

# Signaleringsverslag 2020

Gemeente Hardenberg



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

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Beschrijving organisatie	4
Cliëntaantallen	6
Statushouders	11
Samenwerking gemeente en ketenpartners	12
Interne organisatie	14
Financieel verslag	16

# 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 Hardenberg 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.

Het hoge aantal contacten is een signaal dat er op wijst, dat veel inwoners niet zelfstandig hun problemen kunnen oplossen. Opmerkelijk is dat het aantal hulpvragen ondanks de beperkende maatregelen slechts een lichte daling heeft laten zien maar dat het aantal daaruit voortvloeiende contacten substantieel is gestegen.

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 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

Raad en Recht verleent de volgende drie diensten (kosteloos) aan inwoners van de gemeente Hardenberg. 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 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 Samen voor alle kinderen wordt gegeven door vrijwilligers op de speciaal ingestelde spreekuren voor geld- en formulier.

## Belastingzaken

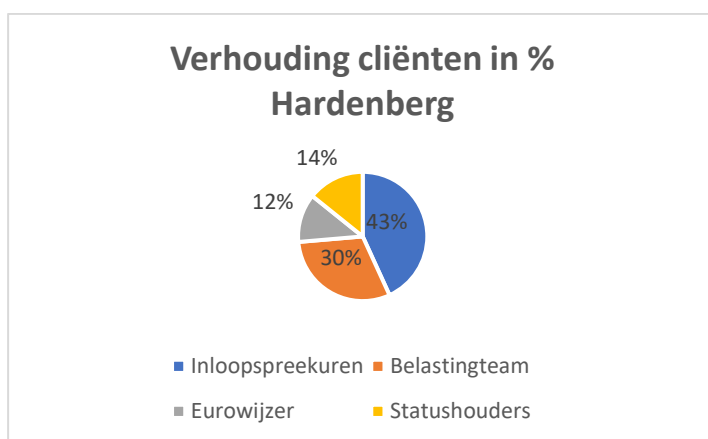
Raad en Recht beschikt over een belastingteam. Dit team biedt inwoners met een laag inkomen jaarlijks hulp bij de aangifte inkomstenbelasting. Tevens zijn zij door de belastingdienst erkend als toeslagenservicepunt. Dit maakt het mogelijk dat Raad en Recht inwoners tevens kan ondersteunen bij het aanvragen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

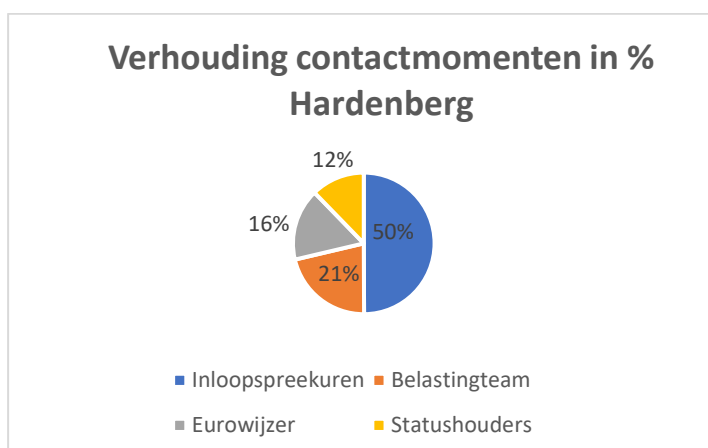
Het belastingteam is tevens behulpzaam bij het aanvragen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en treft wanneer dit nodig is betalingsregelingen. In voorkomende gevallen wordt geholpen bij het maken van bezwaar of wordt het Stella team benaderd.

# Cliëntaantallen 2020

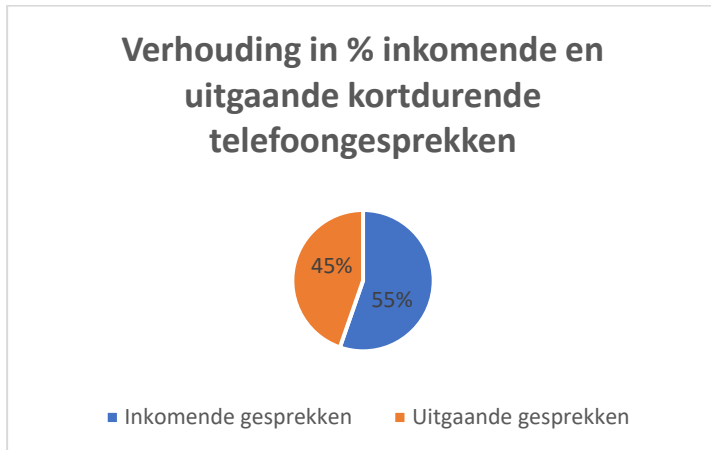
	Aantal cliënten		
	Hardenberg	Dedemsvaart	Totaal
Inloopsprekuren	401	51	452
Belastingteam	280	39	319
EuroWijzer	112	15	127
Statushouders	145	4	149
<b>Totaal</b>	<b>938</b>	<b>109</b>	<b>1.047</b>



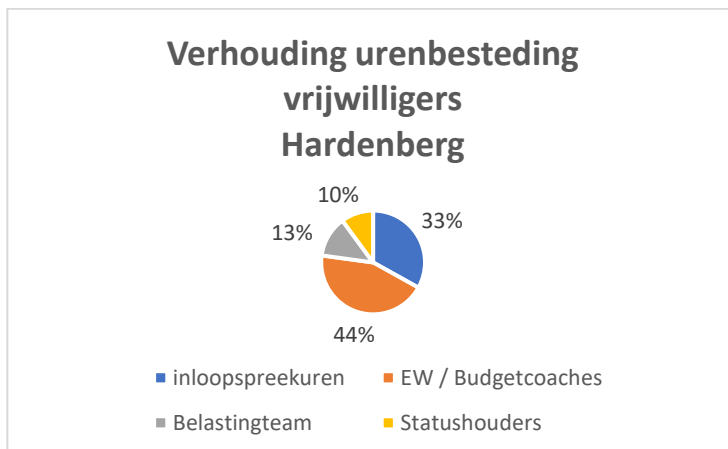
Kantoor	Aantal contactmomenten		
	Hardenberg	Dedemsvaart	Totaal
Inloopsprekuren	864	109	973
Belastingteam	370	47	417
EuroWijzer	263	57	320
Statushouders	229	10	239
<b>Totaal</b>	<b>1.726</b>	<b>223</b>	<b>1.949</b>



Kortdurende telefonische contacten met cliënten en ketenpartners		
	aantal	uren
Inkomende gesprekken	2.191	146
Uitgaande gesprekken	1.770	165
<b>Totaal</b>	<b>3.961</b>	<b>311</b>

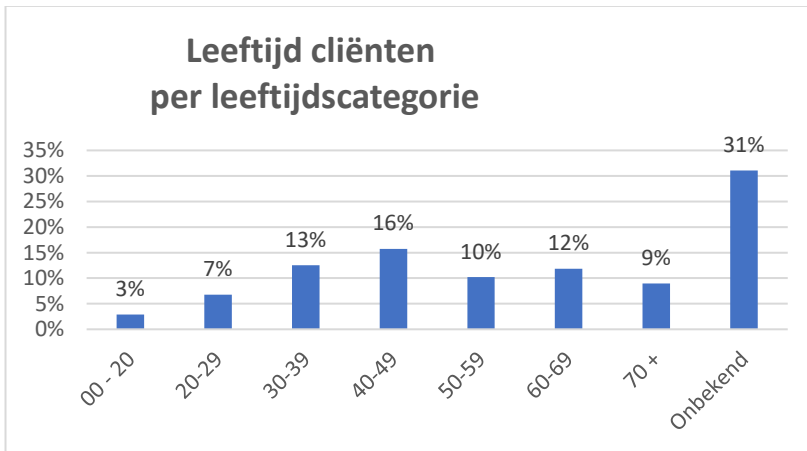


Bestede uren vrijwilligers	
	uren
inlooppreekuren	572
EuroWijzer / Budgetcoaches	762
Belastingteam	221
Statushouders	174
<b>Totaal</b>	<b>1.729</b>

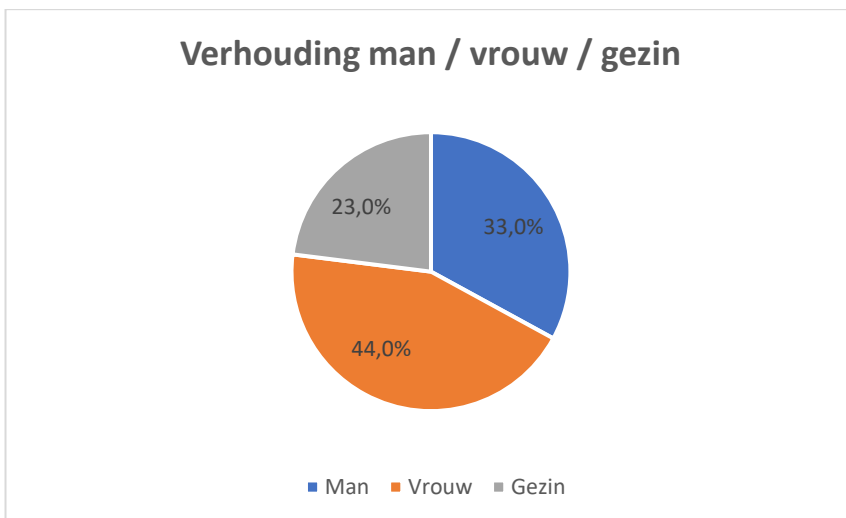


Leeftijdscategorie cliënten		personen
0-20		30
20-29		71
30-39		131
40-49		165
50-59		107
60-69		124
70 +		94
Onbekend*		325
<b>Totaal</b>		<b>1.047</b>

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

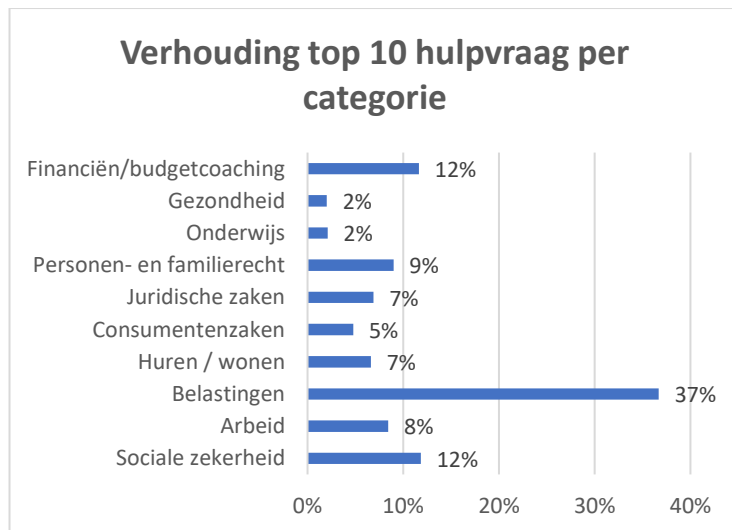


Verhouding man / vrouw / gezin		personen
Man		345
Vrouw		461
Echtpaar		241
<b>Totaal</b>		<b>1.047</b>





Categorieën hulpvragen	
	personen
Sociale zekerheid	129
Arbeid	92
Belastingen	400
Huren / wonen	72
Consumentenzaken	52
Juridische zaken	75
Personen- en familierecht	98
Onderwijs	23
Gezondheid	22
Financiën/budgetcoaching	127
<b>Totaal</b>	<b>1.090</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.

Al snel heeft een verschuiving plaatsgevonden 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.

Kantoor Hardenberg heeft de beschikking over meerdere ruimtes die door middel van spatschermen en desinfectie corona proof gemaakt konden worden. Daarnaast bleef het gebouw toegankelijk en kon met ingang van 19 mei 2020 een looproute gerealiseerd worden.

Dit maakte het mogelijk om op kleine schaal de meest noodzakelijke afspraken toch te kunnen houden.

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.

Dat we in staat zijn gebleken bereikbaar te blijven is ook terug te zien in de cijfers: Er meldden zich in de gemeente Hardenberg 1047 inwoners aan voor advies en hulp, een daling van krap 7% 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 1949 vervolcontactmomenten, al deze contacten waren met de specialisten van ons juridische team, belasting- en toeslagenteam, budgetcoaches van EuroWijzer en het team die statushouders met raad en daad hebben geholpen bij uiteenlopende hulpvragen. In totaal werd hier 1729 uur aan besteed door de specialisten.

Opvallende stijgingen van de hulpvragen waren te zien bij het belasting - en toeslagenteam (+10%), het budgetcoaching team van EuroWijzer (+80%) en het statushoudersteam (+15%). Door het vervallen van de inloopsprekuren meldden veel meer cliënten zich telefonisch aan met een hulpvraag, dit is terug te zien in een stijging van krap 11% in het telefoonverkeer. Al met al compenseerden de genoemde stijgingen de daling van de aantallen van de inloopsprekuren. Het totaal aantal contactmomenten steeg met 20% naar 5910.

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 en arbeidsrecht.

# Statushouders

In 2018/2019 heeft er binnen Raad en Recht een pilot voor statushouders plaatsgevonden voor de duur van één jaar. Hiervoor is een budgetconsulent aangesteld met specifieke kennis en ervaring voor deze doelgroep.

Met ingang van 2020 heeft dit project, hoewel in afgeslankte vorm, een vervolg gekregen.

Gedurende de pilot is gebleken dat veel statushouders na de begeleiding van Vluchtelingenwerk gedurende 18 maanden niet in staat zijn zich taalkundig te redden met hetgeen in de Nederlandse samenleving op administratief gebied van hen wordt gevraagd.

In 2020 is dan ook gewerkt aan het tot stand brengen van een 'warme' overdracht vanuit Vluchtelingenwerk naar Raad en Recht. Er zijn ijkmomenten afgesproken na 6, 12 en 18 maanden zodat duidelijk wordt welke begeleiding na 18 maanden nog nodig is. Ter overbrugging kunnen statushouders nog tot maximaal een jaar gebruik maken van het inloopsprekuur van Vluchtelingenwerk met (financiële) vragen.

Wanneer na 18 maanden duidelijk is dat de statushouder zich financieel niet zelfstandig zal kunnen redden wordt budgetbeheer ingezet via de gemeente Hardenberg.

In het laatste kwartaal is een breed overleg via Teams gevoerd ten aanzien van financiële zelfredzaamheid statushouders in Hardenberg. Alle betrokken partijen binnen de gemeente Hardenberg hebben hieraan deelgenomen.

Verder is onderzocht hoe deze doelgroep is in te passen onder de activiteiten van EuroWijzer. Vanuit de pilot was al bekend dat veel statushouders die al langere tijd in Nederland verblijven moeite blijven houden met vraagstukken rondom het aanvragen van WW of bijstand, toeslagen, kwijtschelding gemeentelijke belasting, DUO, SVB en de tegemoetkomingen voor lage inkomens. Dit resulteert in een grote hoeveelheid losse, financiële vragen waar vaak geen budgetcoach of coachingstraject voor nodig is.

In 2020 zijn dan ook de mogelijkheden voor geld- en formulier, alsmede de losse financiële vragen verruimd. Begrijpend lezen vormt een struikelblok. Er is contact gelegd met taalpunt Hardenberg met het verzoek of taalcoaches bereid waren ondersteuning te bieden en dat waren ze! Er volgde een flink aantal aanmeldingen van taalcoaches die graag een combi voor hun cliënten wilden maken met taalles en het begrijpen van brieven en formulieren. Een mooi voorbeeld van win-win!

Indien nodig en gewenst werden er natuurlijk ook coachingstrajecten aangeboden voor overzicht inkomsten/uitgaven, budgetteren en het maken van financiële keuzes. Al gebiedt de eerlijkheid te zeggen dat deze trajecten flink gehinderd werden door de pandemie.

# Samenwerking gemeente en ketenpartners

De coördinatoren/Sociaal Raadsvrouwen van Raad en Recht hebben onder meer deelgenomen aan:

- Nieuwjaarsbijeenkomst gemeente Hardenberg;
- Projectgroep ontwikkeling bibliotheek Hardenberg;
- De ontwikkelgroep Hardenberg (4-tal bijeenkomsten);
- Financiële zelfredzaamheid statushouders;
- Bijeenkomst vrijwilligerswerk en vrijwilligersverzekering. Toelichting door Centraal Beheer;
- Overleg infoplein Dedemsvaart + digitaal overleg mbt opzet infohuis Dedemsvaart;
- Start- en vervolgbijeenkomsten Complexe Scheidingen;
- Werkbezoek op locatie door wethouder Gitta Luiten en beleidsmedewerker Mirjam Dunnewind;
- Kick-off Samen Door;
- Digitale aftrap samenwerking Kredietbank Nederland en Gemeente Hardenberg. Het doel van deze samenwerking is het voorkomen van terug- en uitval in de schulddienstverleningstrajecten en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de inwoners.

## Deelname aan overige projecten en initiatieven in de gemeente Hardenberg

- 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;
- Onafhankelijke ondersteuning in de gemeente bij toeslagenaffaire;
- Bijeenkomst Samen Eén tegen Eenzaamheid;
- Nadere kennismaking Sociaal Raadslidenwerk Stichting De Kern te Zwolle;
- Overleg met coördinator Vluchtelingenwerk;
- Afstemming en overleg Humanitas;
- Evaluatie poort werk en inkomen met betrekking tot de rol van Raad en Recht. Vrijwilligers wordt een voorlichting Participatiewet aangeboden met onder meer aandacht voor het digitaal aanleveren van stukken.
- Deelname burgerschapsdagen Alfa college. Thema: “gezond omgaan met geldzaken” Aan studenten toerisme en recreatie is een workshop Budget Challenge gegeven.

## 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 en is besloten nieuw kantoormeubilair aan te schaffen.

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 Raadsvrouwen 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 Hardenberg

	<b>2020</b>	<b>2020</b>
	<b>gerealiseerd</b>	<b>begroting</b>
<b>Baten</b>		
Ontvangen subsidie	159.464	159.464
<b>Lasten</b>		
Personeelskosten	104.430	111.198
Kosten vrijwilligers	5.504	8.478
Huisvestingskosten	15.231	14.502
Kantoorkosten	13.498	11.351
Algemene kosten	12.010	13.935
Dotatie voorzieningen	7.500	0
Bijzondere baten en lasten	630	0
	<b>158.802</b>	<b>159.464</b>
<b>Netto resultaat</b>	<b>662</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 € 7.500 gereserveerd voor eventuele navolgende inhaalactiviteiten.