondersteuning van Eurowijzer. Dit laatste was nodig in verband met langdurige ziekte van één van de coördinatoren/sociaal raadvrouwen. Voor de zomer van 2019 werd duidelijk dat het onontkoombaar was een nieuwe coördinator/sociaal raadvrouw aan te trekken die in staat zou zijn het stokje (na vijftien jaar) over te nemen. Er werd een procedure opgesteld met als resultaat een ambitieuze coördinator/sociaal raadvrouw uit de regio met de nodige juridische kennis. Tot ieders tevredenheid is de overgang zeer soepel verlopen en waren wij blij weer “op sterkte” te zijn.

Ten behoeve van de pilot Statushouders was een overeenkomst voor bepaalde tijd gesloten met een bevlogen budgetconsulent. Tot onze teleurstelling werd besloten met ingang van 1 september 2019 de pilot niet voort te zetten in de huidige vorm. Dit had tot gevolg dat de overeenkomst niet voortgezet kon worden.

Bestuur 2019

Zoals gezegd verricht het bestuur van Raad en Recht haar taken op vrijwillige basis. In 2019 bestond het bestuur uit drie leden. Naast de voorzitter, een penningmeester en één algemeen bestuurslid. Zij zijn alle drie al vele jaren bij Raad en Recht betrokken. De vrijwilligers maken regelmatig gebruik van de bij hen aanwezige expertise. De ambitie bestaat in 2020 het bestuur uit te breiden met twee extra leden.

Vrijwilligers

In 2019 waren zevenentwintig vrijwilligers betrokken bij Raad en Recht in diverse functies. Sommige van hen vervullen meerdere functies. Vanwege de laagdrempeligheid van onze organisatie en onze ambitie om open te staan voor iedereen wordt gebruik gemaakt van inloopsprekuren. Vrijwilligers bemensen in tweetallen deze spreekuren op de locatie Hardenberg, MFC Carrousel in Ommen en MFC De Baron in Dedemsvaart. Getracht wordt dusdanige tweetallen te vormen dat er zowel op financieel als juridisch terrein voldoende kennis aanwezig is.

Indien noodzakelijk kan een beroep gedaan worden op overige vrijwilligers die de functie van juridisch specialist vervullen of volgt er een aanmelding bij Eurowijzer.

Financieel verslag

Verkort financieel verslag

Activa	2019	2018
Materiële vaste activa	€5.421	€11.053
Vlottende activa	€250	€251
Liquide middelen	€76.904	€120.392
	€82.575	€131.696
Passiva		
Eigen vermogen	€40.390	€41.037
Voorzieningen	€21.995	€65.185
Kortlopende schulden	€20.190	€25.475
	€82.575	€131.696
Winst- en verliesrekening		
Baten		
Subsidie Hardenberg en Ommen	€174.400	€159.550
Lasten		
Personeelskosten	€129.135	€101.537
Afschrijvingen	€5.632	€5.632
Huisvestingskosten	€17.885	€14.377
Reclame en pr kosten	€ 8.867	€7.661
Kantoor- en overige kosten	€13.330	€10.910
Som der bedrijfslasten	€174.849	€140.117
Netto resultaat	-/- €449	€19.443