

Jaarbeeld 2024

Sociaal Juridisch Informatiepunt

Sociaal Juridisch Informatiepunt beantwoordt opnieuw meer vragen

Een dag uit het leven van Robbie Heutinck, vrijwilliger

'GOOS zorgt voor betere toegang van Soester voorzieningen'

Sociaal Juridisch Informatiepunt beantwoordt opnieuw meer vragen

Voor antwoorden op hun vragen over geld en recht kunnen inwoners van de gemeente Soest terecht op de spreekuren van het Sociaal Juridisch Informatiepunt (SJI) onder de vlag van Geld Op Orde Soest (GOOS). Het aantal inwoners dat er gebruik van maakt blijft stabiel, terwijl het aantal beantwoorde vragen toeneemt. Vorig jaar werden 1706 vragen beantwoord: een stijging van bijna 10% ten opzichte van 2023.

De stijging zet de trend voort die in 2023 begon, toen het aantal beantwoorde vragen met 18% groeide: van 1319 (2022) naar 1552 (2023). Sinds dat jaar houdt het SJI vier dagdelen spreekuur: één in het Medisch Centrum in Soesterberg, één in Bibliotheek Kunstenhuis Idea en twee in Breed Educatief Centrum De Plantage.

Sociaal raadvrouw Annemieke de Kruijf: "Het is fijn dat inwoners van Soesterberg nu dichtbij huis terecht kunnen met hun vragen over geld en recht, want Soest voelt voor hen ver weg. De aanloop bij het spreekuur is bemoedigend. Er zijn inwoners die regelmatig met vragen komen en af en toe zie ik nieuwe gezichten."

In De Plantage waren van oorsprong spreekuren op de dinsdag, woensdag en donderdag. Het donderdagochtendspreekuur verhuisde vorig jaar naar de bibliotheek. "De aanloop op deze locatie is onverminderd goed, we halen dezelfde aantallen", zegt Annemieke. Zij is blij met de samenwerking met het Digitaal



Annemieke de Kruijf - foto: VB Fotografie Sabine Keijzer

Steunpunt Overheid en Kunstenhuis Idea, die ook spreekuur houden in de bibliotheek. De aanloop bij de spreekuren in De Plantage blijft intussen onveranderd goed.

Huurprijzen nieuw in top 10

De vragen van inwoners variëren van hulp bij het invullen van een formulier of het aanvragen van een voorziening tot het opstellen van een bezwaarschrift of het geven van informatie. Een team van acht vrijwilligers beantwoordt deze vragen. Sociaal raadvrouwen Annemieke de Kruijf, Chaimae Rahmoun en Tara Nipshagen begeleiden de vrijwilligers. Stagiair Lisanne draait mee op het spreekuur in de

bibliotheek. In Soesterberg is de inzet van vrijwilligers op dit moment nog niet nodig.

De meeste vragen gingen in 2023 traditiegetrouw over belastingen, sociale zekerheid en werken en juridische kwesties. Opvallende nieuwkomer in de top tien is het onderwerp huurprijzen. Annemieke vertelt dat er veel vragen waren naar aanleiding van de brief over de huurverhoging die inwoners op 1 juli ontvingen. "Inwoners wilden vaak informatie over het indienen van bezwaar. Wij bekeken met hen of indienen van bezwaar zinvol was. Het geeft aan dat veel huishoudens worstelen met de betaalbaarheid van het bestaan."



Sociaal Juridisch Informatiepunt - Telefoonnummer 035 609 92 79

Breed Educatief Centrum De Plantage
Smitsweg 311, Soest
Spreekuur op dinsdag en woensdag
van 9.00-12.00 uur

Bibliotheek Kunstenhuis Idea
Willaertstraat 49, Soest
Spreekuur op donderdag
van 9.00-12.00 uur

Medisch Centrum Soesterberg
Buys Ballotlaan 6, Soesterberg
Spreekuur op maandag
van 10.00-13.00 uur

Volwassenenfonds Sport en Cultuur

Nieuw is de rol van het SJI als intermediair voor aanvragen van een nieuwe regeling van de gemeente Soest: het Volwassenenfonds Sport en Cultuur. Dit fonds biedt een financiële bijdrage van maximaal € 350,- voor sport en € 450,- voor cultuur. Annemieke: "Wat mij betreft echt een goede regeling, omdat hiermee de financiële drempel voor minima om mee te kunnen doen in de samenleving wordt weggenomen. Bovendien zijn sport en cultuur toch de extraatjes in het leven waar je plezier uit haalt."

Een klant vertelt:

"Ik probeer zoveel mogelijk zelf te regelen, maar soms is iets niet duidelijk en heb ik hulp nodig. Dan ga ik naar het SJI waar Annemieke en de vrijwilligers me helpen. Bijvoorbeeld met de belasting, het huurcontract van mijn woning en mijn energiekosten. Ze hebben me ook geholpen toen ik mijn werk kwijtraakte en een uitkering wilde aanvragen. De medewerker van de gemeente zei dat dat niet kon. Ook met een uitkering kon ik moeilijk rondkomen, omdat mijn huur al 900 euro was en de verzekering 150 euro. Drie jaar lang had ik hier veel stress over. Ik had geen geld om te eten en moest naar de voedselbank. Gelukkig heb ik nu weer werk en ben ik bezig om te gaan trouwen. Met de hulp van onder meer SJI heb ik mijn leven weer op de rit gekregen."

Cijfers

1.233

Aantal klanten op spreekuur

1.706

Aantal vragen
totaal beantwoord

1.312

Aantal klantcontacten
(inclusief telefoon en vragen via
e-mail + consulten ketenpartners):

Wijze van afhandeling van vragen

Wijze van afhandeling	Aantal Q1 t/m/ Q4 2024	Percentage
Informatie en advies	924	5,2 %
Invullen van formulier	617	36,2 %
Bezwaar/ beroep/ brief opstellen	52	3,0 %
Bemiddeling	87	5,1 %
Overig	26	1,5 %
Totaal:	1706	100 %

Top 10 onderwerpen van vragen en problemen	Aantal Q1 t/m/ Q4 2024	Percentage
1. Aangifte inkomstenbelasting	190	11,2 %
2. Overige maatschappelijke onderwerpen*	91	5,3 %
3. Participatiewet - algemene bijstand	76	4,5 %
4. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	64	3,8 %
5. (HT) Huurtoeslag	60	3,5 %
6. Minimaregelingen Soest	55	3,2 %
7. Huurprijs	55	3,2 %
8. Participatiewet - bijzondere bijstand	50	2,9 %
9. Huurovereenkomst	50	2,9 %
10. Digid code	48	2,8 %

*hulpvraag valt niet in andere categorie

Indeling op hoofdonderwerpen

Hoofdonderwerpen	Aantal Q1 t/m/ Q4 2024	Percentage
Belastingen	607	35,6 %
Uitkeringen & Werken (sociale zekerheid en werk en inkomen)	473	27,7 %
Juridische kwesties	113	6,6 %
Financiën - consumentenzaken	180	10,6 %
Overig	165	9,7 %
Wonen	168	9,8 %
Totaal	1.706	100 %

Inkomstenbron inwoners op spreekuur

Inkomstenbron	Aantal Q1 t/m/ Q4 2024	Percentage
PW uitkering	534	40,7 %
Loondienst/ ziektewet	289	22,0 %
AOW/ ANW/ pensioen	207	15,8 %
WIA/ WAO/ Wajong	139	10,6 %
Geen inkomen	15	1,1 %
Overig inkomen	23	1,8 %
Werkloosheidsuitkering	25	1,9 %
Onbekend	80	6,1 %
Totaal	1312	100,0%

Contacten per leeftijdscategorie

Leeftijd	Aantal Q1 t/m/ Q4 2024	Percentage
Tot 25 jaar	22	1,7 %
25 - 35 jaar	205	15,6 %
35 - 45 jaar	239	18,2 %
45 - 55 jaar	258	19,7 %
55 - 65 jaar	259	19,7 %
65 jaar of ouder	269	20,5 %
Onbekend	60	4,6 %
Totaal	1312	100,0%

Toelichting

Aantal klantcontacten: Alle contacten met klanten bij elkaar opgeteld. Met één klant is soms meerdere keren contact. Bijvoorbeeld op het spreekuur, via e-mail en/of telefoon. Al deze contacten worden geregistreerd.

Aantal klantencontacten op spreekuur: Elke klant op het spreekuur wordt geregistreerd. Als een klant meerdere keren op het spreekuur komt, wordt hij of zij opnieuw meegeteld.

Aantal vragen totaal beantwoord: Een klant kan één of meerdere vragen hebben. Deze vragen worden apart geregistreerd, maar in hetzelfde klantcontact. Daardoor zijn er meer vragen dan klantcontacten.

Een dag uit het leven van Robbie Heutinck, vrijwilliger

Robbie Heutinck begon na zijn pensionering als vrijwilliger bij het SJI. Hij doet het vrijwilligerswerk met plezier: "Ik vind het heel prettig. Je ontmoet verschillende mensen en haalt er veel voldoening uit."

"Als we 's morgens beginnen, verdelen we de afspraken. Mensen zonder afspraak helpen we tussendoor. We bespreken altijd de casussen en geven elkaar tips."

"Inwoners weten het spreekuur te vinden voor alles wat je maar kan bedenken op het gebied van geld en recht. Van verblijfsvergunningen tot reparaties in sociale huurwoningen. Binnenkort beginnen de belastingaangiftes weer. Er zijn altijd veel vragen van inwoners die bankafschriften nodig hebben voor regelingen bij de

gemeente, zoals inkomenstoeslag of zorgkosten. Die krijg je tegenwoordig niet meer op papier, dus we helpen mensen om ze te downloaden."

Vanmorgen hielpen we iemand met een Wmo-vervoersaanvraag en een meneer die thuis geen laptop heeft en zijn werkmap op de UWV-website wilde bekijken. We hebben voor hem direct ook toeslagen aangevraagd.

Veel organisaties doen hun best om brieven begrijpelijker te maken. Maar dat verandert niets aan de enorme hoeveelheid regels. Mensen die bij GOOS komen, zijn vaak door omstandigheden gedwongen om hun inkomen bij elkaar te sprokkelen, maar ze kunnen zelf niet door de administratieve hoepel springen. Daarvoor hebben ze onze hulp nodig.

Als vrijwilliger heb je veel vrijheid om zelf dingen uit te zoeken, de sociaal raadvrouw kijkt mee hoe het gaat. Negen van de tien keer heb ik nog niet eens bedacht dat ik twijfel en krijg ik al een



foto: Robbie Heutinck

tip. Na mijn pensionering moest ik wennen aan het altijd kunnen vragen van hulp. Ik vind het nu heel prettig, het geeft ontspanning omdat je niet meer alle verantwoordelijkheid zelf draagt."

Robbie raadt het vrijwilligerswerk bij het SJI van harte aan. "Het is geweldig om na je pensionering actief te blijven. Als vrijwilliger hoef je niet hetzelfde te doen als in je werkzame leven; je kunt iets heel anders kiezen. Kies iets waar je veel voldoening, zingeving en waardering uit haalt."

'GOOS zorgt voor betere toegang van Soester voorzieningen'

Het SJI werkt nauw samen met andere organisaties in de gemeente Soest om elke inwoner de nodige hulp te bieden. De gemeente Soest is niet alleen opdrachtgever maar ook een belangrijke samenwerkingspartner. Beleidsadviseur Bahija Mouzine vertelt meer.

Wat biedt gemeente Soest aan haar inwoners?

"Financiële zorgen hebben invloed op je mentale en fysieke gezondheid, en andersom geldt hetzelfde: zorgen over je gezondheid leiden vaak tot zorgen over je inkomen. Daarom werken we in Soest binnen het sociaal domein met een integrale visie, vanuit de gedachte dat alles samenhangt. We werken vanuit het concept van positieve gezondheid. Dit betekent dat gezondheid meer is dan de afwezigheid van ziekte; het gaat ook over mee kunnen doen en mentaal welzijn. Bestaanszekerheid is binnen onze visie een belangrijke opgave. Een speerpunt is dat organisaties vindbaar en toegankelijk zijn voor inwoners die hulp nodig hebben. Ook willen we problemen breed aanpakken, door niet enkel naar de financiële problemen kijken. Daarom zetten we in op preventie en samenwerking binnen het sociaal domein, zoals binnen Geld Op Orde Soest, waar het SJI onderdeel van is."

Hoe ziet dat er in de praktijk uit?

"Een voorbeeld van hoe we de integrale visie uitwerken, is hoe we onze inwoners helpen om gezonde keuzes te maken. Mensen met een laag inkomen kunnen vaak niet sporten. Voor kinderen is er het Jeugdfonds Sport en Cultuur. In 2024 zijn we gestart met een volwassenen-

fonds vanaf 18 jaar, in samenwerking met de collega's van gezondheid, sport en cultuur. Dit gaat niet alleen over bestaanszekerheid maar ook over gelijke kansen, talentontwikkeling en bestrijden van eenzaamheid. Zo voeren we onze integrale visie uit."

Hoe draagt Geld Op Orde Soest (GOOS) bij aan bestaanszekerheid?

"Via GOOS sporen we mensen met betalingsachterstanden en schulden vroegtijdig op. Inwoners dachten aanvankelijk dat GOOS er alleen was voor mensen met ernstige geldzorgen, maar ook mensen die moeite hebben om rond te komen, kunnen er terecht. Het inloopspreekuur wordt steeds beter gevonden, ook voor hulp bij moeilijke brieven en financiële vragen bij life events zoals echtscheiding. GOOS speelt een belangrijke rol in de vindbaarheid en toegankelijkheid van de voorzieningen in Soest."

Wat is de lange termijnvisie van de gemeente Soest?

"Alles wat we doen op het gebied van armoedebestrijding toetsen we aan onze integrale visie. We willen nauwer samenwerken met het onderwijs voor armoedepreventie en het bevorderen van kansengelijkheid. Ook willen we de krachten bundelen met de initiatieven van inwoners, zodat we meer mensen bereiken."

De gemeente kan verschil maken voor inwoners. Maar ook het landelijke beleid heeft een grote invloed op de bestaanszekerheid. Hervorming van ons belastingstelsel is bijvoorbeeld nodig om inkomenszekerheid te waarborgen. De overheid heeft de plicht om bestaanszekerheid te bieden, maar momenteel is dit op sommige punten niet goed geregeld. Als de landelijke overheid de bestaanszekerheid op orde heeft, zorgt voor betaalbare woningen

en toegankelijke zorg, hoeft de gemeente minder collectieve miniregelingen aan te bieden. Dan kunnen we ons richten op individuele situaties waar inwoners tussen wal en schip vallen. Maar zolang het nodig is, is het fijn dat we in Soest regelingen hebben om mensen te ondersteunen, zodat iedereen mee kan doen en schulden worden voorkomen."



Wethouder Osman Suna (rechts) en beleidsmedewerker Bahija Mouzine. Foto: gemeente Soest

Wethouder Osman Suna (sociaal domein):

"Ik vind het belangrijk dat we een menselijke maat hanteren bij de ondersteuning van onze inwoners en denken in wat wel kan, zodat de hulpvraag goed wordt opgepakt. Of het nou gaat over zorg, geld of dak boven het hoofd. Goede communicatie en doorvragen is cruciaal om de inwoner optimaal van dienst te kunnen zijn."