

Evaluatieverslag  
2023



# Sociaal raadsliedenwerk

GEMEENTE  
MIDDEN-DRENTHE

# Inhoud

## Inleiding

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Sociaal raadsliedenwerk                           | 3  |
| 2. Toelichting op de cijfers                         | 6  |
| 3. Ontwikkelingen                                    | 10 |
| 4. Samenwerking en afstemming met andere disciplines | 15 |
| 5. Nawoord                                           | 19 |

## Bijlagen: De cijfers

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I. Kenmerken van de cliënt            | 20 |
| II. Vraagsteller en verwijzing        | 24 |
| III. Onderwerpen en inhoud casuïstiek | 27 |



# Inleiding

In het jaar 2023 hebben de sociaal raadslieden in de gemeente Midden-Drenthe een cruciale rol gespeeld in het ondersteunen van inwoners die geconfronteerd worden met complexe sociale en financiële vraagstukken. In een tijd van toenemende economische druk en veranderende wet- en regelgeving, hebben de sociaal raadslieden zich met toewijding ingezet om laagdrempelige en effectieve hulp te bieden.

Dit jaar hebben we 455 unieke cliënten geholpen en 1567 consulten uitgevoerd, een significante stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Deze toename weerspiegelt zowel de groeiende behoefte aan ondersteuning als de toenemende complexiteit van de vraagstukken waarmee onze cliënten te maken hebben. Onze sociaal raadslieden bieden waardevolle begeleiding die cliënten helpt inzicht te krijgen in hun situatie en mogelijkheden, en dragen zo bij aan hun zelfredzaamheid bij sociale zekerheid, juridische en financiële vraagstukken.

In dit jaarverslag blikken we terug op de belangrijke activiteiten en initiatieven die in 2023 zijn ontplooid. We bespreken onder andere de kerstpakkettenactie, de oprichting van de formulierenbrigade, en onze samenwerking met het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Daarnaast reflecteren we op de ontwikkelingen in onze dienstverlening, de samenwerking met netwerkpartners, en de interne verbeteringen die we hebben doorgevoerd om onze effectiviteit te verhogen.

Met dit jaarverslag willen we niet alleen verantwoording afleggen over ons werk, maar ook inzicht bieden in de impact die we hebben gehad op de levens van de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe. Wij zijn dankbaar voor de samenwerking met onze partners en vrijwilligers van Humanitas, die ons in staat stellen om een waardevolle bijdrage te leveren aan onze gemeenschap. Samen blijven we ons inzetten voor een toegankelijke en effectieve ondersteuning voor iedereen die dat nodig heeft.

# 1. Sociaal raadsliedenwerk

Het sociaal raadsliedenwerk biedt onmisbare ondersteuning aan de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe bij het navigeren door complexe wet- en regelgeving en sociale zekerheid. De dienstverlening is gratis, toegankelijk en op maat gemaakt. Het werk is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Belangrijke kernfuncties van het sociaal raadsliedenwerk zijn:



- **Informer en adviseren:** De sociaal raadslieden leggen de wet- en regelgeving begrijpelijk uit, afgestemd op de behoeften van de cliënt.
- **Assisteren bij formulieren:** Veel cliënten hebben moeite met het invullen van formulieren vanwege taalbarrières of complex taalgebruik. De sociaal raadslieden bieden hulp bij het invullen van formulieren zodat cliënten de voorzieningen kunnen en de regelingen waar zij recht op hebben toegekend krijgen.
- **Ondersteunen bij lezen en schrijven van brieven:** Aan cliënten die moeite hebben met begrijpend lezen of het opstellen van brieven, bieden de sociaal raadslieden hulp bij het verwerken van correspondenties en het schrijven van brieven.
- **Bemiddelen:** Bij miscommunicaties en conflicten tussen cliënten en instanties wordt door de sociaal raadslieden bemiddeld om escalaties en onnodige kosten te voorkomen.
- **Verwijzen naar aanvullende hulp:** Indien nodig, verwijzen de sociaal raadslieden cliënten door naar andere hulpverleners en zorgen voor een warme overdracht.
- **Begeleiden bij bezwaar- en beroepsprocedures:** In geval van een procedure tegen een beslissing, helpen de sociaal raadslieden cliënten met advies en praktische ondersteuning.

- **Belastingaangifte:** Voor cliënten met inkomen rond om sociaal minimum bieden de sociaal raadslieden ondersteuning bij het invullen van belastingaangiftes.
- **Inkomenscheck:** De sociaal raadslieden voeren inkomenschecks uit, zodat inwoners van Midden-Drenthe geïnformeerd worden over alle beschikbare voorzieningen waar zij gebruik van kunnen maken.

Het sociaal raadsliedenwerk vervult hiermee een belangrijke rol in het ondersteunen van kwetsbare inwoners en voorkomt dat ze in financiële of juridische problemen komen.

## **1.2. Contactmogelijkheden**

### **Spreekuurlocaties:**

De sociaal raadslieden houden spreekuren op verschillende locaties. De spreekuren kunnen uitsluitend op afspraak worden bezocht. Een afspraak kan worden gemaakt door te bellen, een e-mail of een WhatsApp-bericht te sturen of langs één van de locaties te gaan. Als een inwoner toevallig langs een locatie komt en er op dat moment ruimte is, kan deze persoon direct geholpen worden.

- *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 raadslieden zijn 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:**

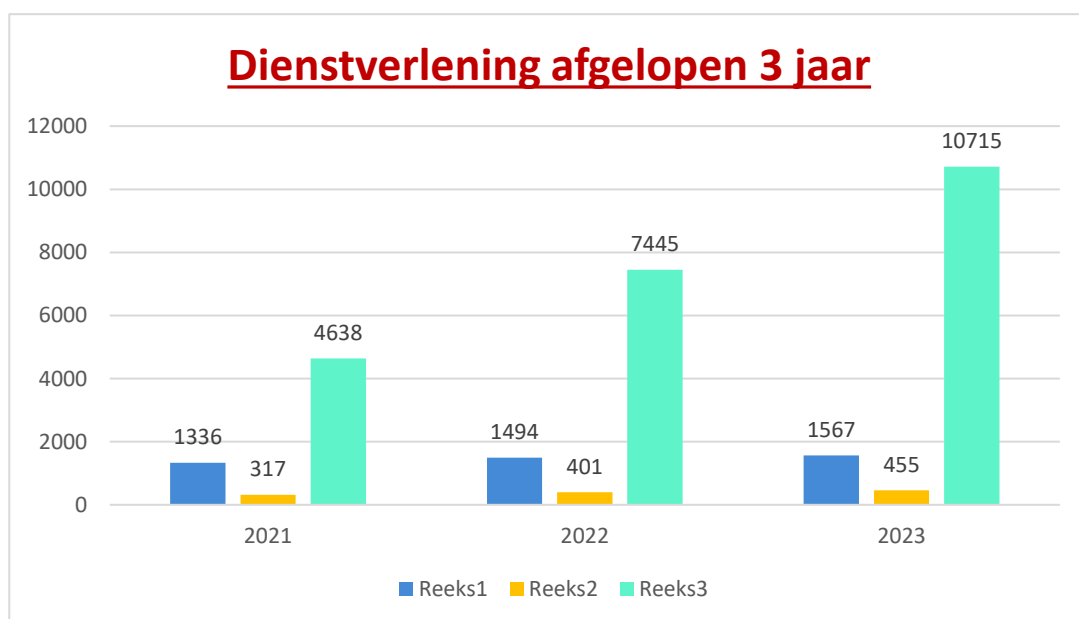


Buiten de spreekuren om worden huisbezoeken ingepland voor cliënten die door gezondheidsklachten of omstandigheden de spreekuren niet kunnen bezoeken.

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

## 2. Toelichting op de cijfers

In 2023 zijn er 455 unieke cliënten uit de gemeente Midden-Drenthe geholpen en hebben er in totaal 1.567 consulten plaatsgevonden. Alle consulten en overleggen hebben geleid tot 10.715 acties door de sociaal raadslieden.



Grafiek 1:

Reeks 1: Aantal consulten per jaar.

Reeks 2: Aantal cliënten die om hulp hebben gevraagd per jaar.

Reeks 3: Aantal acties die zijn uitgevoerd per jaar.

In 2023 was er een toename van 4,88 % in het aantal consulten vergeleken met het jaar 2022. Bovendien is in 2023 het aantal acties voortvloeiend uit de vragen van cliënten aanzienlijk gestegen, met 43,9% vergeleken met 2022. Een verklaring voor de forse toename van het aantal acties in 2023 is dat er sprake is van een toename van complexe casussen, waarbij problemen op meerdere leefgebieden, zoals voorzieningen, belasting kwesties, financiën en inkomen samenkwamen. Daarnaast zien we de volgende mogelijke oorzaken:

- **Verhoogde sociale problemen:** Economische druk door stijgende kosten van levensonderhoud, zoals energieprijzen en inflatie, kan leiden tot meer vragen over financiële ondersteuning en schulden.
- **Verandering in Wet- en Regelgeving:** Wijzigingen in sociale wetgeving kunnen mensen onzeker maken over hun rechten en plichten, waardoor ze eerder hulp zoeken.
- **Vergrijzing van de Bevolking:** Oudere inwoners kunnen meer behoefte hebben aan ondersteuning bij bijvoorbeeld digitale en financiële zaken.
- **Migratie en Integratie:** Een toename van inwoners met een migrantenachtergrond kan resulteren in meer aanvragen voor hulp bij integratie en sociale voorzieningen.
- **Netwerkversterking:** Betere samenwerking met andere organisaties kan leiden tot een hogere instroom van cliënten via doorverwijzingen.
- **COVID-19 Nasleep:** De impact van de pandemie kan nog steeds voelbaar zijn, met mensen die nu hulp zoeken voor problemen die zijn ontstaan tijdens de pandemie crisis.

## **2.1. Top 3 inhoud van de consulten:**

In 2023 zijn er verschillende consulten gevoerd met cliënten, waarbij de sociaal raadslieden hen hebben ondersteund bij uiteenlopende vraagstukken. Hieronder worden de top 3 thema's en onderwerpen op een rijtje gezet, waarbij het aantal ondernomen acties per thema wordt weergegeven.

### **1. Uitkeringen en Sociale zekerheid:**

In 2023 zijn in totaal 2872 acties ondernomen op het gebied van uitkeringen en Sociale Zekerheid. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Gemeentelijke voorzieningen 1769
- Overige uitkeringen en voorzieningen 753
- Participatiewet (PW) 350

## 2. Belastingen:

In 2023 zijn in totaal 1957 acties ondernomen op het gebied van belastingen. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Toeslagen 700
- Inkomstenbelasting 861
- Gemeentelijke- en waterschapsbelasting 269

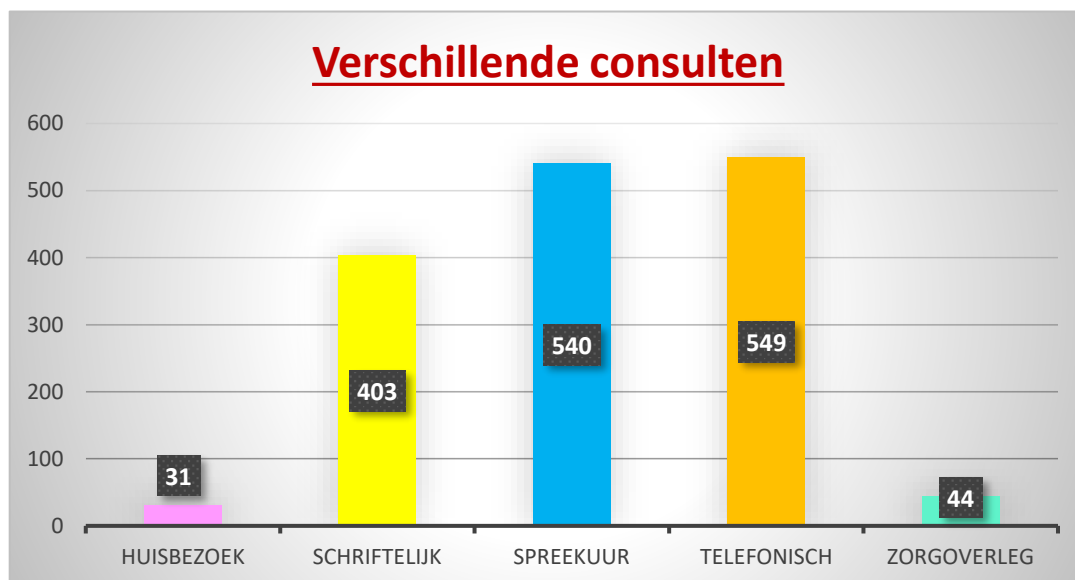
## 3. Overige zaken:

In 2023 zijn in totaal 1038 acties ondernomen op het gebied van Consumentenzaken. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen het meest aan de orde:

- Overige administratie 379
- Persoonsgegevens en identificatie (DigiD) 204
- Andere onderwerpen 283

## 2.2 Verschillende consulten

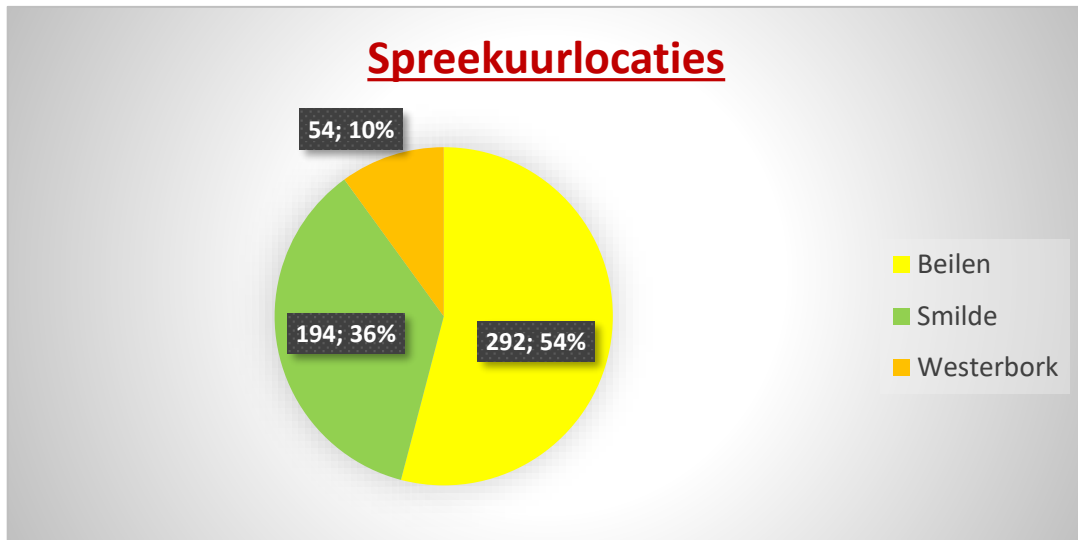
In 2023 hebben de sociaal raadslieden diverse soorten consulten uitgevoerd, elk gericht op het ondersteunen van cliënten bij verschillende vraagstukken. Hieronder worden de verschillende soorten consulten weergegeven waarin duidelijk te zien is dat de meest consulten telefonisch en fysiek plaats hebben gevonden.



Grafiek 2: Verschillende consulten in aantallen.

## 2.3 Bezochte spreekuurlocaties

In 2023 hebben de sociaal raadslieden spreekuren op verschillende locaties gehouden, waar cliënten met diverse vraagstukken terecht konden. Hieronder worden de bezochte spreeklocaties weergegeven. De meeste cliënten die het spreekuur bezocht hebben komen uit Beilen en omgeving. Dit is ook terug te zien in de grafiek hieronder.



*Grafiek 3: De bezochte spreekuurlocaties in aantallen en in procenten.*

## 2.4 Huisbezoeken

In 2023 hebben de sociaal raadslieden in totaal 31 huisbezoeken afgelegd.

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

- Wanneer een cliënt door fysieke beperkingen, ziekte of andere omstandigheden niet in staat is om naar één van onze spreekuur locaties te komen.
- 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 een huisbezoek handiger of noodzakelijk is, mits dit past binnen de tijd en mogelijkheden van de sociaal raadslieden.

## 3. Ontwikkelingen

In 2023 hebben de sociaal raadslieden zich ingezet voor diverse belangrijke ontwikkelingen en initiatieven die gericht zijn op het ondersteunen van inwoners in de gemeente Midden-Drenthe. Dit hoofdstuk belicht onder andere de kerstpakkettenactie, de oprichting van de formulierenbrigade en de samenwerking met het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Daarnaast komen innovaties zoals de financiële huisarts en de voorzieningenwijzer aan bod, evenals de ontwikkeling van een gebruiksvriendelijke website en gebruiksvriendelijke formulieren van de gemeente Midden-Drenthe. De samenwerking met netwerkpartners, ondersteuning van statushouders en het opzetten van een sociale kaart zijn ook belangrijke thema's die in dit hoofdstuk toegelicht worden. Verder wordt de route naar het studentenfonds, de laptop voorziening voor middelbare scholen en de inzet van fondsen besproken. Ten slotte reflecteren we op interne verbeteringen die de efficiëntie en effectiviteit van de sociaal raadslieden hebben bevorderd.

### 3.1. Kerstpakkettenactie

Humanitas en de kerken in de gemeente Midden-Drenthe organiseren al jaren een kerstpakkettenactie voor inwoners met financiële zorgen. Het pakket bestaat uit een gevulde doos met eetbare producten en iets leuks voor kinderen tot en met 12 jaar. Hulp- en dienstverleners, waaronder de sociaal raadslieden, kunnen jaarlijks cliënten aanmelden voor de actie.



Dit jaar was de kerstpakkettenactie minder belastend voor de sociaal raadslieden dankzij nieuwe afspraken met Humanitas. De sociaal raadslieden informeerden hun cliënten die in aanmerking kwamen voor een kerstpakket schriftelijk over de actie en verwezen hen voor de aanmelding en beoordeling door naar Humanitas.

Door tijdgebrek hebben de sociaal raadslieden dit jaar geen extra acties ondernomen voor andere activiteiten van Humanitas.

### 3.2. Formulierenbrigade

Door de grote vraag naar hulp bij het invullen van formulieren en het ordenen van administratie is het initiatief voor de formulierenbrigade vanuit de sociaal raadslieden ontstaan. De formulierenbrigade werd dit jaar als pilot opgezet in samenwerking met de vrijwilligers van de Thuisadministratie van Humanitas.

humanitas

De sociaal raadslieden voerden inkomenschecks uit en verwezen cliënten naar Humanitas met een checklist voor de aan te vragen minimaregelingen. Na afloop gaven de vrijwilligers schriftelijke terugkoppeling aan de sociaal raadslieden.

Gedurende de pilot werd duidelijk dat de kennis en werkwijzen van de vrijwilligers op sommige punten varieerden. Bovendien was er in bepaalde periodes beperkte beschikbaarheid van vrijwilligers. Door regelmatig overleg tussen Humanitas en sociaal raadslieden werden afspraken beter afgestemd en bezettingen geoptimaliseerd, zodat inwoners niet lang hoefden te wachten voor een afspraak met een vrijwilliger van Humanitas.

### 3.3. Jeugdfonds Sport en Cultuur

Het Jeugdfonds Sport en Cultuur biedt kinderen uit gezinnen met beperkte financiële middelen de



mogelijkheid om deel te nemen aan sport- en cultuuractiviteiten. De sociaal raadslieden hebben gesprekken gevoerd met het Jeugdfonds en de gemeente Midden-Drenthe over de werkwijze, communicatie, PR en aanmeldprocedure en hebben zich aangemeld als intermediair om cliënten te ondersteunen bij aanvragen.

In 2023 hebben de sociaal raadslieden 14 kinderen aangemeld voor sportactiviteiten, maar geen voor cultuur. De verlengingsprocedures voor het Jeugdfonds neemt meer tijd in beslag dan verwacht, doordat veel cliënten niet doorgeven of hun kind doorgaat, stopt of van sport verandert. De sociaal raadslieden zijn in gesprek met het Jeugdfonds en de gemeente om de verlengingsprocedure te verbeteren, zodat deze minder belastend wordt en geen negatieve gevolgen voor kwetsbare kinderen heeft.

### 3.4. Centraal loket

Het idee van een centraal loket, een "Geldloket" of financiële huisarts, waarbij verschillende partijen samenwerken om inwoners te helpen met financiële vragen, is onderzocht. Een werkgroep, bestaande uit budgetconsulenten, consulente vroegsignaleren, een beleidsmedewerker Sociaal Domein en een sociaal raadslid, heeft de haalbaarheid van dit idee onderzocht.

Na zorgvuldige overweging concludeerde de werkgroep dat een nieuw loket niet nodig is. In plaats daarvan wordt geadviseerd om te investeren in het versterken van de bestaande dienstverlening, met focus op betere communicatie en samenwerking. Het ontwikkelen van een nieuw systeem zou veel tijd, geld en energie kosten, met het risico dat dit ten koste gaat van de waardevolle bestaande mogelijkheden voor de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe.

### **3.5. De VoorzieningenWijzer**

De VoorzieningenWijzer is een online platform dat inwoners helpt met het vinden van beschikbare voorzieningen en regelingen, zoals subsidies en belastingvoordelen. Er zijn vragen gesteld of de gemeente dit zou kunnen aanbieden, omdat het als een efficiënte oplossing voor de gemeente Midden-Drenthe wordt gezien. Na onderzoek door dezelfde werkgroep die het centraal loket onderzocht, is geconcludeerd dat de VoorzieningenWijzer niet nodig is. De sociaal raadslieden en budgetconsulente voeren al inkomenschecks uit die goed werken. Veel inwoners maken hier gebruik van en de bestaande dienstverlening voldoet aan hun behoeften.

### **3.6. Website en aanvraagformulieren van gemeente Midden-Drenthe**

In 2023 hebben de sociaal raadslieden verschillende gesprekken gevoerd met de gemeente Midden-Drenthe over mogelijke verbeteringen aan de website en de aanvraagformulieren. Daarnaast hebben zij feedback geleverd om de toegankelijkheid van de informatie en diensten te verbeteren. De gemeente is momenteel actief bezig met het doorvoeren van de verbeteringen op de website en het implementeren van de aangedragen ideeën.

### **3.7. Samenwerking netwerkpartners**

De werkdruk voor de sociaal raadslieden is de laatste jaren aanzienlijk toegenomen, wat de behoefte aan duidelijke taakafbakening tussen professionals versterkt. Er zijn veel raakvlakken tussen de taken van verschillende professionals, wat kansen biedt voor samenwerking en afstemming. In nauwe samenwerking met netwerkpartners zoeken de sociaal raadslieden naar effectieve manieren om verantwoordelijkheden op elkaar af te stemmen. Zo zorgen we ervoor dat cliënten de juiste hulp ontvangen en dat er efficiënt wordt samengewerkt door optimaal gebruik te maken van elkaars expertise.

### **3.8. Ondersteuning statushouders**

Vluchtelingenwerk is een organisatie die zich inzet voor de belangen van vluchtelingen en statushouders in Nederland.

Na vijfjarige begeleiding door Vluchtelingenwerk ontvangen statushouders een brief met contactinformatie voor eventuele verdere hulp. Voor sommige cliënten is intensieve ondersteuning op het gebied van post en financiën echter noodzakelijk. Zowel Vluchtelingenwerk als Welzijnswerk Midden-Drenthe als de sociaal raadslieden zien dit probeleem. De sociaal raadslieden hebben gesprekken met zowel Welzijnswerk Midden-Drenthe als met Vluchtelingenwerk gevoerd, waarbij inzet van vrijwilligers als mogelijke oplossing wordt gezien. Helaas is er op dit moment een groot tekort aan vrijwilligers die geschikt zijn om statushouder te ondersteunen, waardoor er veel druk op de sociaal raadslieden ligt.

### **3.9. Route studentenfonds**

Een studentenfonds is een financiële regeling die studenten ondersteunt met beurzen, leningen of andere hulp om studiekosten te dekken, vaak op basis van behoefte of prestaties.

Naar aanleiding van diverse meldingen van MBO-studenten onder de 18 jaar met beperkte financiële middelen, hebben de sociaal raadslieden gesprekken gevoerd met verschillende MBO-scholen en Stichting Leergeld. Dit heeft geleid tot het vereenvoudigen van de route naar studentenfondsen, het opnemen van deze route op de website van het Drenthe College en het doen van beleidsvoorstellen aan de gemeente Midden-Drenthe.

### **3.10. Laptopsvoorziening van middelbare scholen**

Er zijn verschillende meldingen bij de sociaal raadslieden binnengekomen over de aanschaf van laptops voor kwetsbare jongeren op de middelbare school. Naar aanleiding hiervan hebben de sociaal raadslieden onderzoek gedaan naar de onduidelijkheden rondom laptopvoorzieningen.

In een kennismakingsgesprek met de leerplichtambtenaar van de gemeente Midden-Drenthe hebben zij de gesignaleerde problematiek gedeeld. Er is onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor het verstrekken van laptops aan middelbare scholieren.

De scholen zijn niet eenduidig over hun verantwoordelijkheden en verwijzen naar de gemeente via de computerregeling. Volgens het huidige gemeentebestuur is deze regeling echter niet goed passend, omdat het verstrekt wordt in de vorm van een lening, die voor veel ouders niet betaalbaar is. Daarnaast hebben de meeste gezinnen meerdere kinderen die een laptop nodig hebben.

Voor enkele leerlingen, voor wie geen passende oplossing beschikbaar was, hebben de sociaal raadslieden fondsen aangeschreven.

### **3.11. Fondsen**

Er bestaan verschillende fondsen voor uiteenlopende doeleinden, waarmee mensen met gebrek aan financiële middelen geholpen kunnen worden. De sociaal raadslieden zetten zich in voor diverse hulpvragen, zoals de aanschaf van kinderbedden, fietsen, laptops, zorgkosten en reiskosten voor talentontwikkeling. De aanvragen voor deze fondsen zijn sterk gestegen dit jaar.

Wanneer iemand aanspraak kan maken op een specifiek fonds, hangt af van de aard van de hulpvraag en de bijbehorende voorwaarden van het fonds. De aanvraagprocedures kunnen veel tijd vergen vanwege de administratieve afhandeling, van documentatie tot bewijsvoering. In sommige gevallen hebben de sociaal raadslieden meerdere aanvragen tegelijk bij verschillende fondsen ingediend, vooral als het om hoge kosten ging.

### **3.12. Interne verbeteringen sociaal raadsliedenwerk**

Binnen Sedna wordt gewerkt aan het verbeteren van de registratie en het bijhouden van de werkzaamheden van de sociaal raadslieden, met als doel deze processen sneller en efficiënter te maken. De huidige registratie is uitgebreid en vergt veel tijd. De sociaal raadslieden zijn in gesprek met de gemeente Midden-Drenthe en Sedna om wensen, ideeën en mogelijkheden te bespreken, zodat het proces versneld kan worden. Vereenvoudiging van de registratie zal meer tijd en ruimte creëren voor andere belangrijke taken.

## 4. Samenwerking en afstemming met andere disciplines

De samenwerking tussen de sociaal raadslieden, gemeente Midden-Drenthe en diverse netwerkpartners is essentieel voor effectieve ondersteuning van cliënten. In 2023 werkte de sociaal raadslieden samen met verschillende netwerkpartners, waaronder Humanitas, de Voedselbank, Kledingbank, Vluchtelingenwerk en Welzijnswerk Midden-Drenthe. Deze samenwerking verloopt zowel telefonisch als schriftelijk, en bij dringende gevallen worden fysieke zorgoverleggen of huisbezoeken gepland.

### 4.1. Afspraken met de gemeente Midden-Drenthe



Om inwoners met een inkomen rondom het sociaal minimum optimaal te ondersteunen op sociaaljuridisch en financieel gebied, worden cliënten door verschillende afdelingen van de gemeente Midden-Drenthe doorverwezen naar de sociaal raadslieden.

In overleg met de ambtenaren van de gemeente Midden-Drenthe is vaak veel mogelijk. Wanneer zich kwesties voordoen die niet eenvoudig opgelost kunnen worden, wordt altijd meegedacht over een passende oplossing.

Bij wijzigingen of nieuwe ontwikkelingen, zoals veranderingen in de minimaregelingen, worden de sociaal raadslieden altijd tijdig op de hoogte gesteld door de gemeente.

#### **4.1.1 Budgetconsulent**

Alle inwoners van de gemeente Midden-Drenthe met schulden kunnen zich melden bij de budgetconsulent. De budgetconsulent beoordeelt welk traject het meest passend is voor de cliënt.

Cliënten die bewindvoering nodig hebben, worden door de budgetconsulent of de sociaal raadslieden doorverwezen naar een geschikte bewindvoerder, afhankelijk van de behoeften en wensen van de cliënt. In de toekenningsbeschikking voor schuldhelpverlening stelt de budgetconsulent de voorwaarde dat de cliënt een inkomenscheck bij de sociaal raadslieden moet laten uitvoeren. Daarnaast worden cliënten met sociaaljuridische of financiële vragen doorverwezen naar de sociaal raadslieden.

In het kader van de vroegsignalering verwijzen de sociaal raadslieden cliënten door naar de budgetconsulent, bijvoorbeeld wanneer er budgetproblemen zijn die kunnen leiden tot schulden. Deze samenwerking is van groot belang, omdat het helpt grote schulden en betalingsachterstanden te voorkomen.

#### **4.1.2 Afdeling Belastingen**

Veel cliënten ervaren moeite met het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. De sociaal raadslieden bieden ondersteuning bij het invullen van formulieren en het verzamelen van bewijsstukken. Waar nodig wordt er overlegd met de afdeling Belastingen om passende oplossingen te vinden.

#### **4.2 Overige netwerkpartners**

- **Kledingbank:** Cliënten krijgen toegang tot de Kledingbank via een inkomenscheck bij de sociaal raadslieden.
- **Voedselbank:** Nieuwe cliënten worden geïnformeerd over de diensten van de sociaal raadslieden, die een inkomenscheck uitvoeren en, indien nodig, een huisbezoek afleggen.
- **Welzijnswerk Midden-Drenthe:** Professionals binnen het welzijnswerk vragen vaak advies en verwijzen cliënten door. Indien nodig worden gezamenlijke huisbezoeken ingepland.
- **Vluchtelingenwerk:** Cliënten met sociaaljuridische vragen worden door vrijwilligers van Vluchtelingenwerk naar de sociaal raadvrouw doorverwezen. Bij afsluiting van dossiers door Vluchtelingenwerk worden cliënten geïnformeerd waar zij terecht kunnen voor hulp.
- **Humanitas:** Vrijwilligers van Humanitas, vooral de vrijwilligers van de Thuisadministratie, werken nauw samen met de sociaal raadvrouw om inwoners te ondersteunen met financiële zaken.

## **5. Aanvullende werkzaamheden van de sociaal raadslieden**

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

### **5.1 Vergaderingen en overleggen**

In het jaar 2023 hebben de sociaal raadslieden de onderstaande vergaderingen bijgewoond en overleggen gevoerd:

#### **Vergaderingen:**

- Regiegroep Armoedebelid
- Het dorpshuis “Ons Huus” in Smilde
- Humanitas
- Welzijnswerk Midden-Drenthe

#### **Overleggen:**

- Bibliotheek
- Gemeente Midden-Drenthe verschillende afdelingen
- Jeugdfonds Sport en Cultuur
- St. Leergeld Hogeveen, Groningen en Assen
- Drenthe College Assen
- Alfa college Hogeveen, Groningen en Assen
- Middelbare school Volta

### **5.2 Presentaties**

De sociaal raadslieden hebben dit jaar diverse presentaties gegeven over hun werkzaamheden, de inhoud van verschillende consulten, knelpunten, mogelijkheden en diverse ontwikkelingen aan de onderstaande netwerkpartners:

- Algemeen bestuur van Humanitas
- Thuisadministratie van Humanitas
- Vluchtelingenwerk

### **5.3 Cursussen, trainingen en informatiebijeenkomsten**

De sociaal raadslieden hebben dit jaar de onderstaande cursussen, trainingen en informatiebijeenkomsten bijgewoond:

- Belastingdienst
- St Knip
- Sedna laaggeletterdheid
- Kindermishandeling waar geen woorden voor zijn
- Zorgverzekeringslijn

## 5. Nawoord

Het jaar 2023 was een uitdagend en betekenisvol jaar voor de sociaal raadslieden in Midden-Drenthe. Met toewijding hebben wij ons ingezet voor onze cliënten, die steeds vaker aankloppen met complexe vragen op het gebied van sociale zekerheid, financiën en juridische kwesties. De toenemende druk op onze dienstverlening door economische veranderingen maakte het noodzakelijk om onze aanpak te evalueren en waar nodig te verbeteren.

De cijfers spreken voor zich: met 455 unieke cliënten, 1.567 consulten en 10.715 acties hebben we een duidelijke groei in de vraag naar onze ondersteuning gezien. Deze stijging, met name in complexe casussen, benadrukt de noodzaak van onze rol als sociaal raadslieden. We hebben ons niet alleen gericht op het verlenen van directe hulp, maar ook op het versterken van samenwerkingen met diverse netwerkpartners. Deze samenwerking heeft ons in staat gesteld om sneller en effectiever in te spelen op de behoeften van onze cliënten.

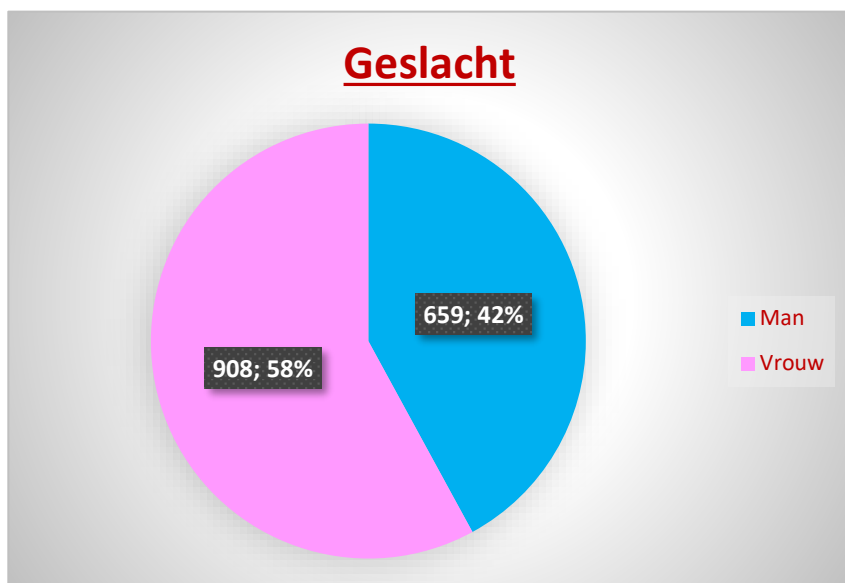
In 2023 hebben we ook enkele innovatieve initiatieven gelanceerd, zoals de formulierenbrigade en gesprekken over ideeën en mogelijkheden, die ons helpen onze dienstverlening te optimaliseren. We hebben geleerd dat het versterken van onze bestaande dienstverlening en investeren in samenwerking de sleutel is tot het bieden van de beste ondersteuning aan onze cliënten. Dit stelt ons in staat om onze middelen gericht in te zetten voor de ondersteuning die het hardst nodig is.

Met deze positieve ontwikkelingen willen we onze dank uitspreken aan alle netwerkpartners, vrijwilligers en medewerkers die hebben bijgedragen aan ons werk. Jullie inzet en betrokkenheid maken het verschil voor de inwoners van de gemeente Midden-Drenthe. Samen blijven we bouwen aan een toekomst waarin iedereen de ondersteuning krijgt die nodig is.

We kijken met vertrouwen vooruit naar 2024, waarin we onze krachten blijven bundelen om nog meer inwoners te ondersteunen en een positieve impact te maken.

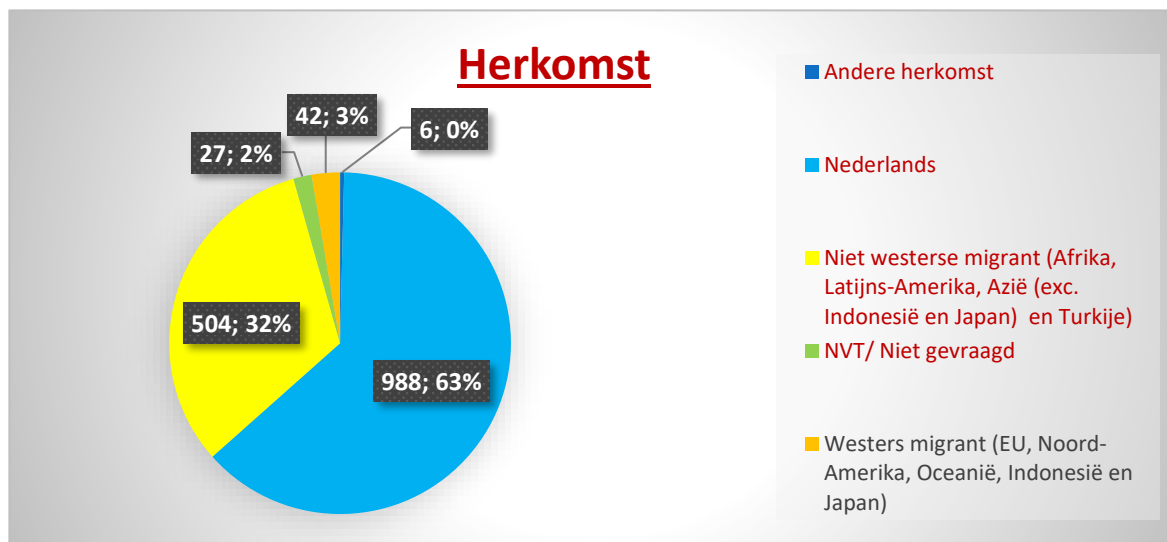
# Bijlage: I. Kenmerken van de cliënt

Hieronder zijn de belangrijkste cijfers over de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 weergegeven met betrekking tot de kenmerken van de cliënten. De eventuele bijzonderheden of ontwikkelingen worden onder de desbetreffende grafiek vermeld onder het kopje "*bijzonderheden en ontwikkelingen*".



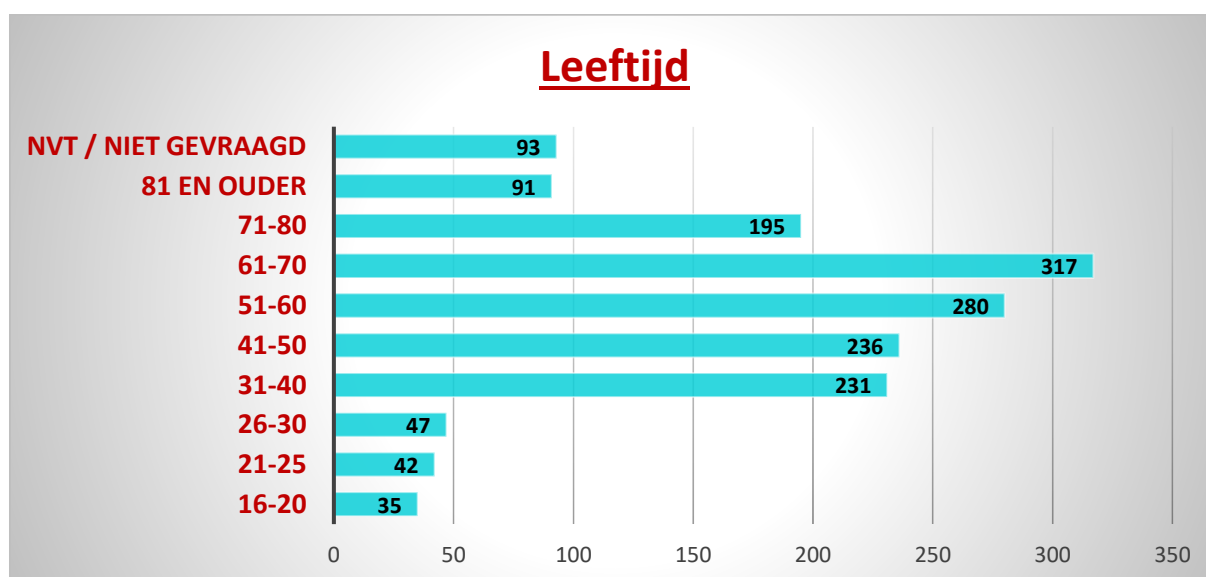
***Grafiek 4:** Het geslacht en de aantal cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen en in procenten.*

***Bijzonderheden en ontwikkelingen :** het absolute mannen en vrouwen die ondersteund zijn door de sociaal raadslieden is gestegen in 2023. De verhouding man-vrouw is gelijk gebleven.*

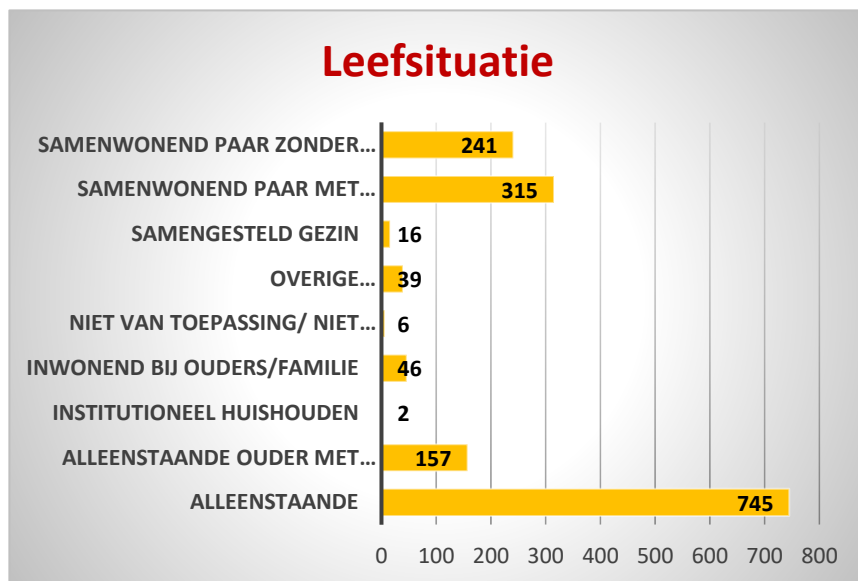


Grafiek 5: De herkomst van het aantal cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen en in procenten.

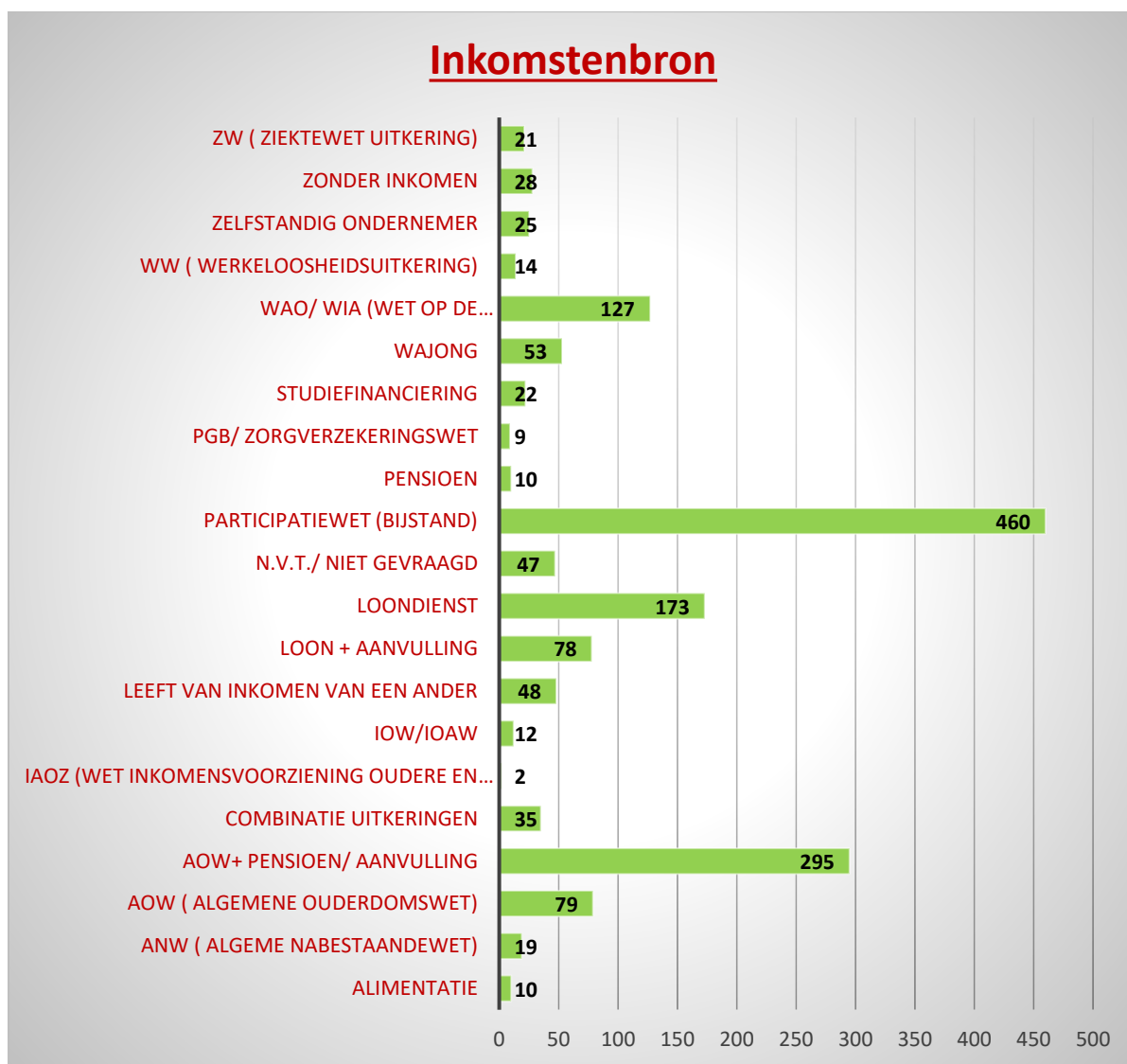
Bijzonderheden en ontwikkelingen : In 2023 hebben meer niet westerse migranten en minder Nederlanders hulp gezocht van de sociaal raadslieden in vergelijking met 2022.



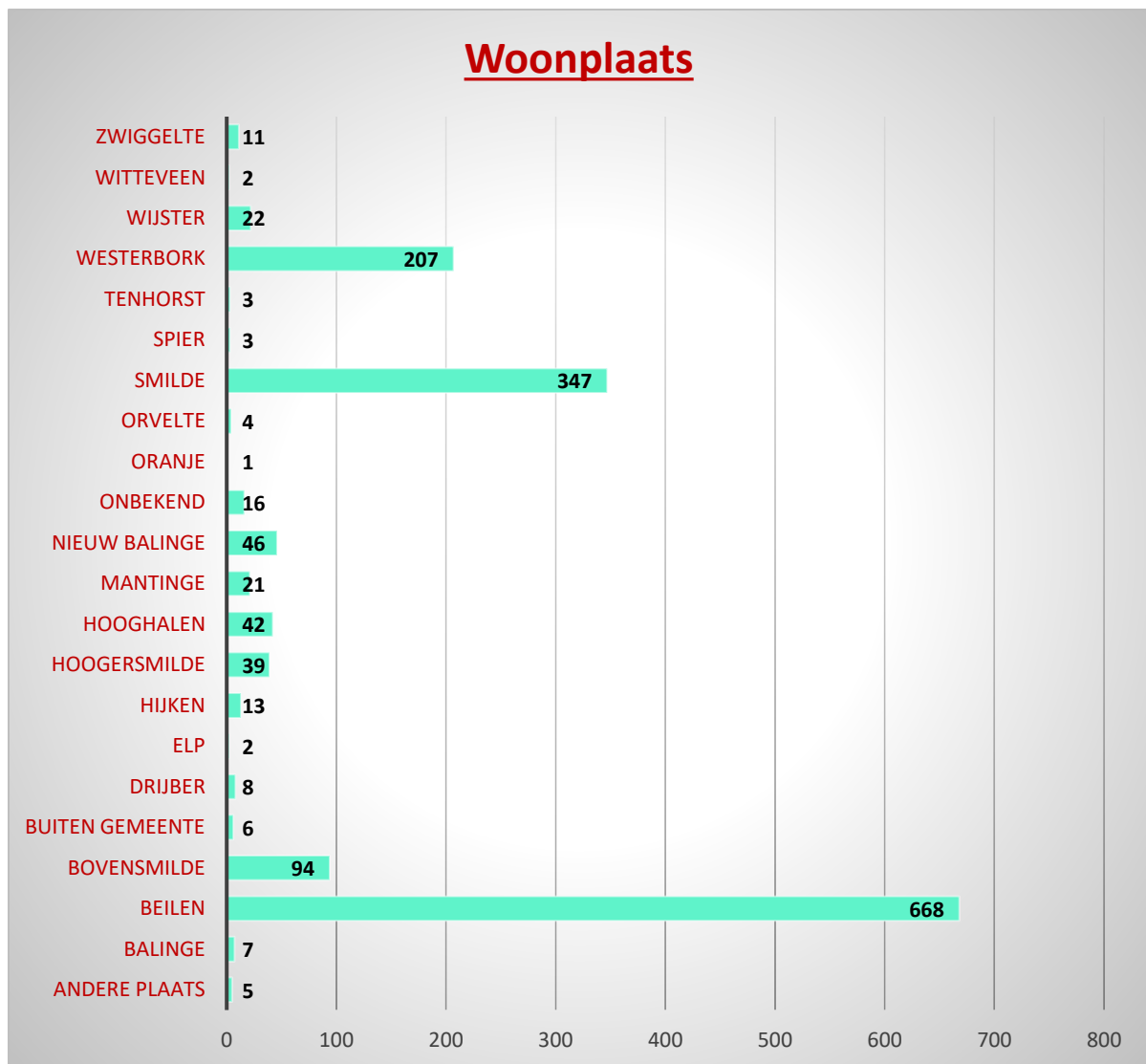
Grafiek 6: De leeftijd van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.



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



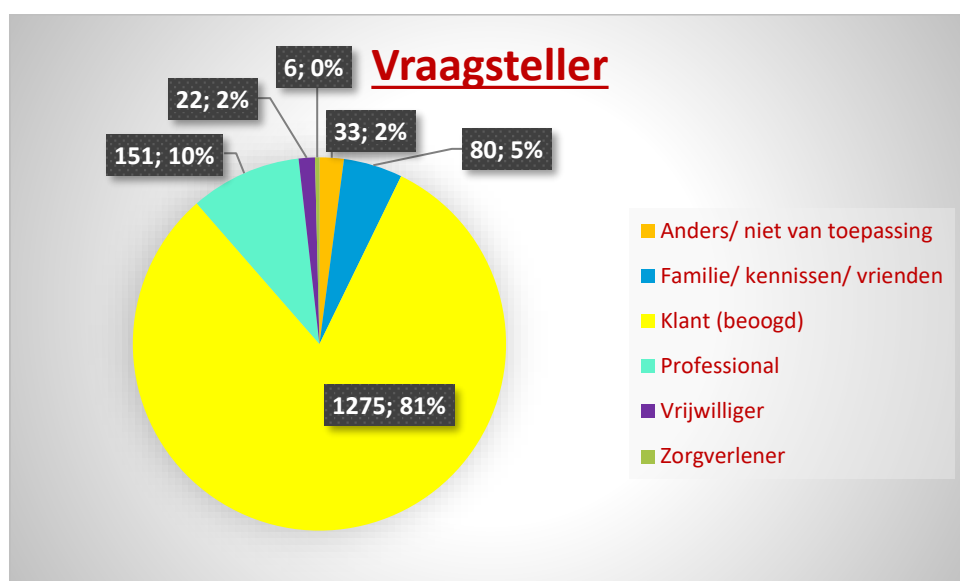
*Grafiek 8: De inkomstenbron van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.*



Grafiek 9: De woonplaats van de cliënten die informatie hebben opgevraagd of hulp hebben gezocht in aantallen.

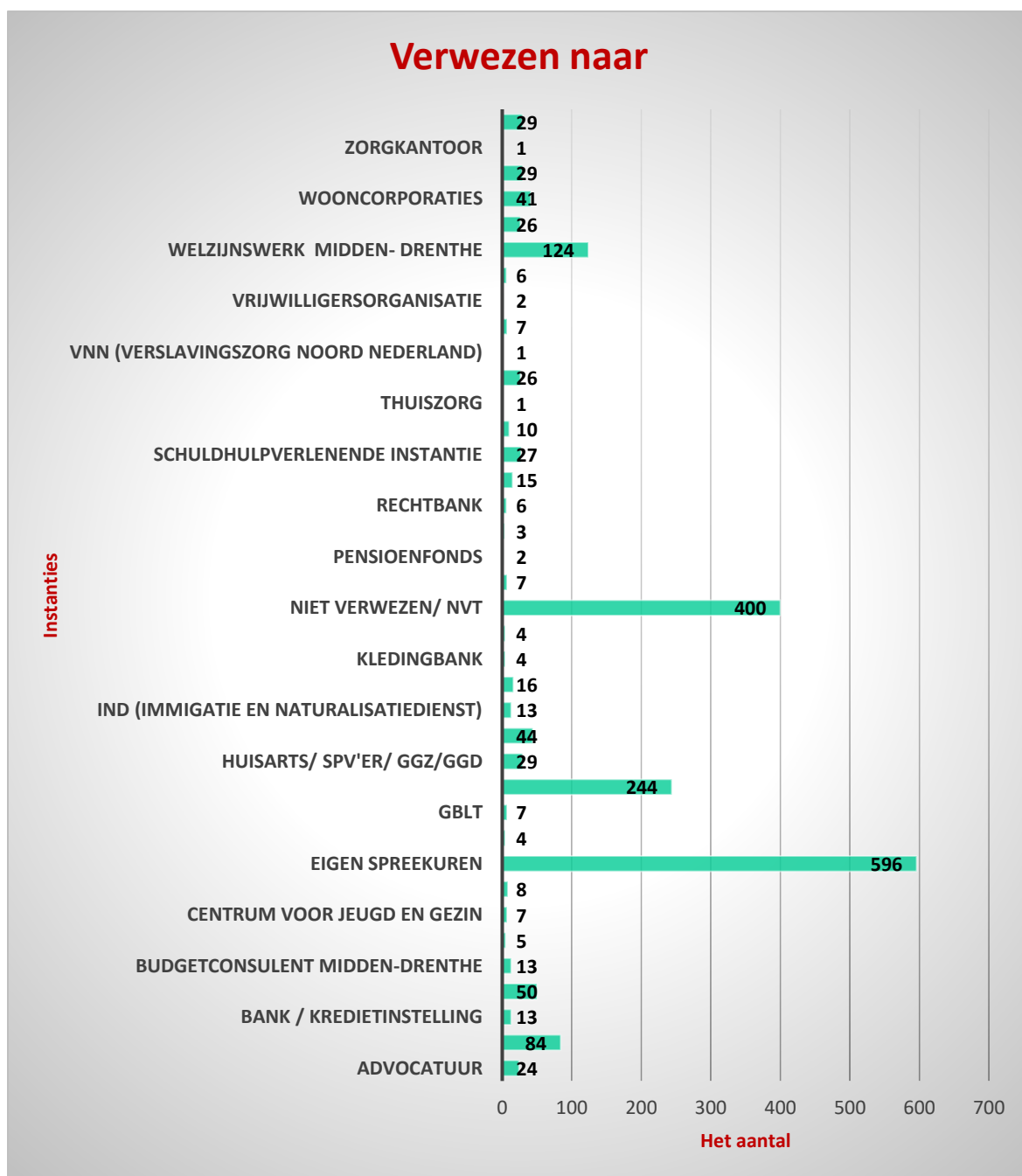
## Bijlage: II. Vraagsteller en verwijzing

Hieronder zijn de belangrijkste cijfers over de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 weergegeven met betrekking tot de vraagsteller en de verwijzingen naar derden. De eventuele bijzonderheden of ontwikkelingen worden onder de desbetreffende grafiek vermeld onder het kopje "bijzonderheden en ontwikkelingen:".

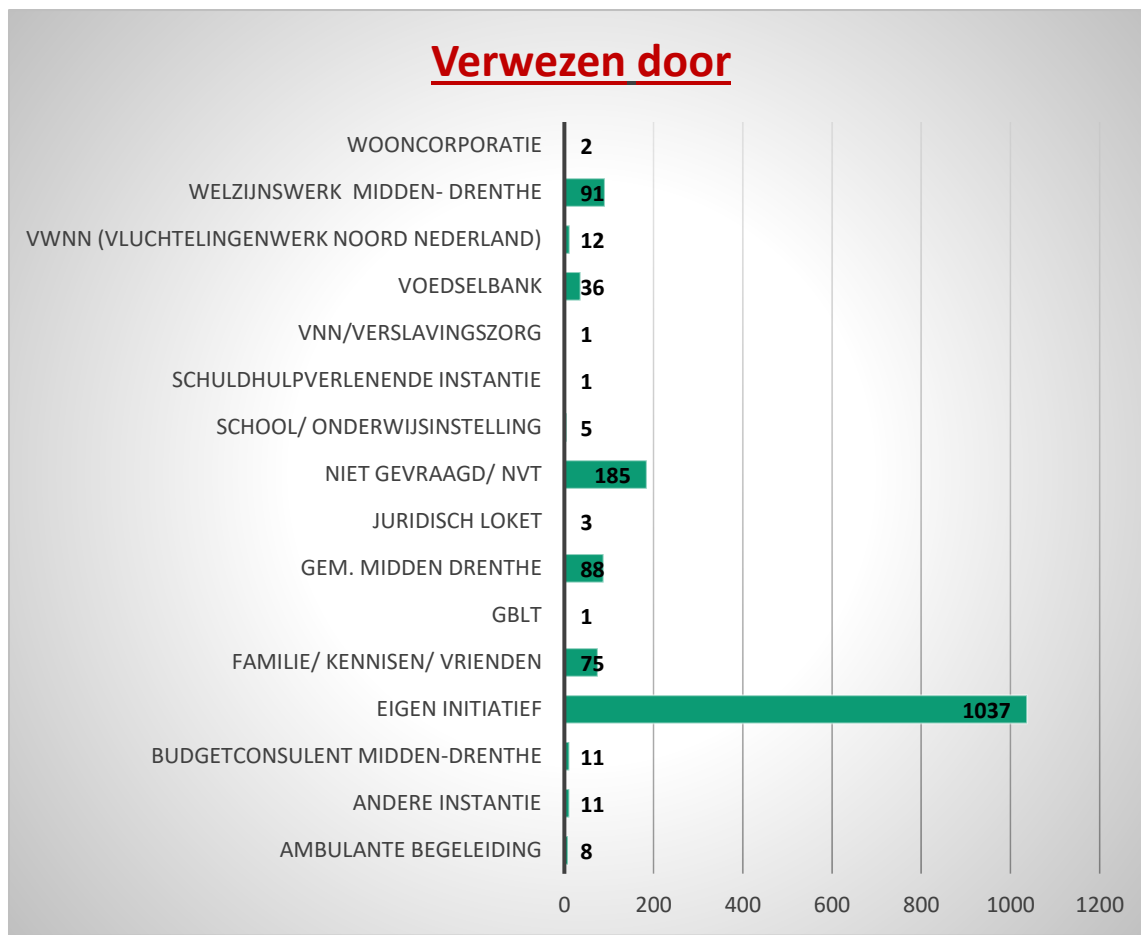


Grafiek 10: De vraagsteller in aantallen en in procenten.

Bijzonderheden en ontwikkelingen : In 2023 hebben meer families, kennissen en vrienden contact opgenomen met de sociaal raadslieden met betrekking tot familieleden in vergelijking met het jaar 2022.



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



**Grafiek 12:** *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 2023 tot en met 31 december 2023 weergegeven met betrekking tot de behandelde thema's, de afhandeling en de onderwerpen van de casussen. De eventuele bijzonderheden of ontwikkelingen worden onder de desbetreffende grafiek vermeld onder het kopje "bijzonderheden en ontwikkelingen".

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>Bankzaken</b>                         | <b>159</b>  |
| Bemiddeling                              | 1           |
| Informatie/Advies /Overleggen/Bespreken  | 85          |
| Overige dienstverlening                  | 48          |
| Verwijzing                               | 25          |
| <b>Belastingen</b>                       | <b>1957</b> |
| Aangifte inkomstenbelasting              | 124         |
| Bemiddeling                              | 37          |
| Betalingsregeling treffen                | 22          |
| Bezwaar / beroep                         | 8           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 1002        |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 38          |
| Overige dienstverlening                  | 443         |
| Verwijzing                               | 283         |
| <b>Consumenten(recht)</b>                | <b>1168</b> |
| Bemiddeling                              | 33          |
| Betalingsregeling treffen                | 3           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 759         |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 7           |
| Overige dienstverlening                  | 211         |
| Verwijzing                               | 155         |
| <b>Juridisch</b>                         | <b>512</b>  |
| Bemiddeling                              | 7           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 306         |
| Overige dienstverlening                  | 65          |

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| Verwijzing                               | 134         |
| <b>Onderwijs</b>                         | <b>200</b>  |
| Bemiddeling                              | 9           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 105         |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 3           |
| Overige dienstverlening                  | 33          |
| Verwijzing                               | 50          |
| <b>Overige zaken</b>                     | <b>1038</b> |
| Bemiddeling                              | 19          |
| Bezwaar / beroep                         | 8           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 584         |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 51          |
| Overige dienstverlening                  | 243         |
| Verwijzing                               | 133         |
| <b>Personen en familie(recht)</b>        | <b>569</b>  |
| Bemiddeling                              | 13          |
| Betalingsregeling treffen                | 2           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 456         |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 1           |
| Overige dienstverlening                  | 43          |
| Verwijzing                               | 54          |
| <b>Schulden</b>                          | <b>387</b>  |
| Bemiddeling                              | 8           |
| Betalingsregeling treffen                | 10          |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 223         |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 3           |
| Overige dienstverlening                  | 36          |
| Verwijzing                               | 107         |
| <b>Uitkeringen en sociale zekerheid</b>  | <b>2872</b> |
| Anders                                   | 1           |
| Bemiddeling                              | 33          |
| Betalingsregeling treffen                | 5           |
| Bezwaar / beroep                         | 10          |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 1665        |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 152         |
| Overige dienstverlening                  | 596         |
| Verwijzing                               | 410         |
| <b>Vreemdelingen(recht)</b>              | <b>117</b>  |
| Bemiddeling                              | 2           |
| Bezwaar/beroep                           | 2           |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 65          |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 9           |
| Overige dienstverlening                  | 20          |
| Verwijzing                               | 19          |
| <b>Werk en Arbeidsrecht</b>              | <b>321</b>  |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 218         |
| Overige dienstverlening                  | 26          |

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| Verwijzing                               | 77           |
| <b>Wonen en Huurrecht</b>                | <b>523</b>   |
| Bemiddeling                              | 7            |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 346          |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 1            |
| Overige dienstverlening                  | 50           |
| Verwijzing                               | 119          |
| <b>Zorg en Welzijn</b>                   | <b>887</b>   |
| Anders                                   | 1            |
| Bemiddeling                              | 5            |
| Betalingsregeling treffen                | 1            |
| Informatie/Advies / Overleggen/Bespreken | 596          |
| Invullen formulier/ Aanvraag indienen    | 19           |
| Overige dienstverlening                  | 108          |
| Verwijzing                               | 157          |
| <b>Totaal</b>                            | <b>10715</b> |

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

Bijzonderheden en ontwikkelingen: In 2023 hebben we de volgende grote stijgingen gezien ten opzichte van 2022:

- Consumentenrecht: een stijging van 213% (van 240 naar 512)
- Onderwijs: een stijging van 345% (van 58 naar 200)
- Personen- en familierecht: een stijging van 221% (van 257 naar 569)
- Werk en arbeidsrecht: een stijging van 206% (van 156 naar 321)

Deze cijfers reflecteren een aanzienlijke toename in de vraag naar ondersteuning op verschillende rechtsgebieden.

| <b><u>Onderwerpen</u></b>                                    | <b><u>Totaal</u></b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|
| Abonnementen/contributies                                    | 13                   |
| Activiteiten uitkering/ Kindpakket                           | 226                  |
| AIO ( Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen)               | 29                   |
| Andere juridische vragen                                     | 17                   |
| Andere onderwerpen                                           | 283                  |
| Andere onderwerpen m.b.t bankzaken                           | 20                   |
| Andere onderwerpen m.b.t wonen                               | 74                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. belastingen                        | 77                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. consumenten                        | 20                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. onderwijs                          | 72                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. personen en familie                | 21                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. schulden                           | 4                    |
| Andere onderwerpen m.b.t. uitkeringen en/ of voorzieningen   | 45                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. vreemdelingenrecht                 | 42                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. werk                               | 74                   |
| Andere onderwerpen m.b.t. zorg en welzijn                    | 43                   |
| ANW ( Algemene Nabestaandewet)                               | 4                    |
| AOW ( Algemene Ouderdomswet)                                 | 56                   |
| Arbeidsovereenkomst en CAO                                   | 36                   |
| Bankrekening/ Bankafschriften                                | 113                  |
| Beslag/ BVV (Beslag Vrije Voet) /VTLB (Vrij te laten bedrag) | 12                   |
| Bijzondere bijstand                                          | 269                  |
| Bijzondere huisvesting                                       | 32                   |
| Budgetbeheer/Beschermingsbewind/ Curatele                    | 86                   |
| Burenrecht                                                   | 20                   |
| Burger en Overheid                                           | 42                   |
| Burgerlijk procesrecht                                       | 6                    |
| Collectieve zorgverzekering                                  | 9                    |
| Computerregeling                                             | 31                   |
| Consumentenrecht                                             | 13                   |
| Echtscheiding                                                | 59                   |
| Erfrecht                                                     | 24                   |
| Fondsen                                                      | 225                  |
| Gas/elektra/water                                            | 225                  |
| Gemeentelijke belastingen                                    | 123                  |
| Gezinshereniging en gezinsvorming                            | 20                   |
| Gezondheid en Welzijn                                        | 327                  |
| Heffingen/Heffingskortingen                                  | 27                   |
| Huren/Huurwoning                                             | 143                  |
| Huurovereenkomst                                             | 10                   |
| Huurtoeslag                                                  | 294                  |

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Huwelijk en samenwonen                                                                                  | 5   |
| Hypotheek                                                                                               | 41  |
| IAOW/IOZA                                                                                               | 14  |
| IIT ( Individuele inkomenstoeslag)                                                                      | 125 |
| Inburgering                                                                                             | 11  |
| Inkomstenbelasting                                                                                      | 861 |
| Juridische vragen                                                                                       | 301 |
| Kabel/internet/telefoon                                                                                 | 45  |
| Kinderbijslag                                                                                           | 20  |
| Kinderopvang                                                                                            | 92  |
| Kinderopvangtoeslag                                                                                     | 123 |
| Kindgebonden budget                                                                                     | 66  |
| Klachtenprocedures                                                                                      | 56  |
| Kledingbank                                                                                             | 47  |
| Kopen/ koopwoning                                                                                       | 19  |
| Krediet/Lening                                                                                          | 26  |
| Kwijtschelding                                                                                          | 197 |
| Loon en vakantiegeld                                                                                    | 144 |
| Minimaregelingen ( gemeentelijke regelingen)                                                            | 519 |
| Motorijtuigenbelasting                                                                                  | 5   |
| MSNP (Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen/ WSNP<br>(Wet schuldsanering natuurlijke personen) | 10  |
| Naturalisatie                                                                                           | 4   |
| Onderhoud woning                                                                                        | 68  |
| Onderhoudsplicht/alimentatie                                                                            | 41  |
| Ondernemingszaken                                                                                       | 53  |
| Onderwijs                                                                                               | 4   |
| Ontslag                                                                                                 | 30  |
| Openstaande vordering/ Terugvordering                                                                   | 275 |
| Ouderlijk gezag/voogdij                                                                                 | 12  |
| Overeenkomsten m.b.t goederen en diensten                                                               | 126 |
| Overige administratie                                                                                   | 379 |
| Overige zaken m.b.t. geld                                                                               | 651 |
| Patiënten rechten                                                                                       | 1   |
| Pensioen                                                                                                | 58  |
| Personen- en familierecht                                                                               | 48  |
| Personen en relatieproblemen                                                                            | 383 |
| Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)                                                               | 204 |
| PGB ( Persoonsgebonden budget)                                                                          | 16  |
| PW (Participatiewet/ Bijstand)                                                                          | 350 |
| Rechtsbijstand                                                                                          | 3   |
| Re-integratie                                                                                           | 6   |

|                                                                                                 |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Reiskosten                                                                                      | 9            |
| Schadevergoeding/ smartengeld                                                                   | 11           |
| Strafrecht (Wet Mulder)                                                                         | 32           |
| Studentenreisproduct                                                                            | 16           |
| Studiefinanciering                                                                              | 36           |
| Studiekosten                                                                                    | 71           |
| Te naamstelling voertuig                                                                        | 2            |
| Tegemoetkoming scholieren                                                                       | 1            |
| Toeslagenwet                                                                                    | 32           |
| Urgentie                                                                                        | 26           |
| Verblijfsvergunning                                                                             | 40           |
| Verhuizen                                                                                       | 97           |
| Vervoer                                                                                         | 25           |
| Verzekeringen ( niet ziektekosten)                                                              | 81           |
| Voedselbank                                                                                     | 43           |
| Voorlopige aanslag                                                                              | 18           |
| Vrijwilligerswerk                                                                               | 3            |
| Wajong                                                                                          | 26           |
| WAO/WIA ( Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering/Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) | 76           |
| Waterschapsbelasting                                                                            | 146          |
| WLZ ( Wet Langdurige zorg)                                                                      | 20           |
| WMO ( Wet Maatschappelijke Ondersteuning)                                                       | 143          |
| Woonsubsidie                                                                                    | 13           |
| WW ( Werkloosheidsuitkering)                                                                    | 58           |
| Zorgkostenregelingen                                                                            | 393          |
| Zorgtoeslag                                                                                     | 217          |
| Zorgverzekering                                                                                 | 337          |
| ZW ( Ziektewet)                                                                                 | 38           |
| <b>Totaal</b>                                                                                   | <b>10715</b> |

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

***Bijzonderheden en ontwikkelingen:** in 2023 zijn de onderstaande stijgingen en dalingen waargenomen in vergelijking met 2022:*

- ***Andere onderwerpen:** een stijging van 274% (van 103 naar 283)*
- ***Burger en overheid:** een stijging van 420% (van 10 naar 42)*
- ***Computerregeling:** een stijging van 206% (van 15 naar 31)*
- ***Echtscheiding:** een stijging van 218 % (van 27 naar 59)*
- ***Fondsen:** een stijging van 535% (van 42 naar 225)*
- ***Hypotheek:** een stijging van 410% (van 10 naar 41)*
- ***Juridische vragen:** een stijging van 22 % (van 132 naar 301)*

- **Kinderopvang:** een stijging van 707% (van 13 naar 92)
- **Overige zaken:** een stijging van 274% (van 103 naar 283)
- **Personen- en relatieproblemen:** een stijging van 232 % (van 165 naar 383)
- **PGB (Persoonsgebonden Budget):** een daling van 606 % (van 97 naar 16)
- **Studiefinanciering:** een stijging van 276% (van 13 naar 36)
- **Vervoer:** een stijging van 2500% (van 1 naar 25)
- **Woonsubsidie:** een stijging van 1300% (van 1 naar 13)
- **ZW (Ziektewet):** een stijging van 200% (van 19 naar 38)

*Deze cijfers laten een aanzienlijke variatie zien in de vraag naar ondersteuning op verschillende gebieden, met opvallende stijgingen in zaken als kinderopvang, fondsen en vervoer. De daling in PGB-kwesties is ook een opmerkelijke ontwikkeling.*