

Evaluatieverslag
2022



Sociaal raadsliedenwerk

GEMEENTE
MIDDEN-DRENTHE



Inhoud

Inleiding

1. Sociaal raadsliedenwerk	4
2. Toelichting op de cijfers	9
3. Ontwikkelingen	12
4. Samenwerking en afstemming met andere disciplines	15
5. Nawoord	20

Bijlagen: De cijfers

I. Kenmerken van de cliënt	21
II. Vraagsteller en verwijzing	25
III. Onderwerpen en inhoud casuïstiek	28



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van het sociaal raadsliedenwerk in de gemeente Midden-Drenthe over 2022. Door interne veranderingen in combinatie met onverwachte drukte is dit verslag, zoals eerder besproken, later dan de afgesproken datum. Het verslag van 2023 volgt binnenkort en het verslag van 2024 zal weer op de afgesproken tijd zijn. Wij begrijpen dat dit mogelijk tot ongemak heeft geleid, daarom zijn verschillende acties ingezet om de continuïteit van onze dienstverlening op korte termijn te waarborgen.

Dit jaarverslag biedt een gedetailleerd overzicht van de activiteiten, resultaten en ontwikkelingen binnen het sociaal raadsliedenwerk in 2022. Het reflecteert op de hulpvragen, uitdagingen en successen waarmee de sociaal raadvrouw in het afgelopen jaar te maken heeft gehad en biedt inzicht in de ondersteuning die is geboden aan de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe. Het verslag schetst een helder beeld van het werk van de sociaal raadvrouw in 2022, met specifieke aandacht voor het aantal consulten en de inhoud daarvan. Daarnaast bevat die informatie over belangrijke ontwikkelingen gedurende het jaar en de samenwerking tussen de sociaal raadvrouw en diverse partners, zoals Welzijnswerk Midden-Drenthe, Vluchtelingenwerk en de gemeente Midden-Drenthe. Deze inzichten helpen bij het verder verbeteren van de dienstverlening en het afstemmen op de behoeften van de inwoners.

Het jaar 2022 was voor de sociaal raadvrouw een periode van verandering en herstel. Na de zware impact van de coronapandemie, was er een sterke focus op het herstellen van de verbinding met cliënten en het versterken van de dienstverlening. Er was een duidelijke stijging van hulpvragen, vooral op het gebied van sociale voorzieningen en belastingen.

Dit jaarverslag is niet alleen een terugblik op het jaar 2022, maar ook een belangrijke stap in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van de sociaal raadvrouw. Door te reflecteren op het afgelopen jaar krijgt de sociaal raadvrouw waardevolle inzichten die helpen bij het verbeteren van de geboden ondersteuning. Dit stelt haar in staat om haar rol als betrouwbare steunpilaar voor de inwoners van Midden-Drenthe verder te versterken en de dienstverlening nog beter af te stemmen op de behoeften van de gemeenschap.

Wij hopen dat dit verslag niet alleen een bron van informatie is, maar ook een inspiratie om gezamenlijk verder te bouwen aan een solide sociaal vangnet voor iedereen die dat nodig heeft.

Wij wensen u veel leesplezier.

1. Sociaal raadsliedenwerk

Wetten en regels zijn ingewikkeld. De voortdurende veranderingen maken ze nog ingewikkelder. Het sociaal raadsliedenwerk speelt een cruciale rol in het bieden van advies en ondersteuning op het gebied van wet- en regelgeving, sociale zekerheid en het voorkomen van schulden. De sociaal raadvrouw zetten zich dagelijks in om inwoners van de gemeente Midden-Drenthe te helpen de weg te vinden in de complexe regelingen en procedures. De dienstverlening die de sociaal raadvrouw biedt, is gratis, laagdrempelig en richt zich op het vergroten van zelfredzaamheid.

1.1 Kernfuncties van het sociaal raadsliedenwerk

Sommige cliënten missen de kennis en de vaardigheden om zelf de juiste acties te ondernemen. De sociaal raadvrouw ondersteunt deze cliënten door concrete diensten te bieden. Waar mogelijk leert de sociaal raadvrouw haar cliënten vaardigheden aan, om zo veel mogelijk zelfredzaam te kunnen worden.

Informeren en adviseren

De sociaal raadvrouw geeft informatie en advies over wet- en regelgeving op een begrijpelijke manier die bij de cliënt past.



Helpen met formulieren invullen

Veel cliënten hebben moeite met het invullen van verschillende formulieren. Dit heeft meestal te maken met het taalgebruik en manier van vraagstelling. Voor de cliënten die veel moeite hebben met of niet kunnen lezen en schrijven worden de formulieren voor ze ingevuld.

Voorbeelden:

1. *Anderstalige en laaggeletterde cliënten vinden het taalgebruik en de vraagstelling op verschillende formulieren en brieven van overheidsinstellingen erg moeilijk. Hierdoor lukt het hen vaak niet om de juiste antwoorden op de gestelde vragen te geven of de juiste documenten aan te leveren.*
2. *Er zijn cliënten die wel eens nare ervaringen met een overheidsinstantie hebben gehad. Dit vertaalt zich in angst om per ongeluk het verkeerde antwoord te geven bij het invullen van formulier.*
3. *Om in aanmerking te komen voor bijvoorbeeld kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen moet een cliënt ontzettend veel vragen beantwoorden en erg veel bewijsstukken aanleveren. Enkele cliënten raken hierdoor in paniek en creëren angst die ervoor zorgt dat de cliënt bewust ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de regeling waar die recht op heeft.*



Helpen met brieven lezen en schrijven

Het kunnen lezen en schrijven van een brief is niet vanzelfsprekend. Helemaal niet als je de Nederlandse taal niet goed beheerst of als je een bepaalde aandoening of een beperking hebt. In dit soort situaties gaat de sociaal raadvrouw samen met de cliënt de brieven doornemen, ze helpt bij de juiste verwoording en bij het schrijven van brieven.

Voorbeelden:

1. *Veel cliënten vinden begrijpend lezen erg lastig. De brieven van de overheidsinstanties zijn voor vele meestal zeer ingewikkeld. Hierdoor is het moeilijk om de juiste acties te ondernemen of het juiste antwoord te geven als je iets niet begrijpt.*
2. *Duidelijk verwoorden wat je wil zeggen en dat goed op papier zetten is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Hierdoor kunnen misverstanden en onenigheden die door de juiste manier van aanpak voorkomen kunnen worden.*

Bemiddelen

Communiceren is en blijft lastig. In de huidige tijd en bij het ontbreken van de juiste vaardigheden kunnen snel miscommunicaties ontstaan. Door miscommunicaties kunnen conflicten, misverstanden of onenigheden ontstaan. Wanneer dit aan de orde is, gaat de sociaal raadvrouw in overleg met haar cliënt bemiddelen. Op deze manier kunnen escalaties en onnodige kosten voorkomen worden of beperkt blijven.



Verwijzen naar andere hulp- of dienstverlening

De sociaal raadvrouw kan niet altijd alle vragen van al haar cliënten beantwoorden. Wanneer zich vragen voordoen die niet bij het takenpakket van de sociaal raadvrouw horen of wanneer structurele dienstverlening nodig is, dan wordt de cliënt doorverwezen naar andere hulp- of dienstverleners. De sociaal raadvrouw probeert altijd te zorgen voor

een warme overdracht.

Helpen bij een bezwaar- en beroepsprocedure

Het gebeurt weleens dat een bezwaar- of een beroepsprocedure gestart moet worden tegen een beslissing waar de cliënt het niet mee eens is. De meeste cliënten vinden dit erg spannend en weten vaak niet hoe ze het moeten aanpakken en binnen welke termijnen. De sociaal raadvrouw bespreekt in dit soort situaties samen met de cliënt de mogelijkheden en helpt bij de procedure. De hulp wordt op maat aangeboden.



Invullen van belastingaangiften

De sociaal raadvrouw vult de belastingaangiften in voor de cliënten die op of rondom het sociaal minimum leven.

Inkomenscheck

De sociaal raadvrouw is op de hoogte van de gemeentelijke en landelijke voorzieningen voor minima. Door middel van een inkomenscheck informeren ze de cliënt over alle mogelijke voorzieningen waar cliënt aanspraak op kan maken. De persoonlijke benadering in combinatie met de inkomenscheck zorgt ervoor dat de cliënt niet onder bijstandsniveau hoeft te leven.



1.2. Contactmogelijkheden

1.2.1 Aangepaste contactmogelijkheden tijdens Corona

In verband met het coronavirus was de bereikbaarheid van de sociaal raadvrouw tot 17 maart 2022:

- *Maandag tot en met donderdag van 09:00 tot 11:00 uur.*
- *Maandag, dinsdag en donderdag van 13:00 tot 14:00 uur.*

Voor zeer dringende vragen en spoed was de sociaal raadvrouw ook regelmatig buiten de telefonische spreekuren voor haar cliënten bereikbaar.

1.2.2 Reguliere contactmogelijkheden

Vanaf 17 maart 2022 is de sociaal raadvrouw gestart met de reguliere contactmogelijkheden.

Om de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe optimaal te kunnen helpen zijn er kleine wijzigingen geweest in de spreekuren. De sociaal raadvrouw was op de maandagen niet meer in Beilen en Smilde aanwezig, maar alleen in Beilen. Dit heeft te maken met het feit dat de meeste cliënten die gebruik maken van de diensten van de sociaal raadvrouw uit Beilen of omgeving komen. Op de donderdagen was de sociaal raadvrouw in Smilde en in Westerbork aanwezig.

Voor het coronavirus werden de inloopsprekuren vooral op de locaties Beilen en Smilde drukbezocht. Het aantal bezoekers van de inloopsprekuren was niet voorspelbaar en er ontstonden regelmatig lange wachtrijen. Om de drukte en de wachtrijen in te perken heeft de sociaal raadvrouw ervoor gekozen om op afspraak te gaan werken. Op deze manier kan ze voor elke inwoner die gebruik wil maken van haar diensten voldoende tijd reserveren. Om een bezoek aan de sociaal raadvrouw laagdrempelig te houden bleven ook de inloopsprekuren bestaan, maar bezoekers werden wel geattendeerd op het maken van een afspraak voor een eventueel volgend bezoek. Cliënten die zonder afspraak op een inloopsprekuren komen

werden tussendoor geholpen indien daar ruimte voor was. Anders werd gelijk een afspraak ingepland.

Spreekuurlocaties

- *Maandagochtend:* Beilen, Nassaukade 4 van 09:00 tot 11:00 uur
- *Maandagmiddag:* Beilen, Nassaukade 4 van 13:00 tot 15:00 uur
- *Donderdagochtend:* Smilde, Elzenlaan 10 van 09:00 tot 11:00 uur
- *Donderdagmiddag:* Westerbork, van Weezelplein 10 van 13:00 tot 14:00 uur



Beilen



Smilde



Westerbork

Telefonische bereikbaarheid

De sociaal raadvrouw is tijdens de telefonische spreekuren bereikbaar via telefoonnummer 0591-680800.



- *Dinsdag* van 13:00 tot 15:00 uur
- *Woensdag* van 09:00 tot 11:00 uur

Huisbezoeken



Buiten de spreekuren om worden huisbezoeken ingepland voor cliënten die door gezondheidsklachten of omstandigheden de spreekuren niet kunnen bezoeken.

In overleg met de samenwerkingspartners en in het belang van cliënt worden ook gezamenlijke huisbezoeken afgelegd.

2. Toelichting op de cijfers

In 2022 zijn er 401 unieke cliënten uit de gemeente Midden-Drenthe geholpen en hebben er in totaal 1494 consulten plaatsgevonden. Alle consulten en overleggen hebben geleid tot 7445 acties voor de sociaal raadvrouw.

In 2022 was er een toename van 12% in het aantal consulten vergeleken met 2021. Bovendien is in 2022 het aantal vragen en de daaruit voortvloeiende acties aanzienlijk gestegen, met 61% ten opzichte van 2021. Een verklaring voor de forse toename van het aantal acties in 2022 is dat er sprake is van een toename van complexe casussen, waarbij problemen op meerdere leefgebieden, zoals voorzieningen, belastingkwesties, financiën en inkomen samenkwamen

Mogelijke oorzaken toegenomen consulten

Veel mensen vinden persoonlijk contact erg belangrijk. Fysieke spreekuren maken het consult meestal laagdrempelig. Dit zorgt ervoor dat cliënten zich sneller op hun gemak voelen en dat er gewerkt kan worden aan het opbouwen van vertrouwensband. Wanneer er sprake is van een vertrouwensband durven cliënten automatisch meer te vertellen en vragen te stellen, dan telefonisch of via de e-mail.

Het stellen van open vragen, luisteren naar het verhaal en daar vragen over stellen zorgt er vaak voor dat meer onderwerpen aan bod komen. Dit resulteert in meer vragen en vervolgacties

Door het coronavirus hebben sommige cliënten bewust gewacht totdat er weer fysieke spreekuren waren om hun vragen te stellen.

Verder maken maatschappelijke ontwikkelingen, toenemende digitalisering en wetswijzigingen de casussen steeds complexer, waardoor cliënten tegenwoordig meer ondersteuning nodig hebben dan enkele jaren geleden.

2.1. Top 3 inhoud van de consulten

1. Uitkeringen en Sociale zekerheid:

In 2022 zijn in totaal 2034 acties ondernomen op het gebied van uitkeringen en Sociale Zekerheid. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Gemeentelijke voorzieningen 1372
- Overige uitkeringen en voorzieningen 350
- Participatiewet (PW) 312

2. Belastingen:

In 2022 zijn in totaal 1565 acties ondernomen op het gebied van belastingen. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Toeslagen 520
- Inkomstenbelasting 735
- Gemeentelijke- en waterschapsbelasting 199

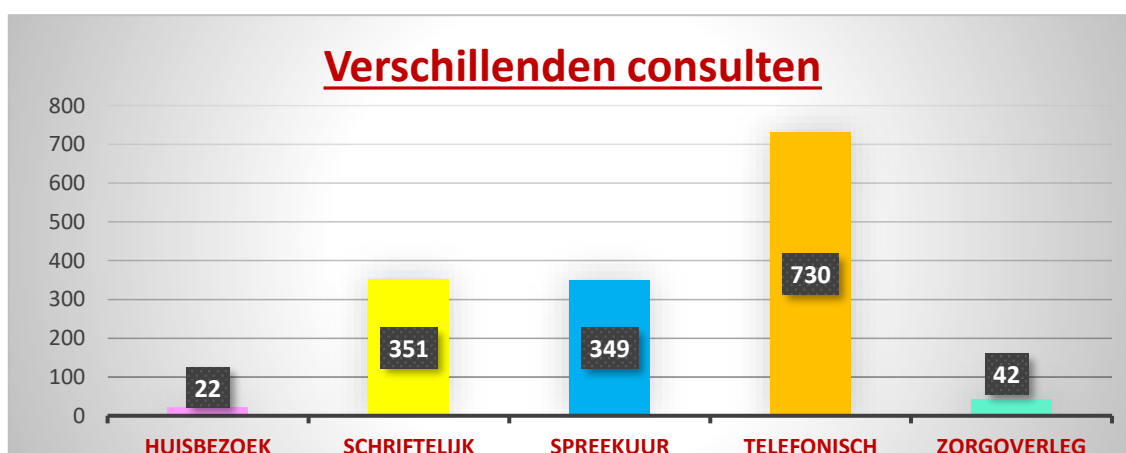
3. Overige zaken:

In 2022 zijn in totaal 784 acties op het gebied van Consumentenzaken. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Overige administratie 361
- Persoonsgegevens en identificatie (DigiD) 272
- Andere onderwerpen 100

2.2 Verskillende consulten

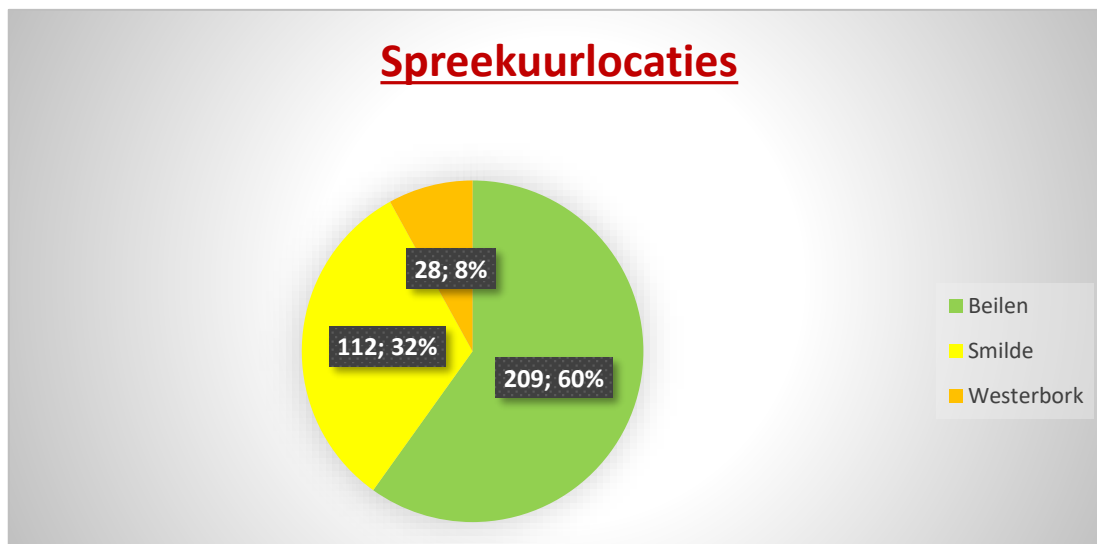
In het jaar 2022 hebben de meest consulten telefonisch plaatsgevonden. Dit is te verklaren doordat in het begin van het jaar aantal maanden geen fysieke spreekuren zijn geweest in verband met het coronavirus.



Grafiek 1: Verschillende consulten in aantallen.

2.3 Bezochte spreekuurlocaties

De meeste cliënten die het spreekuur bezocht hebben komen uit Beilen en omgeving. Dit is ook terug te zien in de grafiek hieronder.



Grafiek 2: De bezochte spreekuurlocaties in aantallen en in procenten.

2.4 Huisbezoeken

In 2022 heeft de sociaal raadvrouw in totaal 22 huisbezoeken afgelegd.

De sociaal raadvrouw doet in principe niet standaard huisbezoeken. Huisbezoeken vinden plaats alleen in specifieke situaties, bijvoorbeeld:

- Wanneer een cliënt niet in staat is om naar het kantoor te komen vanwege fysieke beperkingen, ziekte of andere omstandigheden.
- Bij kwetsbare personen die extra ondersteuning nodig hebben, zoals ouderen of mensen met een beperking.
- In situaties van crisis of urgente hulpbehoefte, waarbij snel persoonlijk contact noodzakelijk is om de situatie goed in kaart te brengen.
- Op verzoek van de cliënt als dit handiger of noodzakelijk is, mits het binnen de tijd en ruimte van de sociaal raadvrouw past.

3. Ontwikkelingen

3.1 Belastingtoeslagen op afstand



Belastingdienst

Sinds 2022 kan de sociaal raadvrouw, met toestemming van de cliënt, toeslagen van de Belastingdienst inzien en vragen beantwoorden zonder fysieke aanwezigheid van de cliënt. Dit wordt gedaan door middel van een machtigingscode, waardoor sneller en effectiever advies kan worden gegeven. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste informatie aan de Belastingdienst ondanks de machtiging.

3.2 Stijgende energierekeningen

Door de stijgende energieprijzen en dreigende schulden heeft de sociaal raadvrouw verschillende acties ondernomen. Ze heeft cliënten geholpen bij het aanvragen van de Energietoeslag, inkomenschecks uitgevoerd, en meegedacht over het beheersen van de maandelijkse energiekosten. Daarnaast heeft ze landelijke en lokale fondsen aangeschreven om cliënten te helpen met energierekeningen.



3.3 Gemeente Midden-Drenthe

De gemeente Midden-Drenthe heeft haar armoedebelaid verruimd. Hierdoor kunnen nog meer inwoners gebruik maken van de gemeentelijke minimaregelingen. De sociaal raadvrouw heeft de gemeente voorzien van feedback op de nieuwe gemeentelijke folder. Ook heeft ze deze folders actief verspreid onder haar cliënten om hen te informeren over de verschillende

minimaregelingen. Daarnaast heeft de sociaal raadvrouw bijgedragen aan een artikel in de gemeentelijke Geldkrant en deze verspreid onder haar cliënten. Door middel van de Geldkrant worden de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe beter geïnformeerd over verschillende financiële zaken.

3.4 Aanvraagformulieren gemeente Midden-Drenthe

De aanvraagformulieren van de gemeente Midden-Drenthe zijn ingewikkeld, verwarrend en lang. Veel inwoners hebben moeite met het taalgebruik, de hoeveelheid informatie en de bewijsstukken die per aanvraag aangeleverd moeten worden.

In samenwerking met Vluchtelingenwerk heeft de sociaal raadvrouw feedback gegeven op de aanvraagformulieren. Ze heeft oplossingen aangedragen en gesprekken gevoerd met gemeentelijke afdelingen met als doel verbeteringen te realiseren.

3.5 Flyer sociaal raadvrouw

De folder van de sociaal raadvrouw was erg verouderd. Daarom is de sociaal raadvrouw in samenwerking met de gemeente Midden-Drenthe bezig geweest met het ontwikkelen van een moderne flyer die voor alle doelgroepen passend is. De flyers is inmiddels gemaakt en verspreid.

3.6 Energiecoach in de gemeente Midden-Drenthe



De sociaal raadvrouw heeft cliënten doorverwezen naar energiecoaches voor hulp bij energiebesparing. Ze heeft daarbij ook input gegeven voor verbetering van de diensten van de energiecoaches en cliënten geholpen met het aanvragen van aanvullende minimaregelingen.

3.7 Woningcorporaties

De sociaal raadvrouw heeft verschillende signalen van de inwoners ontvangen dat huurders ontevreden zijn over de verhuurders en met name de woningcorporaties. Dit komt doordat de gemelde problemen in de woningen niet of niet optimaal opgelost worden door de verhuurders. De problemen die zich het meest voortdoen zijn:

- schimmelproblemen
- slechte isolatie
- vochtproblemen
- ongedierte

De sociaal raadvrouw heeft regelmatig contact met de verhuurders opgenomen om de problemen te benadrukken en er voor de zorgen dat acties werden ondernemen. Daarnaast heeft ze aantal cliënten doorverwezen naar verschillende netwerkpartners die cliënten hebben ondersteund tijdens de huisbezoeken van de verhuurders en het proces zelf. Tevens heeft de sociaal raadvrouw de processen bewaakt en voor enkele cliënten contact opgenomen of ze doorverwezen naar de huurcommissie.

Verder heeft de sociaal raadvrouw bemiddeld in de onenigheden over de rapporten van de energiecoaches en de bevindingen van de opzichters die werkzaam zijn bij de woningcorporaties.

3.8 Humanitas

Jaarlijks organiseert Humanitas in samenwerking met de kerken en andere partners geweldige activiteiten voor jong en oud. Een van de grootste actie is de kerstpakketten aan het einde van elk jaar.

Tijdens de consulten en richting het einde van het jaar doet de sociaal raadvrouw een verkorte inkomenscheck bij al haar cliënten die het financieel moeilijk hebben en een kerstpakket goed kunnen gebruiken. De cliënten die in aanmerking komen worden door de sociaal raadvrouw schriftelijk of telefonisch hierover benaderd. Alleen de cliënten die akkoord voor geven worden bij Humanitas aangemeld.

In het jaar 2022 heeft de sociaal raadvrouw 186 cliënten benaderd voor een kerstpakket. Daarvan hebben 76 cliënten zich aangemeld voor een kerstpakket.

Naast de kerstpakketten actie heeft de sociaal raadvrouw ook enkele gezinnen aangemeld voor de kindervakantieweken bij Humanitas.

Daarnaast heeft de sociaal raadvrouw ook aantal kinderen aangemeld voor waardebonnen voor schoolspullen die gedoneerd zijn aan Humanitas door de Armoedefonds.

4. Samenwerking en afstemming met andere disciplines

Voor de sociaal raadvrouw is samenwerking met de gemeente Midden-Drenthe als met de andere netwerkpartners van groot belang.

In 2022 heeft de sociaal raadvrouw samengewerkt met de onderstaande netwerkpartners. De samenwerking is fysiek, telefonisch en schriftelijk verlopen. In zeer dringende gevallen heeft een fysiek zorgoverleg plaatsgevonden of is er een gezamenlijk huisbezoek afgelegd.

4.1 Netwerkpartners

Zowel professionals als vrijwilligers nemen regelmatig contact op met de sociaal raadvrouw om informatie en advies in te winnen en om casussen te bespreken. Afstemming en een gezamenlijke aanpak zorgen ervoor dat er effectief wordt gewerkt aan passende oplossingen. Op deze manier worden de cliënten optimaal voorzien van de nodige zorg en ondersteuning. Ook wordt voorkomen dat cliënten dezelfde vragen bij verschillende hulpverleners uitzetten.

Overzicht van de netwerkpartners:

- Bewindvoerders
- Budgetconsulent van de gemeente Midden-Drenthe
- Cosis
- Gemeente Midden-Drenthe
- Humanitas
- Kledingbank
- Thuiszorginstellingen
- Vluchtelingenwerk
- Voedselbank
- Welzijnswerk Midden-Drenthe
- Woningbouwverenigingen
- Minimaraad

4.2 Afspraken met de gemeente Midden-Drenthe



In de gemeente Midden-Drenthe is tussen 8% en 12% van de inwoners laaggeletterd.¹ Daarnaast zijn veel mensen laag opgeleid. Ook zijn er inwoners die analfabeet zijn.

Om alle inwoners met een inkomen rondom het sociaal minimum zo goed mogelijk te kunnen helpen op sociaaljuridisch- en financieel gebied worden cliënten door verschillende afdelingen van de gemeente Midden-Drenthe doorverwezen naar de sociaal raadvrouw.

In overleg met de ambtenaren van de gemeente Midden-Drenthe is vaak veel mogelijk. Indien zich zaken voordoen die niet makkelijk opgelost kunnen worden, dan wordt altijd meegedacht aan een passende oplossing.

Wanneer er sprake is van wijzigingen of nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld wijzigingen in de minimaregelingen, worden de sociaal raadvrouw hiervan altijd tijdig op de hoogte gesteld door de gemeente.

4.2.1 Budgetconsulent

Alle inwoners van de gemeente Midden-Drenthe met schulden kunnen zich melden bij de budgetconsulent van de gemeente. De budgetconsulent beoordeelt welk traject bij de cliënt het meest passend is. Wanneer iemand in aanmerking komt voor een schuldenregeling of budgetbeheer, dan wordt diegene naar Sociaal.nl doorverwezen.

Cliënten die bewindvoering nodig hebben, worden door de budgetconsulent of door de sociaal raadvrouw doorverwezen naar een bewindvoerder die het beste bij de behoeften en wensen van de cliënt past.

De budgetconsulent van de gemeente Midden-Drenthe stelt in de toekenningsbeschikking tot schuldhulpverlening de voorwaarden dat de cliënt een inkomenscheck bij de sociaal raadvrouw moet laten uitvoeren. Daarnaast worden de cliënten met sociaaljuridische- of financiële vragen ook doorverwezen naar de sociaal raadvrouw.

De sociaal raadvrouw verwijst in het kader van de vroegsignalering cliënten door naar de budgetconsulent als bijvoorbeeld sprake is van budgetproblemen, waardoor schulden ontstaan. Deze samenwerking is van zeer groot belang omdat hierdoor grote schulden en betalingsachterstanden worden voorkomen.

¹ <https://portaal.middendrenthe.nl/zaakinfo/document/docnr/4882407>

4.2.2 Afdeling Belastingen

Het invullen van een aanvraag voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen vinden heel veel cliënten erg ingewikkeld. Door het ontbreken van digitale vaardigheden lukt het veel cliënten niet om de nodige bewijsstukken aan te leveren. Hierdoor kiezen sommige cliënten ervoor de opgelegde aanslag te betalen, hoewel ze hiervoor geen of niet voldoende financiële middelen hebben.

De sociaal raadvrouw kan cliënten ondersteunen door gezamenlijk deze formulieren in te vullen en de nodige bewijsstukken te verzamelen. Wanneer er bijzonderheden zijn of als het niet lukt om bepaalde gegevens aan te leveren, dan gaat de sociaal raadvrouw met de medewerkers van afdeling Belastingen in overleg om samen tot een passende oplossing te komen.

4.3 Afspraken met de overige netwerkpartners

4.3.1 Kledingbank



Cliënten die gebruik willen maken van de Kledingbank, en geen afnemers zijn van de Voedselbank, kunnen bij de sociaal raadvrouw een inkomenscheck laten doen. Indien zij aan de voorwaarden voldoen, krijgen zij een verwijsbrief voor de Kledingbank.

4.3.2 Stichting Voedselbank

Alle nieuwe cliënten van Stichting de Voedselbank worden op de hoogte gesteld over de dienstverlening van de sociaal raadvrouw. Vervolgens worden hun gegevens doorgegeven aan de sociaal raadvrouw die contact met ze opneemt voor een inkomenscheck. Indien nodig vindt een huisbezoek plaats.



4.3.3 Welzijnswerk Midden-Drenthe



Het komt regelmatig voor dat maatschappelijk werkers, cliëntondersteuners, maar ook andere professionals binnen Welzijnswerk Midden-Drenthe informatie of advies nodig hebben bij het ondersteunen van hun cliënten.

In goed overleg worden cliënten naar de sociaal raadvrouw doorverwezen. Indien nodig worden gezamenlijke huisbezoeken ingepland en er wordt regelmatig samengewerkt.

4.3.4 Vluchtelingenwerk

Wanneer zich vragen voordoen op sociaaljuridisch- of financieel gebied waarop vrijwilligers van Vluchtelingenwerk vastlopen, dan worden de cliënten naar de sociaal raadvrouw doorverwezen. Bij afsluiting van dossiers worden de vluchtelingen altijd zowel mondeling als schriftelijk op de hoogte gesteld waar ze terecht kunnen als zij hulp nodig hebben.



4.3.5 Humanitas



Humanitas heeft veel vrijwilligers die de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe op vele verschillende manieren kunnen ondersteunen. De sociaal raadvrouw werkt veel samen met verschillende vrijwilligers, met name de Thuisadministraties die inwoners ondersteunen met het ordenen en inzichtelijk maken van financiën.

5. Aanvullende werkzaamheden van de sociaal raadsvrouw

De sociaal raadsvrouw verleent niet alleen hulp aan de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe, maar levert ook een belangrijke bijdrage aan diverse andere zaken die hieronder beschreven zijn.

5.1 Vergaderingen en overleggen

In het jaar 2022 heeft de sociaal raadsvrouw de onderstaande vergaderingen en overleggen bijgewoond.

- Regiegroep Armoedebelaid
- Het dorpshuis “Ons Huus” in Smilde
- Afdeling Belastingen van de gemeente Midden-Drenthe
- Cliëntondersteuners van Welzijnswerk Midden-Drenthe

5.2 Presentaties

De sociaal raadsvrouw heeft het afgelopen jaar een presentatie aan Thuisadministratie van Humanias gegeven over haar werkzaamheden en over de inhoud van verschillende consulten.

In verband met ziekte van de sociaal raadsvrouw kon de presentaties aan de PCBO in Westerbork niet doorgaan.

Jaarlijks geeft de sociaal raadsvrouw een presentatie aan de Minimaraad van de gemeente Midden-Drenthe over de ontwikkelingen en de knelpunten die in de werkuitvoering naar voren komen.

Ook is de sociaal raadsvrouw aanwezig geweest bij de opening van het dorpshuis in Smilde en heeft daar informatiegegeven over haar dienstverlening.

5.3 Cursussen, trainingen en informatiebijeenkomsten:

- Belastingdienst
- Startpunt Geldzaken en de Geldkrant
- Echtscheiding: juridisch kader familie- en jeugdrecht
- NVVK Basisbankrekening
- Zorgverzekeringlijn

5. Nawoord

Met trots heeft de sociaal raadvrouw het jaarverslag van 2022 gepresenteerd. Dit jaar was een jaar van zowel uitdagingen als groei. De sociale en economische veranderingen hebben ons allen geraakt, en de impact op onze cliënten was merkbaar. We zagen een toename in de vraag naar ondersteuning, met name op het gebied van financiële problematiek, zoals schulden en hulp bij toeslagen. Dit vraagt de sociaal raadvrouw om wendbaar te blijven en haar dienstverlening constant af te stemmen op de actuele behoeften van onze gemeenschap.

In samenwerking met verschillende netwerkpartners heeft de sociaal raadvrouw veel cliënten kunnen helpen met maatwerkoplossingen. De kracht van samenwerking blijft een van de belangrijkste pijlers van haar werk. Dankzij de netwerkpartners kon de sociaal raadvrouw niet alleen juridische en financiële ondersteuning bieden, maar ook zorgen voor een breder vangnet op sociaal en emotioneel vlak.

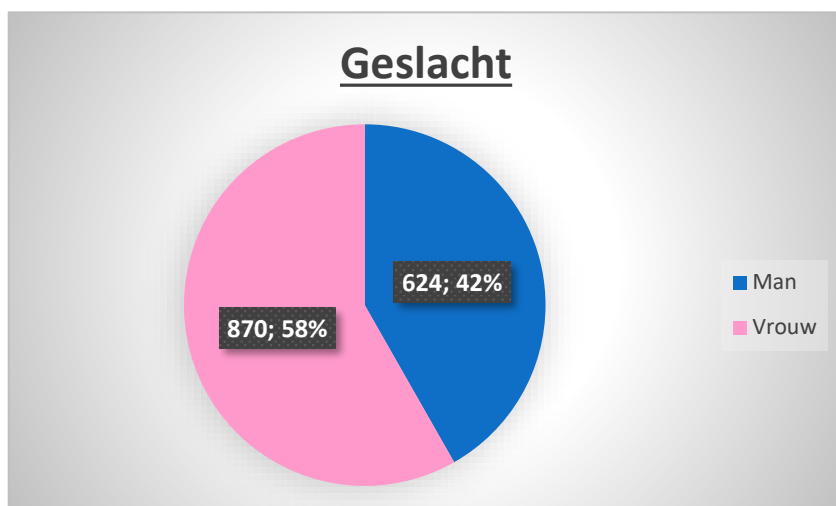
Een belangrijk aandachtspunt in 2022 was de toename van complexe casussen, waarbij problemen op meerdere leefgebieden, zoals voorzieningen, belasting kwesties, financiën en inkomen, samenkwamen. Dit heeft de sociaal raadvrouw uitgedaagd om nog nauwer samen te werken met andere disciplines en maatwerkoplossingen te bieden die de cliënt verder helpen. Het is te zien dat dit positieve effecten heeft gehad voor de cliënten en dat blijft motivatie voor de toekomst.

Vooruitkijkend naar 2023 zien de sociaal raadvrouw nog veel werk liggen. De toenemende druk op de sociale voorzieningen en de groeiende onzekerheid door economische veranderingen, zullen waarschijnlijk nog meer cliënten naar haar toe leiden. De sociaal raadvrouw zal zich blijven inzetten voor een goede samenleving waarin iedereen de ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft.

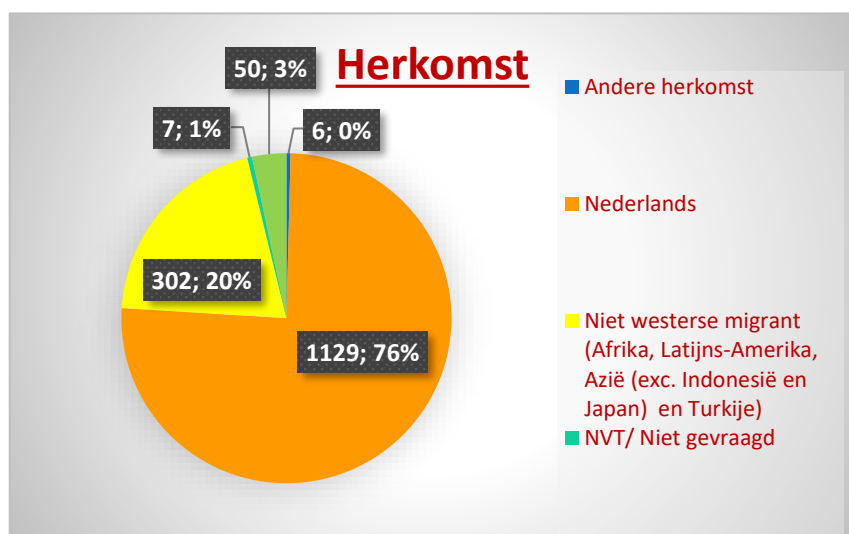
Tot slot wil de sociaal raadvrouw al haar netwerkpartners, collega's en vrijwilligers bedanken voor hun inzet en betrokkenheid. De sociaal raadvrouw kijkt uit naar een nieuwe fase waarin ze zal streven naar verbetering, samenwerking en bovenal het bieden van concrete hulp aan degenen die dat het hardst nodig hebben.

Bijlage: I. Kenmerken van de cliënt

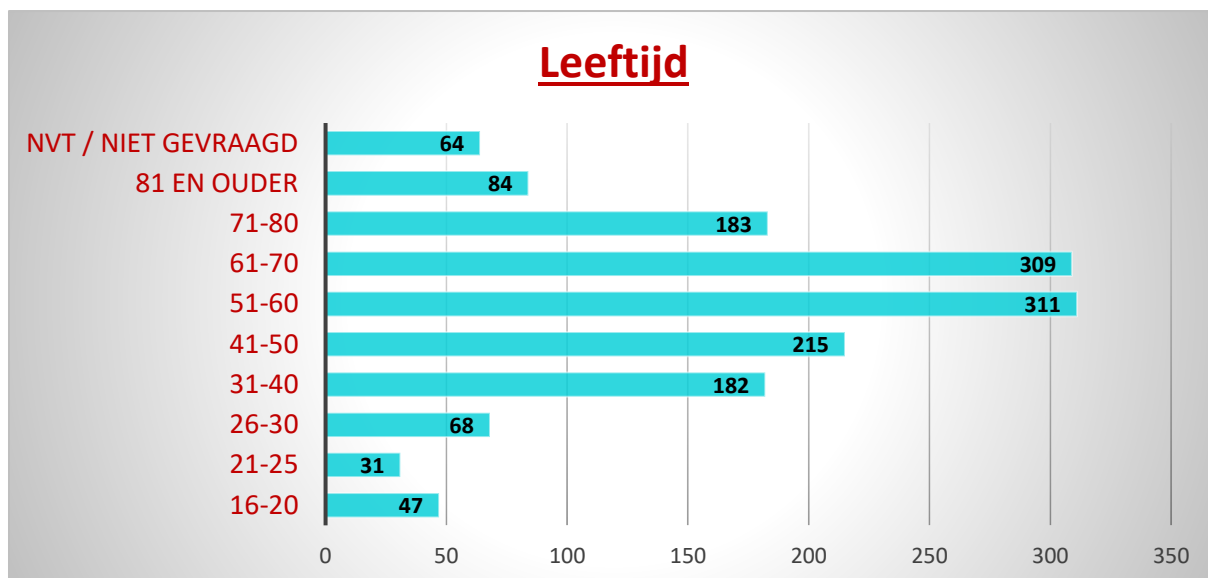
Hieronder zijn de belangrijkste kenmerken van de cliënten over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 weergegeven.



Grafiek 3: Het geslacht en de aantal cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen en in procenten.



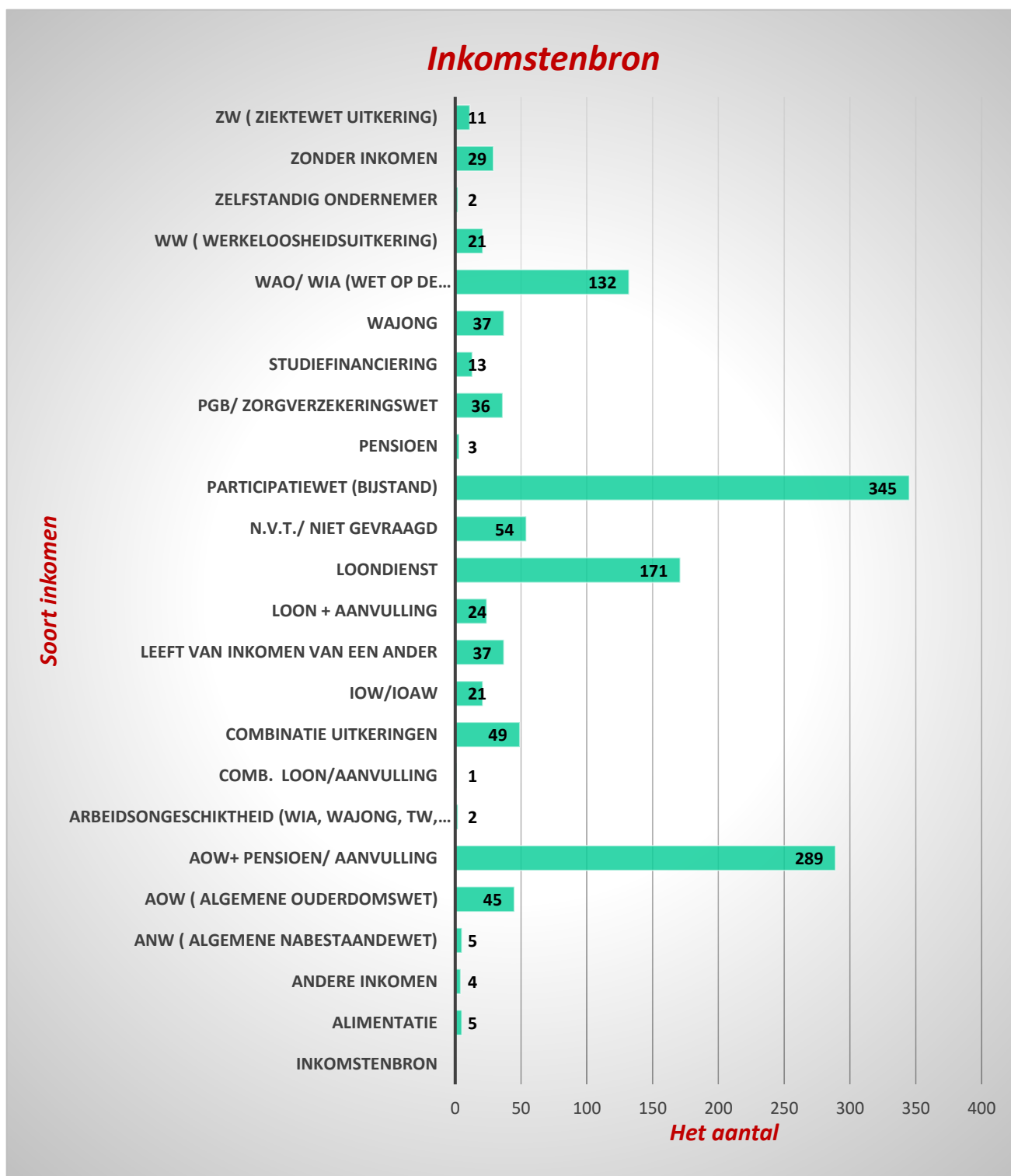
Grafiek 4: De herkomst van de aantal cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen en in procenten.



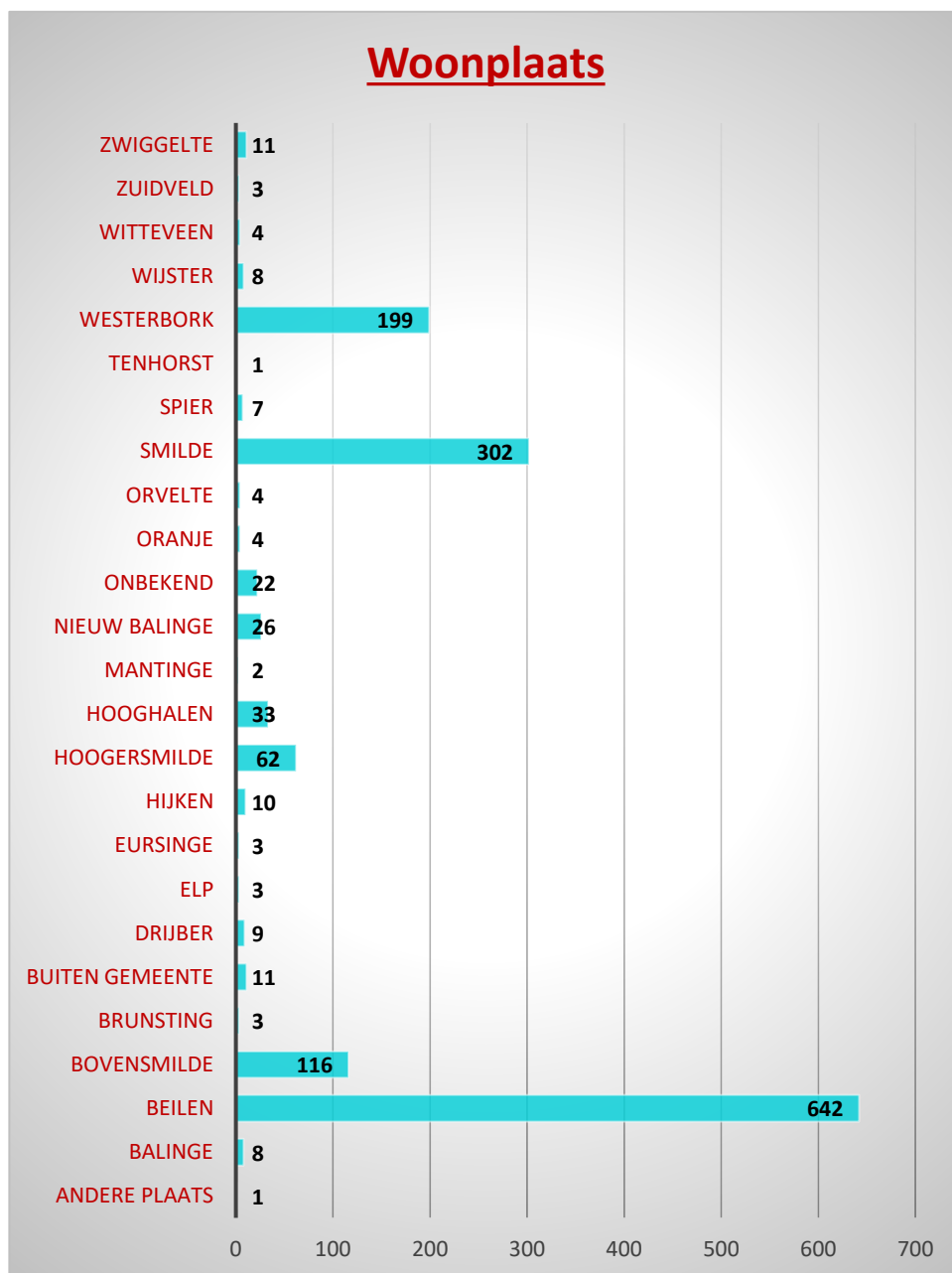
Grafiek 5: De leeftijd van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.



Grafiek 6: De leefsituatie van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.



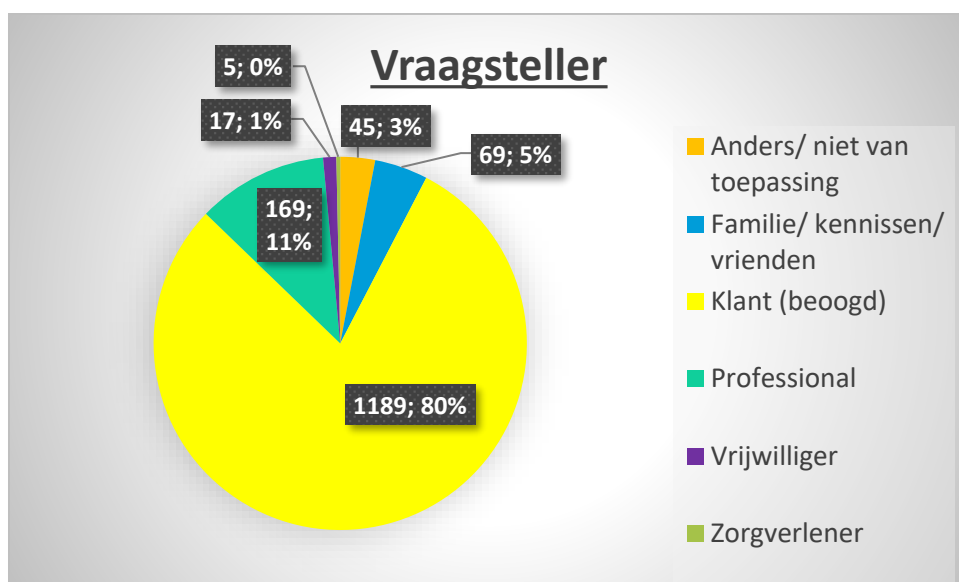
Grafiek 7: De inkomstenbron van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.



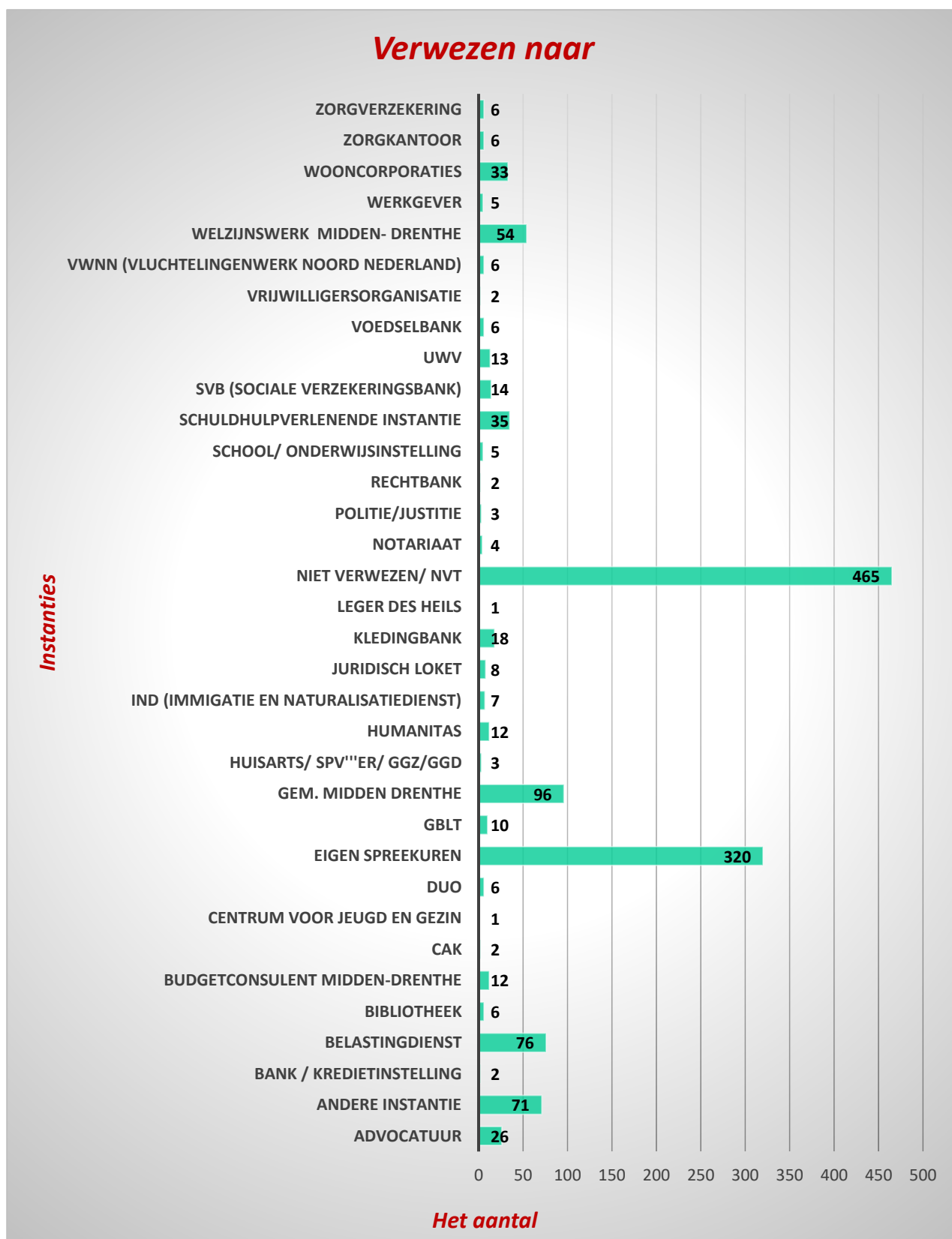
Grafiek 8: De woonplaats van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.

Bijlage: II. Vraagsteller en verwijzing

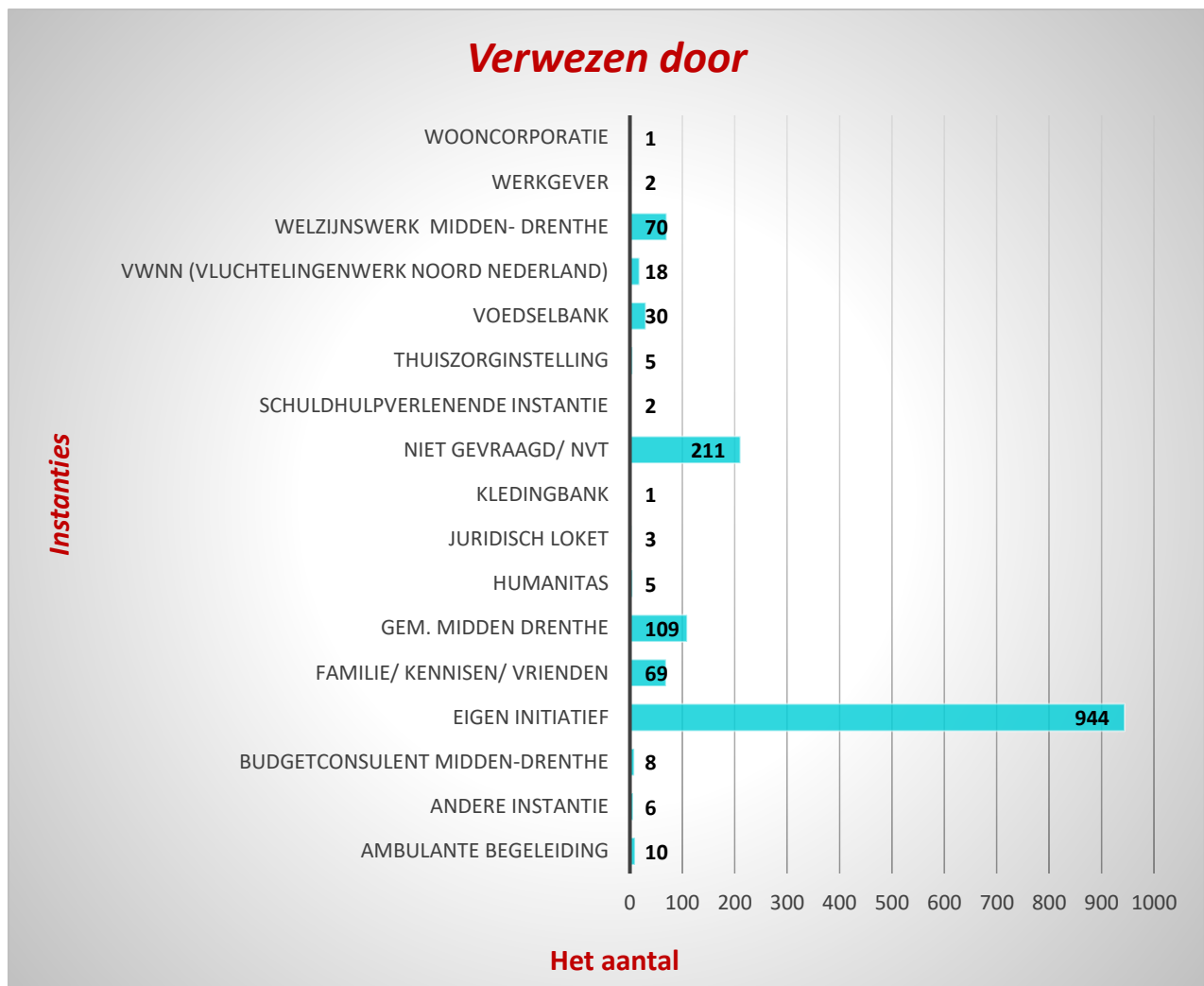
Hieronder zijn de belangrijkste cijfers over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 weergegeven betreffend de vraagsteller en de verwijzingen naar derden.



Grafiek 9: De vraagsteller in aantallen en in procenten.



Grafiek 10: De cliënten die door de sociaal raadvrouw zijn doorverwezen naar andere hulp- en of dienstverleners in aantallen.



Grafiek 11: De cliënten die door andere hulp- en of dienstverleners naar de sociaal raadvrouw zijn verwezen in aantallen.

Bijlage: III. Onderwerpen en inhoud casuïstiek

Hieronder zijn de belangrijkste cijfers over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 weergegeven betreffend de behandelde thema's, de afhandeling en de onderwerpen van de casussen.

Bankzaken	161
Bemiddeling	3
Informatie/Advies /Overleggen/Bespreken	98
Overige dienstverlening	41
Verwijzing	19
Belastingen	1565
Aangifte inkomstenbelasting	123
Anders	1
Bemiddeling	25
Betalingsregeling treffen	9
Bezwaar / beroep	4
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	806
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	22
Overige dienstverlening	417
Verwijzing	158
Consumenten(recht)	715
Bemiddeling	13
Betalingsregeling treffen	6
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	452
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	2
Overige dienstverlening	135
Verwijzing	107
Juridisch	240
Bemiddeling	4
Bezwaar / beroep	1

Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	148
Overige dienstverlening	29
Verwijzing	58
Onderwijs	58
Bemiddeling	4
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	34
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	4
Overige dienstverlening	7
Verwijzing	9
Overige zaken	784
Anders	2
Bemiddeling	2
Bezwaar / beroep	1
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	425
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	73
Overige dienstverlening	213
Verwijzing	68
Personen en familie(recht)	257
Bemiddeling	2
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	215
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	1
Overige dienstverlening	10
Verwijzing	29
Schulden	343
Bemiddeling	16
Betalingsregeling treffen	8
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	206
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	2
Overige dienstverlening	58
Verwijzing	53
Uitkeringen en sociale zekerheid	2034
Anders	2
Bemiddeling	43
Betalingsregeling treffen	2
Bezwaar / beroep	14
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	1145
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	127
Overige dienstverlening	472
Verwijzing	229
Vreemdelingen(recht)	104
Bemiddeling	5
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	49
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	2
Overige dienstverlening	24

Verwijzing	24
Werk en Arbeidsrecht	156
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	110
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	1
Overige dienstverlening	16
Verwijzing	29
Wonen en Huurrecht	360
Bemiddeling	15
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	238
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	1
Overige dienstverlening	53
Verwijzing	53
Zorg en Welzijn	668
Bemiddeling	28
Betalingsregeling treffen	3
Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken	390
Invullen formulier/ Aanvraag indienen	12
Overige dienstverlening	126
Verwijzing	109
Totaal	7445

***Tabel 1:** De thema's die aan bod zijn gekomen en de uitgevoerde werkzaamheden in aantallen.*

<u>Onderwerpen</u>	<u>Totaal</u>
Abonnementen/contributies	4
Activiteiten uitkering/ Kindpakket	188
AIO (Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen)	13
Andere juridische vragen	2
Andere onderwerpen	103
Andere onderwerpen m.b.t bankzaken	8
Andere onderwerpen m.b.t wonen	19
Andere onderwerpen m.b.t. belastingen	44
Andere onderwerpen m.b.t. consumenten	3
Andere onderwerpen m.b.t. onderwijs	16
Andere onderwerpen m.b.t. personen en familie	2
Andere onderwerpen m.b.t. schulden	2
Andere onderwerpen m.b.t. uitkeringen en/ of voorzieningen	13
Andere onderwerpen m.b.t. vreemdelingenrecht	1
Andere onderwerpen m.b.t. werk	33
Andere onderwerpen m.b.t. zorg en welzijn	26
ANW (Algemene Nabestaandewet)	2
AOW (Algemene Ouderdomswet)	33
Arbeidsovereenkomst en CAO	17
AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)	1
Bankrekening/ Bankafschriften	122
Beslag/ BVV (Beslag Vrije Voet) /VTLB (Vrij te laten bedrag)	11
Bijzondere bijstand	195
Bijzondere huisvestiging	40
Budgetbeheer/Beschermingsbewind/ Curatele	64
Burenrecht	2
Burger en Overheid	10
Burgerlijk procesrecht	22
Computerregeling	15
Echtscheiding	27
Erfrecht	19
Fondsen	42
Gas/elektra/water	148
Gemeentelijke belastingen	68
Gezinshereniging en gezinsvorming	30
Gezondheid en Welzijn	149
Heffingen/Heffingskortingen	12
Huren/Huurwoning	120
Huurovereenkomst	11
Huurtoeslag	230

Huwelijk en samenwonen	9
Hypotheek	10
IAOW/IOZA	2
IIT (Individuele inkomenstoeslag)	81
Inburgering	44
Inkomstenbelasting	735
Juridische vragen	132
Kabel/internet/telefoon	39
Kinderbijslag	14
Kinderopvang	13
Kinderopvangtoeslag	79
Kindgebonden budget	49
Klachtenprocedures	32
Kledingbank	57
Kopen/ koopwoning	10
Krediet/Lening	30
Kwijtschelding	231
Loon en vakantiegeld	69
Minimaregelingen (gemeentelijke regelingen)	407
Motorijtuigenbelasting	24
MSNP (Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen/ WSNP (Wet schuldsanering natuurlijke personen)	13
Naturalisatie	12
Onderhoud woning	55
Onderhoudsplicht/alimentatie	25
Ondernemingszaken	38
Onderwijs	13
Ontslag	11
Openstaande vordering/ Terugvordering	253
Ouderlijk gezag/voogdij	9
Overeenkomsten m.b.t goederen en diensten	56
Overige administratie	361
Overige zaken m.b.t. geld	408
Patiënten rechten	1
Pensioen	37
Personen- en familierecht	20
Personen en relatieproblemen	165
Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	272
PGB (Persoonsgebonden budget)	97
PW (Participatiewet/ Bijstand)	312
Rechtsbijstand	5
Re-integratie	10

Reiskosten	6
Schadevergoeding/ smartengeld	5
Strafrecht (Wet Mulder)	11
Studentenreisproduct	4
Studiefinanciering	13
Studiekosten	9
Te naamstelling voertuig	9
Tegemoetkoming scholieren	3
Toeslagenwet	21
Urgentie	28
Verblijfsvergunning	17
Verhuizen	66
Vervoer	1
Verzekeringen (niet ziektekosten)	56
Voedselbank	36
Voorlopige aanslag	31
Vrijwilligerswerk	2
Wajong	5
WAO/WIA (Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering/Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen)	31
Waterschapsbelasting	131
WLZ (Wet Langdurige zorg)	36
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	80
Woonsubsidie	1
WW (Werkeloosheidsuitkering)	32
Zorgkostenregelingen	268
Zorgtoeslag	162
Zorgverzekering	255
ZW (Ziektewet)	19
Totaal	7445

***Tabel 2:** De onderwerpen die aan bod zijn gekomen in aantallen.*