

Wat is het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR)

- Onafhankelijk instituut waarbinnen sociaal raadslieden aan Delftse burgers informatie, hulp en advies geven op sociaal-juridisch gebied.
- De hulp is gratis en vertrouwelijk.
- Een begeleidingscommissie waarborgt de onafhankelijkheid en toegankelijkheid van het ISR, verzorgt het jaarverslag en bevordert de communicatie tussen organisaties binnen het sociaal domein en de raadslieden.
- Het ISR heeft bovendien als taak het signaleren van leemten in voorzieningen, wetten en regelingen en in de uitvoering ervan.
- Meer informatie over het werk van de sociaal raadslieden op:
www.delft.nl/isr
- Voor contact: (015) 2197970, sociaalraadslieden@delft.nl

Wat was er speciaal in 2024

- Naast al het 'gewone' werk, was er het 50-jarig bestaan van het ISR waar onder andere burgemeester Bijsterveldt haar grote waardering heeft uitgesproken voor het ISR en de sociaal raadslieden.
- Het ISR heeft zich weer onverminderd energiek ingezet om de voor inwoners vaak onduidelijke sociaal-juridische wet- en regelgeving begrijpelijk te maken.
- Een impressie van het feest met daarin ook drie inhoudsvolle speeches is [hier te vinden](#).
- De sociaal raadslieden zijn een dagdeel in de Hoven gaan werken, bij WijWest Dichtbij. Makkelijker bereikbaar voor een belangrijk deel van de cliënten.

Blik op 2025

- Verhuizing naar een veiliger werkplek voor de sociaal raadslieden.
- Uitbreiding van 1 naar 2 dagdelen in Wij West Dichtbij.
- Burgers van Pijnacker-Nootdorp kunnen vanaf maart ook bij het ISR terecht.
- Afscheid van een jarenlang zo zeer gewaardeerd lid van de begeleidingscommissie, Plony van Veldhoven, dat zij de gemeentelijke erpenning opgespeld zal krijgen door wethouder Gooijer.
- Start zoektocht naar nieuwe leden voor de begeleidingscommissie.
- Ook in 2025 kunt U als organisatie altijd het ISR uitnodigen om informatie te geven en haar werk toe te lichten.

Welke problematiek komt het meest voor

- Bijna de helft van de problemen gaat over:
- Wonen en huisvesting
- Migratierecht
- Uitkeringen/Sociale zekerheid
- Problemen rond Wonen; ruim 10% toegenomen t.o.v. 2023
- Problemen rond Migratie; ruim 10% toegenomen t.o.v. 2023
- Problemen rond Uitkeringen/sociale zekerheid; ongeveer gelijk gebleven

Wonen

Huurder meldt vocht- en schimmelproblemen. Verhuurder geeft ventilatietips, maar reageert niet meer als dat niet helpt. Sociaal raadslieden schakelen in, waarna de verhuurder alsnog in actie komt. Meer over deze casus en Wonen leest u in het jaarverslag, [kijk dan hier](#).

Uitkeringen/sociale zekerheid:

Een fout met de heffingskorting leidt tot een hoge belastingaanslag en problemen met toeslagen. Sociaal raadslieden zoeken het uit en na bezwaar scheldt de Belastingdienst het bedrag kwijt. Meer over deze casus en Uitkeringen leest u in het jaarverslag, [kijk dan hier](#).

Migratie

Een moeder begrijpt niet waarom haar in Nederland geboren kinderen niet mogen blijven na haar naturalisatieaanvraag. Sociaal raadslieden zoeken het uit en zorgen ervoor dat zij en haar kinderen toch genaturaliseerd worden. Meer over deze casus en Migratie leest u in het jaarverslag, [kijk dan hier](#).

Voor partners in het sociaal domein en gemeente; wat altijd belangrijk is voor inwoners met problemen

- Respectvolle bejegening.
- Erkenning van bestaande problemen.
- Begrijpelijke taal in brieven/communicatie.
- Afspraken nakomen.
- Maatwerk waar mogelijk binnen wet- en regelgeving.

Wist u dat ..?

- Er in 2024 ruim 4500 cliënten geholpen zijn door het ISR.
- Er uit al die contacten ruim 35% behandelde en lopende zaken zijn gekomen
- Al dat werk door slechts 5 parttime werkende sociaal raadslieden gedaan wordt met ondersteuning van 1 frontoffice medewerker.
- Het ISR trots is op de diversiteit in het team sociaal raadslieden
- Maar het afhandelen van sommige problemen ook zomaar een jaar kan duren.
- U veel meer te weten komt over interessante cijfers uit het nieuwe registratiesysteem als u [hier klikt](#).

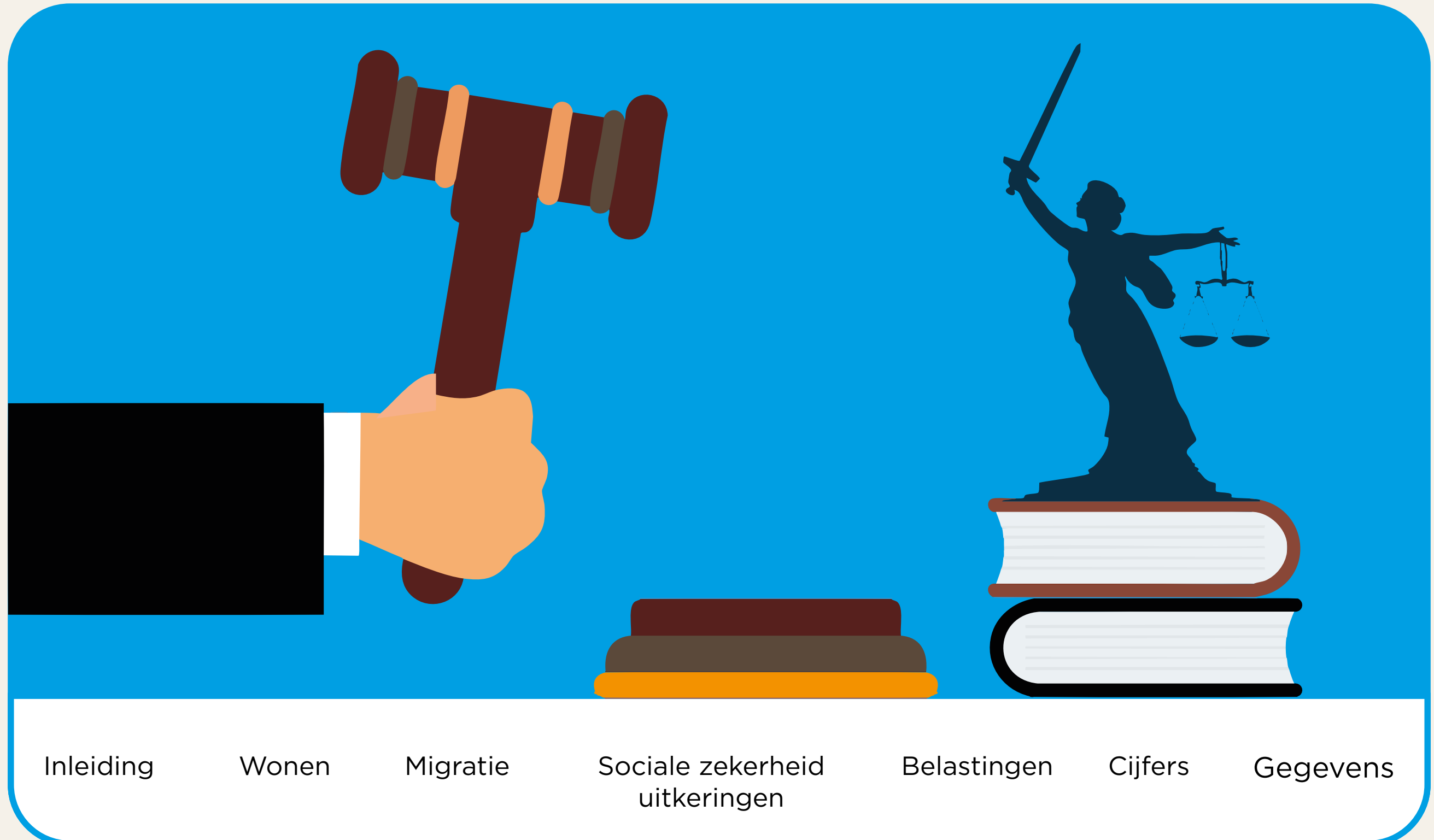




2024: EEN JAAR VAN HULP, RECHT EN PERSPECTIEF!

Jaarverslag Instituut Sociaal Raadslieden 2024

Deel 2



INLEIDING

In 2024 heeft het ISR haar 50-jarig bestaan gevierd met een groot aantal partners uit het sociaal domein. Dat is meteen een goede aanleiding om het jaarverslag dit jaar anders vorm te geven want ook het ISR blijft zich ontwikkelen!

In de infographic heeft u al een kort overzicht gekregen

- van wat het ISR is,
- hoe 2024 eruit zag wat betreft gebeurtenissen en problematiek waarmee inwoners bij de sociaal raadslieden aankloppen
- hoe het ISR naar 2025 kijkt.

In dit verslag vindt u de toelichtingen bij de casuïstiek van de top drie probleemgebieden waar inwoners mee naar het ISR zijn gekomen aangevuld met een casus betrekking hebbend op belastingen een apart stuk over problemen rond belastingen. Dan volgt een korte weergave van het ISR in cijfers en tot slot is er een overzicht van personele bezetting en samenstelling van de begeleidingscommissie. Samen met de infographic vormt dit het complete jaarverslag 2024.

Ook in 2025 hoopt de begeleidingscommissie weer daar waar nodig de sociaal raadslieden te ondersteunen, de onafhankelijkheid en toegankelijkheid van het ISR te waarborgen en de nodige netwerken in het sociaal domein te onderhouden.

Als u vragen heeft over het jaarverslag, dan zijn de leden van de begeleidingscommissie uiteraard zeer bereid het gesprek met u aan te gaan.

WONEN

Net als afgelopen jaren komen veel inwoners bij het ISR met vragen over 'wonen'. Het onderwerp staat op nummer 1. Een klein deel van deze vragen komt van huurders in de particuliere sector. De sociaal raadslieden verwijzen en helpen deze huurders naar bijvoorbeeld de huurcommissie of de rechtswinkel. In de meeste gevallen komen huurders van een sociale huurwoning bij het ISR met vragen.

In alle wijken scoort wonen hoog, in absolute aantallen komen de meeste vragen uit Buitenhof en Voorhof. Dat zijn ook de wijken met in verhouding een groot aandeel sociale huurwoningen. De casuïstiek is divers. Sociaal raadslieden hebben meerdere vragen van huurders gekregen over de hoge energiekosten na vervanging van een boiler. De woningcorporatie heeft besloten om de boiler te vervangen en een grotere boiler terug te plaatsen. De woningcorporatie geeft aan dat de verhuurder hier geen keus in had. De hogere energierekening komt echter wel voor rekening van de huurder. Andere vragen gaan bijvoorbeeld over de afhandeling van reparaties of het uitblijven er van. Maar verreweg de meeste vragen gaan, net als voorgaande jaren over vocht en schimmel in de woning. Het beeld van het ISR is dat huurders hierin niet altijd serieus genomen worden zoals ook in onderstaande casus.

De landelijke Huurcommissie laat in haar Jaarverslag 2024 ook zien dat er een toename is van het aantal klachten over tocht, schimmels en lekkages [Jaarverslag 2024 | Jaarverslag | Huurcommissie](#). De voorzitter van de Huurcommissie geeft in een interview met de NRC aan dat 'in de meerderheid van de gevallen onze onderzoeken uitwijzen dat de oorzaak van bijvoorbeeld schimmel ligt in een bouwkundig gebrek of achterstallig onderhoud'.

In Delft hebben corporaties in 2023 afspraken met de gemeente gemaakt over de aanpak van vocht en schimmel. Er is een protocol opgesteld voor vocht, schimmel en ventilatie problematiek. Hierin is onder andere afgesproken dat als huurder en verhuurder er samen niet uitkomen, dat dan een onafhankelijk expert wordt ingezet die een bindend advies geeft. In de praktijk ziet het ISR het effect van deze aanpak nog niet direct terug in bijvoorbeeld een afname van het aantal casussen bij het ISR op dit vlak.

Omdat de sociaal raadslieden zoveel vragen krijgen van huurders van sociale huurwoningen heeft het ISR afgelopen jaren geprobeerd relaties op te bouwen met de woningcorporaties Stedelink, Vidomes en Woonbron. Door kortere lijnen hoopt het ISR oplossingsgericht te kunnen handelen, maar ook in de breedte te kunnen spiegelen over rode draden in de casuïstiek. Vooral bij Stedelink en Vidomes werpt dat zijn vruchten af en kunnen sociaal raadslieden snel schakelen en oplossingen zoeken voor het vraagstuk van de huurder. Met Woonbron zijn op verschillende niveaus afspraken gemaakt. Het ISR ziet in de praktijk echter dat afspraken niet altijd nagekomen worden en dat sociaal raadslieden regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd worden. Communicatie is hierin een rode draad, zowel naar de huurder als naar de sociaal raadslieden. Hier is nog veel ruimte voor verbetering en het ISR zet zich hier in 2025 weer volop voor in.

Onderstaande casus biedt inzicht in de situatie van de huurder bij vocht- en schimmelproblemen.

Niet gehoord worden bij vocht- en schimmelproblemen

Huurder heeft al langere tijd last van vocht en schimmel in de woning. Verhuurder geeft aan dat het om huurdersgedrag gaat. Huurder krijgt tips om een en ander aan te pakken. Huurder voelt zich niet helemaal serieus genomen, maar ze volgt de tips op met hulp van haar begeleider. Het probleem blijft helaas en wordt zelfs erger. Huurder neemt zelf en met hulp meerdere malen contact op met verhuurder. Verhuurder reageert niet. Huurder klopt aan bij ISR. Het sociaal raadslid besluit de contactpersoon van de verhuurder een email te sturen en te wijzen op het schimmelprotocol. Hierop komt het bericht dat verhuurder op een reactie van huurder wacht en vraagt of wij misschien huurder kunnen wijzen op het huurdersgedrag. Het ISR besluit de zaak mee te nemen in het reguliere overleg met de corporatie om aan te geven hoe zaken mis kunnen gaan. Hierop volgt een nieuwe afspraak met de huurder en er wordt inderdaad vastgesteld dat het vocht en de schimmel wordt veroorzaakt door een lekkage. Er wordt gewerkt aan een passende oplossing.

Aanbevelingen

1. Verbetering van communicatie: Zorg voor tijdige en duidelijke communicatie richting huurders bij wijzigingen, vooral wanneer deze directe impact hebben op hun verplichtingen.
2. Consistente toepassing van beleid en uitvoering hiervan: Het is essentieel dat het beleid, maar bijvoorbeeld ook de toepassing van het protocol vocht, schimmel en ventilatie consistent wordt toegepast, zodat alle huurders op gelijke wijze worden behandeld.
3. Ondersteuning: Overweeg om huurders extra ondersteuning te bieden bij wijzigingen die extra kosten of moeite met zich meebrengen.

MIGRATIE

Net als afgelopen jaren komen veel inwoners bij het ISR met vragen over 'wonen'. Het Een belangrijk deel van het totaal aantal trajecten van de sociaal raadslieden, heeft te maken met migratie- en vreemdelingenrecht. Het aantal migratiezaken in 2024 is met ruim 10% toegenomen ten opzichte van 2023.

Vaak gaat het om complexe en arbeidsintensieve problematiek waarbij digitale factoren/beperkingen, het soms ontbreken van de vereiste papieren uit het land van herkomst, onvoldoende financiële middelen enzovoorts, de problemen voor de cliënten nog eens vergroten. Maar als gekozen wordt voor schriftelijk afhandelen, blijkt dat net zo of nog meer ingewikkeld.

Het gaat bij zaken rond migratie net als vorig jaar met name om:

- problemen rond verblijfsrecht (inclusief aanvraag/verlening/wijziging);
- gezinshereniging en -vorming;
- inburgering;
- nationaliteit en naturalisatie;
- visum kort verblijf.

Achterstanden bij instanties als de IND zorgen voor veel stress. En ook met de deskundige hulp van de sociaal raadslieden is er voor de cliënten vaak sprake van lange procedures, veel onzekerheid en soms ook angst.

Zonder de specifieke kennis bij de sociaal raadslieden van het migratie- en vreemdelingenrecht, lopen deze cliënten vast in de verschillende systemen. Naast de brede en specifieke kennis is veel geduld nodig. Procedures duren lang en voor sommige cliënten volgen zaken elkaar snel op. Zo is er een cliënte die bijna 8 jaar af en aan zaken had lopen en het grootste deel van de tijd ongedocumenteerd was. Wat betekende dat zij nergens recht op had, in stressvolle onzekerheid leefde en voor ieder artsbezoek naar Den Haag moest waar zij gratis geholpen kon worden. Cliënt heeft nu een verblijfsvergunning voor vijf jaar op medische gronden. Zulke cliënten leggen mede door de ingewikkeldheid en lange termijnen een groot beslag op de tijd van de sociaal raadslieden.

In onderstaande casus waar cliënte naturalisatie voor zichzelf en haar twee in Nederland geboren kinderen aanvraagt, komt naar voren dat brieven en procedures niet altijd duidelijk zijn en cliënte procedures ook niet kende. Dank zij de inzet van de sociaal raadsvrouw wordt de familie niet de dupe van de onwetendheid en stelt de IND zich begripvol op!

Dreigen kinderen de dupe te worden van onwetendheid ouder?

Cliënte komt op het spreekuur omdat ze een brief heeft gekregen van IND die ze niet begrijpt. Ze heeft die middag een afspraak bij IND. Ze heeft naturalisatie aangevraagd voor haarzelf en haar twee minderjarige kinderen. IND geeft aan dat de verblijfsvergunning

ning van de kinderen niet op tijd is verlengd en dat er geen beslissing genomen kan worden omdat de kinderen mogelijk geen geldig verblijf meer hebben. Cliënte heeft zelf asiel onbepaalde tijd. De kinderen hebben regulier verblijf bij haar en zijn in Nederland geboren. Cliënte geeft aan veel geld te hebben betaald voor de aanvraag naturalisatie. Ze begreep niet dat ze de verblijfsvergunningen voor de kinderen ook tussentijds had moeten verlengen.

Grote schrik want het ontstane verblijfsgeval kan tot gevolg hebben dat de kinderen geen Nederlander kunnen worden, ze is vijf maanden te laat. Cliënte wordt geholpen met het invullen van de aanvraagformulieren die ze persoonlijk bij IND gaat inleveren met een begeleidend schrijven van de sociaal raadslieden. Er wordt afgesproken met cliënte dat ze onmiddellijk langs moet komen als ze een brief van de IND ontvangt.

Een tijdje later komt ze langs met de ontvangstbevestiging van de aanvraag. Ze wil dit bespreken en heeft nog een andere vraag. Er wordt met spoed een afspraak gemaakt omdat het vermoeden bestaat dat ze een brief heeft gekregen om de legeskosten binnen twee weken te betalen. Dit blijkt inderdaad zo te zijn.

Cliënte heeft echter op dat moment niet het geld om de legeskosten te betalen. Dat kan pas een week later, de termijn om te betalen is dan al voorbij. Na contact met IND krijgt ze uitstel.

Vervolgens krijgt ze nog een brief van IND waar ze binnen twee weken op moet reageren met een antwoord op de vraag waarom ze de verlenging niet tijdig heeft aangevraagd. Toevallig wordt cliënte gebeld door de IND terwijl ze bij het ISR is. De sociaal raadslieden leggen uit dat cliënte niet wist dat de verblijfsvergunningen van de kinderen verlengd hadden moeten worden. En dat ze onmiddellijk hulp heeft gezocht toen dat nodig was. Ze is de taal niet goed machtig en heeft moeite om de ingewikkelde brieven van IND te begrijpen. IND begrijpt dit en geeft aan dat dit haar minderjarige kinderen niet toe te rekenen valt.

De verblijfsvergunningen worden met terugwerkende kracht verlengd zodat er geen verblijfsgeval ontstaat. Hiermee kunnen de kinderen de Nederlandse nationaliteit krijgen.

Cliënte heeft inmiddels de oproep van de gemeente ontvangen om deel te nemen aan de naturalisatieceremonie waarna ze de paspoorten kunnen krijgen.

Aanbeveling

1. Net als vorig jaar wordt een signaal over de ingewikkelde schriftelijke en digitale procedures afgegeven aan de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR), die dit mee moeten nemen in het overleg met de IND.
2. Opnieuw wordt in het regionaal overleg van sociaal raadslieden ingebracht dat regelgeving en procedures rond naturalisatie soms met elkaar conflicteren en dat hierover een signaal naar het overleg van de LOSR, waar ook de Nationale Ombudsman aan deelneemt, afgegeven wordt.

SOCIALE ZEKERHEID/UITKERINGEN

Van het totaal aantal contactmomenten bij het ISR ging het in 2024 in 12,5 % over inkomen/uitkering. Verschillende inwoners hebben hulp gevraagd bij het ISR omdat zij een inkomen hebben dat uit meerdere inkomstenbronnen bestaat. Dit kan gevolgen hebben voor de aanslag van de Belastingdienst en het ontvangen van Toeslagen. In 5 % van de contactmomenten gaat het om problematiek rondom belastingen. Hieronder voorbeelden van concrete financiële gevolgen voor Delftse inwoners met meerdere inkomstenbronnen.

Berekening Heffingskorting

Een inwoner heeft contact met het ISR opgenomen met een vraag over de belastingaangifte van zijn vrouw. Uit de aangifte blijkt dat zij een bedrag van €662,- moet terugbetalen, waar zij het niet mee eens is. Cliënt ontvangt een bijstandsuitkering en zijn partner ontvangt sinds eind 2023 een Wajong-uitkering. De sociaal raadslieden bekijken alle stukken en het probleem ligt in de onjuiste toepassing van de heffingskorting. Zowel op de Wajong-uitkering van de partner als op de aanvullende bijstandsuitkering van de gemeente voor de cliënt is de heffingskorting toegepast, terwijl deze slechts op het hoogste inkomen had moeten worden toegepast. Dit heeft geleid tot een naheffing van de belastingdienst.

De loonheffingskorting is een korting op de belasting en premie volksverzekeringen. De korting wordt berekend over al het inkomen tezamen.

Als er meerdere inkomens zijn, dan is er een risico dat er te veel korting wordt toegepast. De uitkerende instantie weet namelijk niet hoe hoog het gehele inkomen is. Wanneer een uitkeringsinstantie de loonheffingskorting toepast, wordt de korting alleen berekend over het inkomen van die instantie. Dit betekent meestal dat er te veel loonheffingskorting wordt gegeven en te weinig belasting wordt betaald. Bij de aangifte moet dan alsnog belasting betaald worden.

Bron: [Loonheffingskorting toepassen bij meerdere inkomens](#)

De foutieve toepassing van de heffingskorting heeft ervoor gezorgd dat het inkomen van de partner boven de sociale norm ligt, wat invloed heeft op de (hoogte van) toeslagen die zij ontvangt. Hierdoor is mogelijk sprake van een gemiste toeslag.

De sociaal raadslieden hebben verschillende acties ondernomen:

- De kwestie is voorgelegd aan de gemeente. Uit hun onderzoek bleek dat de heffingskorting niet correct was toegepast op de Wajong-uitkering. De gemeente bevestigde dat het recht op loonheffingskorting per maand €255,83 bedraagt, maar dat er bij de Wajong-uitkering een hoger bedrag aan heffingskorting is verrekend.
- Verzoek om bijzondere bijstand omdat de gemeente de heffingskorting had moeten toepassen op het laagste inkomen. De aanvraag bijzondere bijstand wordt afgewezen omdat de jaaropgave correct is. Vervolgens is er contact opgenomen met de Belastingdienst voor een correctie van de aanslag. De sociaal raadslieden hebben de

partner ondersteund bij het indienen van een bezwaar bij het UWV. Uiteindelijk heeft de Belastingdienst besloten kwijtschelding te verlenen voor het openstaande bedrag op grond van de huidige persoonlijke en financiële omstandigheden van de partner. Zij hoeft de aanslag niet te betalen.

Helaas is het niet goed toepassen van de heffingskorting iets dat al lang bekend is maar nog steeds regelmatig terugkeert.

In 2008 heeft de nationale Ombudsman al een kolom gewijd aan de schrijnende gevolgen die dat soms kan hebben. [Tussen wal en schip | Nationale ombudsman](#)

Niet alleen gaat het mis met de heffingskorting als er verschillende inkomstenbronnen zijn. In onderstaande situatie is er sprake van een aanvullende bijstandsuitkering op inkomsten uit arbeid. Ook hier heeft het gevolgen voor zowel de aanslag van de Belastingdienst als op de Toeslagen.

Opgave inkomen niet correct

De cliënt moet een schuld aan zowel de Belastingdienst als aan Dienst Toeslagen terug betalen. Hij roept de hulp van het ISR in omdat hij het hier niet mee eens is. Hij had in die periode een inkomen op sociaal minimum, een baan met aanvullende bijstand. De sociaal raadslieden stellen vast dat er sprake is van een SUR-plus regeling.

Met de Surplus-regeling maakt de gemeente de inkomsten (loon en uitkering) elke maand in één keer over. Op een vaste datum. De werkgever maakt het loon over op een speciale rekening van de gemeente.

Bij het berekenen van de aanslag is zowel het inkomen als de volledige bijstand meegenomen (in plaats van de aanvullende bijstandsuitkering).

Op advies van de sociaal raadslieden vraagt de cliënt bijzondere bijstand aan om de aanslagen te kunnen betalen, maar helaas wordt de aanvraag afgewezen omdat de aanvullende informatie niet op tijd is ingeleverd.

De sociaal raadslieden benaderen de gemeente met het verzoek of zijn aanvraag alsnog in behandeling genomen kan worden nu hij de aanvullende informatie wel kan aanleveren. De gemeente heeft het ISR vervolgens laten weten dat de aanslag inkomstenbelasting en terugbetaling toeslagen worden vergoed.

Onduidelijke brief

Al in 2018 is er een landelijke campagne gestart van het Netwerk Begrijpelijke Overheid (NBO) om duidelijk te communiceren en te schrijven in begrijpelijke taal.

In 2024 ontvangt een inwoner een brief van de gemeente over terugvordering van zijn bijstandsuitkering die hij niet begrijpt. Daarom komt hij met die brief naar het ISR.

SOCIALE ZEKERHEID/UITKERINGEN

Hij geeft aan dat hij helemaal geen uitkering heeft ontvangen en zonder geld zit. Hij heeft meerdere malen contact gezocht met de gemeente hierover maar hij komt er niet uit. Zijn echtgenote is pas in Nederland komen wonen, ze hebben een gezinsuitkering aangevraagd die is afgewezen omdat cliënt recht zou hebben op (niet volledige) AOW en een aanvullende AIO uitkering.

Ook de sociaal raadslieden begrijpen de terugvordering niet en nemen daarover contact op met de gemeente. De gemeente onderzoekt op verzoek van het ISR het dossier en dan blijkt dat de beslissing om geen gezinsuitkering toe te kennen niet klopt. Op het moment van de aanvraag had de cliënt nog geen recht op AOW. Er had wel een gezinsuitkering verstrekt moeten worden. Het is extra schrijnend dat zijn alleenstaande uitkering is ingetrokken omdat hij niet langer alleenstaand was. Omdat hij binnen 10 werkdagen een gezinsuitkering heeft aangevraagd, zou de bijstandsuitkering door kunnen lopen en zou alleen de norm gewijzigd worden. Toch heeft hij anderhalve maand gezinsbijstand misgelopen. Tegen de onjuiste afwijzing is geen bezwaar gemaakt.

Daarom vragen de sociaal raadslieden aan de gemeente gemotiveerd om de beslissing te herzien. Nog dezelfde dag reageert de gemeente. Het besluit wordt herzien. Uiteindelijk hoeft de cliënt niets terug te betalen.

Hij begrijpt er helemaal niets van maar is erg blij dat hij niet hoeft te betalen en dat hij zelfs nog geld krijgt van de gemeente.

Het is fijn dat het door de tussenkomst van de sociaal raadslieden dit zo snel met de gemeente kon worden geregeld.

Aanbevelingen

- Er moet (landelijk) meer aandacht komen voor inwoners van wie het inkomen uit verschillende inkomstenbronnen bestaat. Bij het toepassen van de loonheffingskorting op een inkomen zou minimaal een duidelijk uitleg over de eventuele gevolgen aan de inwoner gegeven moeten worden.
- Communiceer in duidelijke taal met inwoners. Het helpt om, voordat er een moeilijk besluit wordt verstuurd, dit eerst mondeling met de inwoner te bespreken.

BELASTINGEN

Complexiteit en gevolgen van niet-nakoming van betalingsregelingen bij de Belastingdienst

De belastingdienst maakt onderscheid tussen 'uitstel van betaling' en een betalingsregeling.

Uitstel van betaling kan, onder voorwaarden, voor 4 maanden worden aangevraagd.

Een betalingsregeling kan in beginsel worden aangevraagd voor de periode van 12 maanden.

In bijzondere gevallen kan de terugbetalingstermijn worden verlengd na 12 maanden.

Van belang is dat er wordt voldaan aan de betalingsafspraken per maand. Bij niet naleving kan de belastingdienst de betalingsregeling intrekken. Dan wordt de openstaande belastingschuld direct opeisbaar.

Om dit te voorkomen is het van belang dat het contact met de belastingdienst wordt onderhouden.

In uitzonderlijke gevallen kan de belastingdienst het nog openstaande bedrag aan belastingschuld kwijtschelden. Een voorbeeld hiervan is in onderstaande casus opgenomen.

In 2024 zijn er 25 inwoners, die met vragen over betalingsregelingen en/of aflossing van schulden bij de Sociaal raadslieden hebben aangeklopt.

Na opheffen betalingspauze van terugbetalen Kinderopvangtoeslag toch kwijtschelding

Een cliënt heeft een betaalpauze gehad in het jaar 2020 op zijn belastingschulden. Hij had zich aangemeld als KOT-geduceerde. De cliënt heeft een afwijzing ontvangen van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen op zijn Kinderopvangtoeslagen-affaire (hierna: KOT) toetsing. Hij moet over het jaar 2023 toeslagen terugbetalen. Hij heeft een brief ontvangen dat zijn inkomstenbelastingsschuld uit 2018 nog openstaat van € 3.266,00. Hij maakt kenbaar dat dit eerder voor een groot gedeelte was kwijtgescholden.

In de door de cliënt verstrekte documenten zijn er afwijzingen getroffen met betrekking tot zijn kwijtscheldingsverzoeken. Na contact met de Belastingdienst blijkt uit hun data dat er destijds een betalingsregeling was verleend. Hij moest 12 x € 28,00 betalen en het overige deel van € 3.266,00 zou kwijtgescholden worden. De KOT heeft zijn aanvraag inhoudelijk beoordeeld en afgewezen, waarna de betaalpauze is opgeheven. De behandelaar van het serviceteam heeft kenbaar gemaakt dat de Belastingdienst de kwijtschelding niet in stand kan houden, omdat cliënt niet heeft voldaan aan de regeling gezien de regeling zes maanden vóór de aanvraag van de KOT was afgestemd. De cliënt heeft in die zes maanden ervoor geen betalingen verricht. Vanwege onduidelijkheid voor hem heeft hij zich niet gehouden aan de regeling. De Belastingdienst wil de regeling niet hervatten, omdat cliënt zich niet heeft gehouden aan de betalingsregeling.

Gezien deze financiële situatie is cliënt genoodzaakt om opnieuw een betalingsregeling aan te vragen. Een betalingsregeling is door ons voorgesteld met het verzoek rekening te houden met de feiten en omstandigheden. In februari 2025 heeft hij bericht ontvan-

gen dat de openstaande naheffingen zijn kwijtgescholden. Op de inkomstenbelasting is er een betaalpauze opgelegd. Indien zijn betaalcapaciteit niet toeneemt, wordt de inkomstenbelasting na drie jaar kwijtgescholden.

"Een mooi resultaat door vasthoudend optreden en in gesprek blijven!"

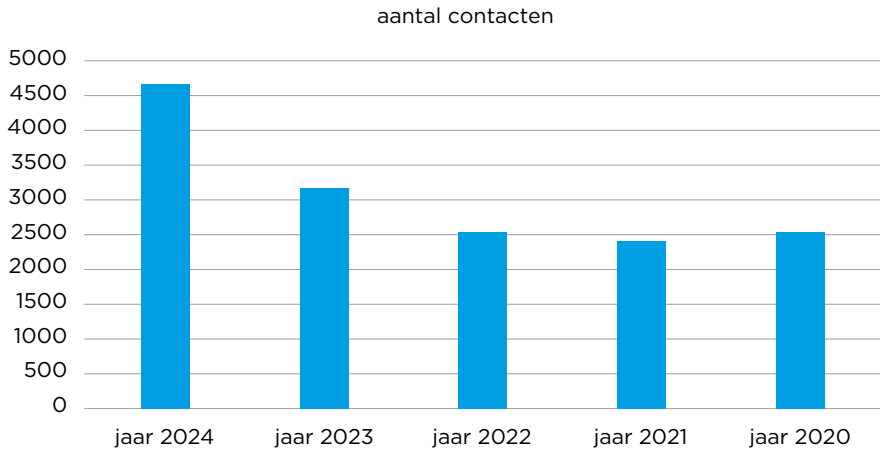
Aanbeveling

1. Zodra er sprake is van een betalingsregeling is het van belang om hier zorgvuldig mee om te gaan en in contact te blijven met de betreffende instantie. Bijvoorbeeld: door het direct aangeven als er een maand niet aan de verplichting volgens de betalingsregeling kan worden voldaan.

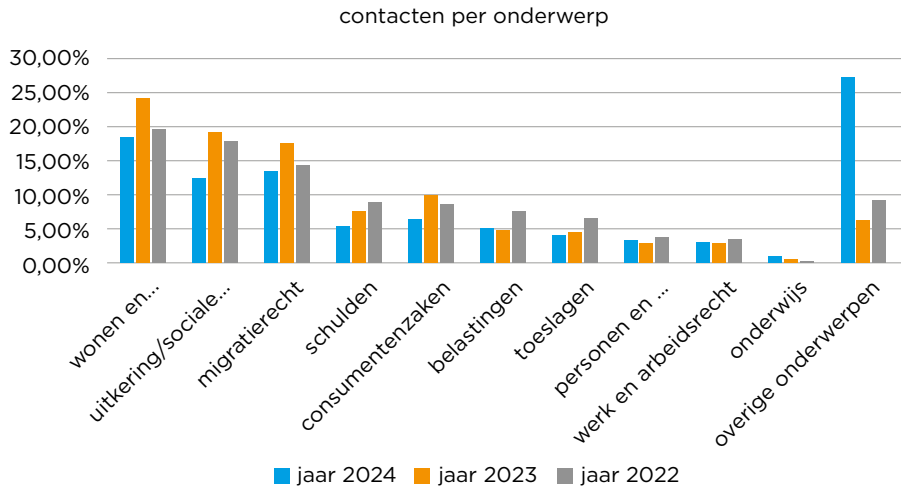
HET ISR KORT IN CIJFERS

In 2024 is een nieuw registratie systeem in gebruik genomen. Voor de vergelijkbaarheid van de gegevens hebben we de gegevens van voorgaande jaren aangepast (met behoud van percentages) aan de nieuwe registratie. Door de nieuwe registratie worden alle contacten (elke vorm van contact met ISR) vastgelegd en is de verwachting dat er nog meer informatie bekend wordt, over de achtergronden, redenen en overige factoren waarom inwoners bij de sociaal raadslieden komen. Dit kan gebruikt worden om de inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn en daarnaast meer inzicht te geven in aard en voorkomen van problematiek.

Met uitzondering van de tabel 1, aantal contacten, zijn de gegevens opgenomen over de jaren 2024, 2023 en 2022.



Tabel 1
Tabel 1 laat een toename in het aantal contacten zien. Voor 2024 geldt dat er een tijdelijke toename was in beschikbare fte tot 4,2 fte aan sociaal raadslieden en 1 fte medewerker frontoffice.



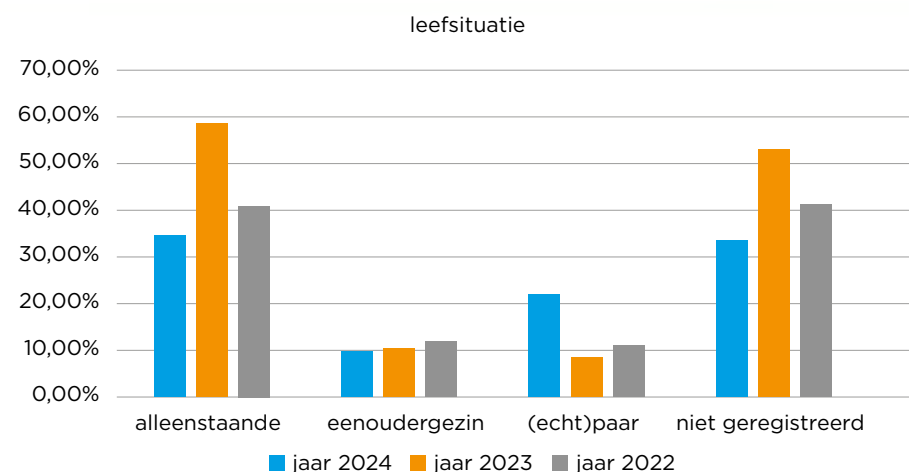
Tabel 2
Deze tabel laat zien hoe de contacten in percentages over de diverse onderwerpen zijn verdeeld.

De top 3 van het aantal contacten per onderwerp bestaat al meerdere jaren uit:

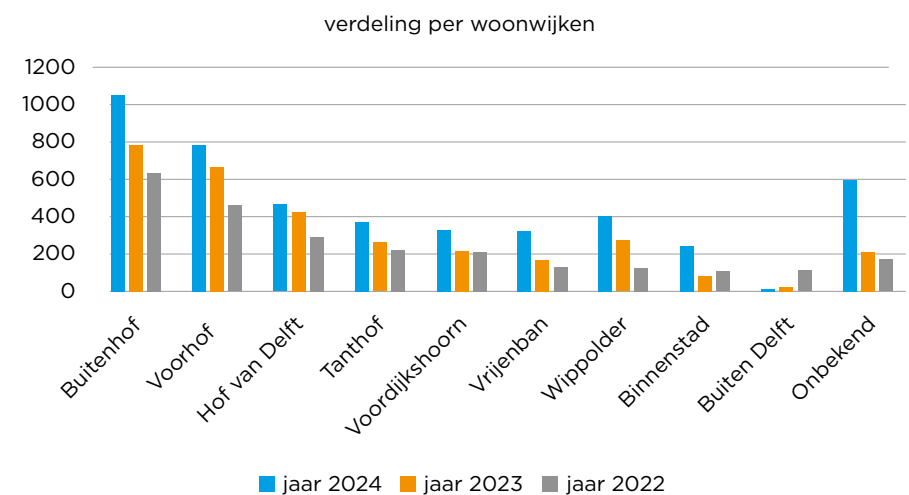
1. Wonen en huisvesting
2. Uitkeringen en sociale zekerheid
3. Migratierecht

Het aantal contacten op het gebied van schulden, belastingen en consumentenzaken neemt iets af.

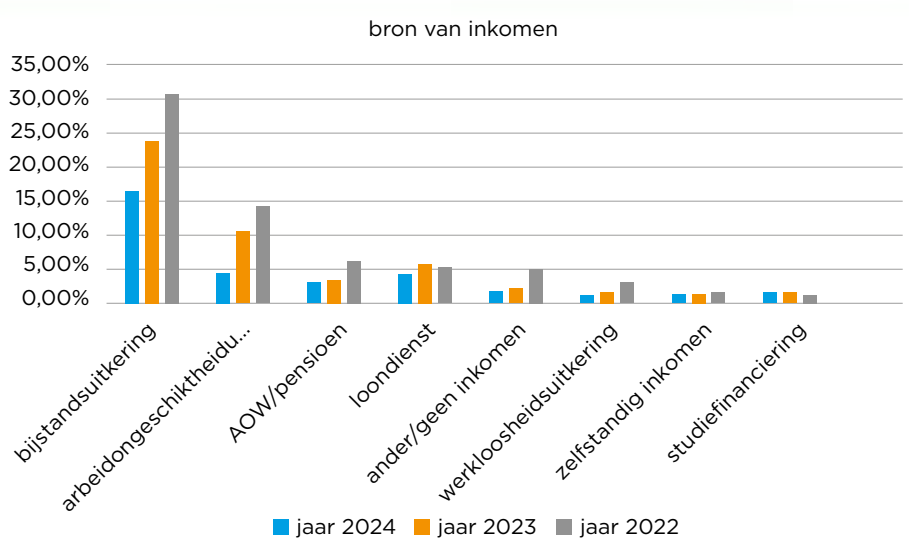
HET ISR KORT IN CIJFERS



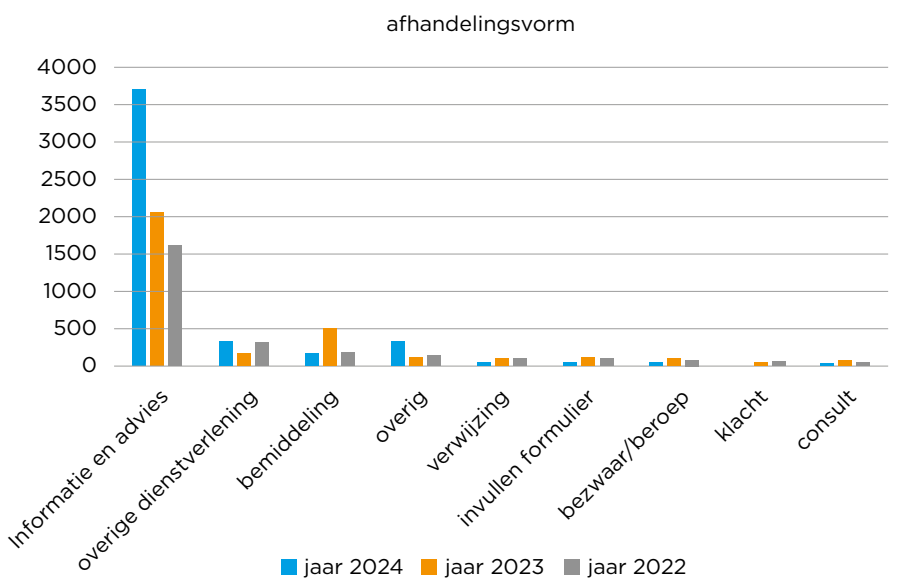
Tabel 3
Er is hier een toename te zien in de hulpvraag bij echtparen en een forse daling bij alleenstaanden die bij de sociaal raadslieden komen.



Tabel 4
Hier is een voortdurende toename te zien van vragen van inwoners uit de wijken Buitenhof en Voorhof, terwijl er nu ook een stijging is bij inwoners uit de Wippolder.



Tabel 5
Tabel 5 geeft een weergave van de bron van inkomen bij de inwoners, die met een vraag bij de sociaal raadslieden komen.
Buiten beschouwing is gelaten het percentage waarvan geen bron van inkomen bekend is, dan wel dat er niet naar is gevraagd.



HET ISR KORT IN CIJFERS

Tabel 6

Uit tabel 6 blijkt dat veruit de meeste aanvragen bij het ISR via informatie en advies afgehandeld kunnen worden. ring is ingetrokken omdat hij niet langer alleenstaand was. Omdat hij binnen 10 werkdagen een gezinsuitkering heeft aangevraagd, zou de bijstandsuitkering door kunnen lopen en zou alleen de norm gewijzigd worden. Toch heeft hij anderhalve maand gezinsbijstand misgelopen. Tegen de onjuiste afwijzing is geen bezwaar gemaakt.

Daarom vragen de sociaal raadslieden aan de gemeente gemotiveerd om de beslissing te herzien. Nog dezelfde dag reageert de gemeente. Het besluit wordt herzien. Uiteindelijk hoeft de cliënt niets terug te betalen.

Hij begrijpt er helemaal niets van maar is erg blij dat hij niet hoeft te betalen en dat hij zelfs nog geld krijgt van de gemeente.

Het is fijn dat het door de tussenkomst van de sociaal raadslieden dit zo snel met de gemeente kon worden geregeld.

Aanbevelingen

- Er moet (landelijk) meer aandacht komen voor inwoners van wie het inkomen uit verschillende inkomstenbronnen bestaat. Bij het toepassen van de loonheffingskorting op een inkomen zou minimaal een duidelijk uitleg over de eventuele gevolgen aan de inwoner gegeven moeten worden.
- Communiceer in duidelijke taal met inwoners. Het helpt om, voordat er een moeilijk besluit wordt verstuurd, dit eerst mondeling met de inwoner te bespreken.

PERSONELE BEZETTING, FINANCIËN EN BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Personele bezetting

In 2024 bestond de vaste bezetting van het ISR uit 3,2 FTE aan sociaal raadslieden en 1 FTE voor frontofficemedewerker.

Financiën

De begeleidingscommissie heeft geen inzicht in de financiën noch heeft zij daartoe enige verantwoordelijkheid. Op basis van informatie van de gemeente zijn deze kosten niet substantieel toegenomen. Net als in 2023 is ook in 2024 geschakeld om bij langdurige ziekte en/of toename van de vraag, de capaciteit op peil te houden.

Samenstelling begeleidingscommissie 2024

Jenny Goedhart	lid
Marie-José Hijnekamp	lid/voorzitter
Agnes Jonkman	lid
Plony van Veldhoven	lid
Johanna Verhoog	lid