

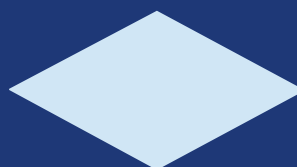
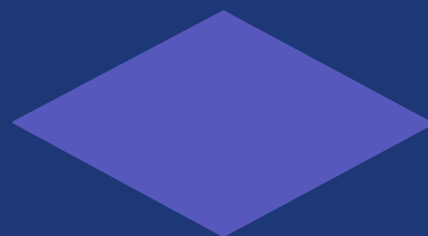


# Sociaal Raadslieden in de gemeente 's-Hertogenbosch

Achtergrond en beleid | 2026

# Inhoudsopgave

Introductie	3
1. Inleiding Sociaal Raadslieden in Nederland	4
2. Sociaal Raadslieden in 's-Hertogenbosch	5
3. Kennisgebieden	8



# Introductie

Dit document schetst het werk van de Sociaal Raadslieden in de gemeente 's-Hertogenbosch. Na een algemene inleiding over Sociaal Raadslieden (hoofdstuk 1), gaan we in op het werk van de Sociaal Raadslieden in onze gemeente (hoofdstuk 2) en in het laatste (hoofdstuk 3) worden de kennisgebieden verder toegelicht.



# 1. Inleiding Sociaal Raadslieden in Nederland

Kwetsbare burgers kunnen kopje onder gaan als zij niet genoeg kunnen meekomen met veranderingen, zoals digitalisering en complexiteit van regelgeving. Het is de laatste jaren o.a. door de vele bezuinigingen gebleken dat het steeds lastiger is voor de inwoners van Nederland om hun recht te halen. Zo is de eigen bijdrage om een advocaat in te schakelen steeds hoger geworden en zijn er steeds minder sociaal advocaten. Uit onderzoek blijkt dat mensen vaak niet de toeslagen krijgen waar ze recht op hebben. Ze weten bijvoorbeeld niet dat er recht is op toeslagen en vragen de toeslagen daarom niet aan.<sup>1</sup>

Sociaal Raadslieden bieden gratis hulp: sociaaljuridische informatie, advies en ondersteuning. Zij wijzen inwoners op welke diensten en voorzieningen zij recht hebben en helpt hen daar gebruik van te maken. Zo kunnen Sociaal Raadslieden helpen voorkomen dat problemen groter worden. Ze werken lokaal, laagdrempelig en dichtbij de inwoner. Sociaal Raadslieden sturen aan op zelfredzaamheid, hebben ze kennis van de sociale kaart, werken nauw samen met andere partijen en verwijzen door waar nodig.<sup>2</sup>

Onafhankelijke sociaaljuridische ondersteuning wordt in Nederland beschouwd als een basisrecht voor alle inwoners, bedoeld om toegang tot het recht te garanderen, ongeacht inkomen of woonplaats<sup>3</sup>. Dit wordt onder meer bekrachtigd in artikel 18 van de grondwet. Laagdrempelige toegang tot rechtsbescherming is belangrijk zodat een inwoner sociaaljuridische informatie en advies kan krijgen om zijn/haar recht te halen. Onder rechtsbescherming wordt verstaan dat inwoners sociaal juridische informatie, advies en ondersteuning krijgen in situaties waar de inwoner zelf niet weet wat zijn/haar rechten

zijn en waar de inwoner vermoedt dat er mogelijk juridisch onjuist gehandeld is.

In Nederland werd in 1949 in Amsterdam het eerste Instituut Sociaal Raadslieden opgericht. Andere gemeenten volgden snel daarna. Met de Welzijnswet 1987 ging de voorheen landelijke financiering over naar de gemeenten. In ongeveer de helft van de gemeenten in Nederland zijn momenteel Sociaal Raadslieden actief. Gemeenten spelen een belangrijke rol in het organiseren van deze hulp dicht bij inwoners. In het rapport van de parlementaire enquête naar de toeslagenaffaire, wordt het belang van rechtsbescherming en laagdrempelige toegang nogmaals onderstreept. Er is een landelijk Kwartiermaker sociaaljuridische hulp aangesteld, met als missie ervoor zorgen dat iedereen in Nederland laagdrempelig toegang krijgt tot het recht.<sup>4</sup>

Sociaal Raadslieden werken sinds 2015 volgens een eigen beroepscode en beschikken sinds 2016 over hun eigen beroepsregistratie via het Registerplein.

1 [Onbenut recht: het niet-gebruik van huur-en zorgtoeslag en het kindgebonden budget \(CPB.nl\)](#)

2 [Sociaal Werk Nederland; Met terugwerkende kracht, Hoe Sociaal Raadsliedenwerk meer oplevert dan het kost](#)

3 [Divosa; Aan de slag met rechtsbescherming](#)

4 [De missie van Marijnissen: het recht terug de wijk in | Divosa](#)

## 2. Sociaal Raadslieden in 's-Hertogenbosch

Het team Sociaal Raadslieden binnen de gemeente 's-Hertogenbosch, bestaat in de huidige samenstelling uit 7 Sociaal Raadslieden (5,6 FTE). Sinds 2019 horen Sociaal Raadslieden bij het team Eerste Hulp Bij Geldzaken (EHBG). Sociaal Raadslieden hebben een onafhankelijke positie binnen de gemeente wat betekent dat zij onafhankelijk werken van de moederorganisatie. Deze onafhankelijkheid zorgt ervoor dat zij hun dienstverlening uitvoeren zonder dat hun oordeel, handelen of advies wordt beïnvloed door belangen van derden. Op deze manier kunnen Sociaal Raadslieden vrijuit hun werk doen, signalen die vanuit inwoners komen aankaarten en indien nodig bezwaar maken tegen beslissingen genomen door overheidsinstanties, waaronder ook de gemeente zelf. Als een inwoner twijfelt aan de onafhankelijkheid leggen Sociaal Raadslieden uit dat zij onpartijdig naar de zaak kijken en deze op inhoud beoordelen.

De Sociaal Raadslieden houden spreekuren op afspraak op zowel locatie WeenerXL als het Stadskantoor. Tevens zijn er op verschillende ochtenden inloopsprekuren op de locatie WeenerXL. Er is dagelijks iemand aanwezig op deze locatie om eventuele vragen van niet alleen inwoners, maar ook van andere professionals en partners te beantwoorden. Daarnaast zijn er wekelijks inloopsprekuren op de diverse wijkpleinen binnen de gemeente 's-Hertogenbosch. Sociaal Raadslieden zijn ieder gekoppeld aan een wijkplein, zodat zij daar als vast gezicht wekelijks spreekuur houden. Hierdoor zijn de Sociaal Raadslieden zichtbaar en makkelijk benaderbaar voor de vrijwilligers en andere partijen die op de wijkpleinen werken. Sociaal Raadslieden zijn dagelijks ook op een eigen telefoonnummer te bereiken, waarbij de inwoner dus meteen een Sociaal Raadsvrouw te spreken krijgt. Uiteraard zijn zij ook via de e-mail te bereiken. Dit alles zorgt ervoor dat Sociaal Raadslieden zeer laagdrempelig te bereiken zijn voor de inwoner. Op deze manier borgen we in onze gemeente de laagdrempelige toegang tot rechtsbescherming.

De enige uitzondering die hierop gemaakt wordt zijn fraudeonderzoeken. Indien een inwoner hulp vraagt voor het maken van een bezwaar tegen een beslissing en er ligt een fraudezaak aan ten grondslag ondernemen zij geen actie. Fraudeonderzoeken leiden bestuursrechtelijk vaak tot terugvorderingen boven € 500,-. Sociaal Raadslieden verwijzen in deze gevallen naar het Juridisch Loket.

## De doelgroep

De doelgroep van de Sociaal Raadslieden zijn alle inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch met een laag inkomen, waarbij een inkomensgrens tot ongeveer 150% van de bijstandsnorm wordt gehanteerd. Voor het berekenen van de beslagvrije voet geldt geen inkomensgrens en kan iedere inwoner van de gemeente 's-Hertogenbosch bij de Sociaal Raadslieden terecht. Naast het inkomen speelt ook de zelfredzaamheid en kwetsbaarheid van de inwoner mee in de beoordeling.

**Voorbeeld:** Mevrouw die op latere leeftijd gescheiden is. Het inkomen is op zich op orde. Maar doordat partner altijd de financiële zaken heeft geregeld, is het fijn als mevrouw hierbij in het begin wat ondersteuning krijgt door de juiste regelingen aan te vragen.

**Voorbeeld:** Een inwoner door ziekte of verlies van werk ineens extreem sterk terugvallen in inkomen, het koophuis wordt dan niet per definitie gezien als vermogen omdat dit immers niet zomaar gebruikt kan worden. De inwoner kan in dat geval rekenen op de ondersteuning van de Sociaal Raadslieden.

De telefonische intake, voorafgaand aan een afspraak, is een belangrijk eerste contactmoment. Dan wordt de inschatting gemaakt of de inwoner tot de doelgroep behoort. Wanneer dit niet het geval is, wijzen we de inwoner op de mogelijkheden van andere instanties.

## Het verschil met het Juridisch Loket en de Sociale Advocatuur

De Sociaal Raadslieden ondersteunen bij complexe en/of juridisch vraagstukken en hebben daardoor kennis van veel rechtsgebieden. Sociaal Raadslieden hanteren een integrale aanpak bij de behandeling van de vraagstukken van de inwoner, omdat deze vaak nauw met elkaar samenhangen. De Sociaal Raadslieden kijken dus verder dan de juridische vraag: zij kijken ook naar 'de vraag achter de vraag'. Juist hier zit de kracht van het raadsliedenwerk.

Is er te weinig expertise binnen het rechtsgebied waar de inwoner vragen over heeft, dan maken zij een 'warme' doorverwijzing naar het Juridisch Loket zodat de inwoner zo goed mogelijk geholpen wordt bij de sociaaljuridische vraag die ze hebben.

Het Juridisch Loket informeert en adviseert. Zij blijven in principe weg van belangenbehartiging, brieven schrijven en bemiddelen. Vanuit Sociaal Raadslieden worden mensen op een meer directe manier ondersteund bij hun vraagstukken. Ook qua expertise op bepaalde rechtsgebieden zijn er verschillen tussen het Juridisch Loket en de Sociaal Raadslieden. Door de goede samenwerking kan er warm worden doorverwezen wanneer blijkt dat er hulp vanuit het Juridisch Loket nodig is. Ook andersom weet het Juridisch Loket de Sociaal Raadslieden goed te vinden indien nodig. Het Juridisch Loket kan bijvoorbeeld de inwoner adviseren een brief te schrijven, waarbij Sociaal Raadslieden kunnen ondersteunen.



Sociale advocatuur is hoogspecialistisch. Zij hebben heel veel kennis van één rechtsgebied waarbij ze de burger bijstaan wanneer deze problemen met dit rechtsgebied ervaart. Hier wordt een inwoner naartoe verwezen als blijkt dat de casus dusdanig complex is dat de inschatting is dat de gang naar de rechter noodzakelijk is.

### **Deelname aan de doorbraaktafel**

Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch wordt sinds oktober 2022 gewerkt met de doorbraakmethode. Vanuit deze methode kijkt een multidisciplinair team mee met ingewikkelde en vaak vastgelopen casussen binnen de gemeente en wordt er gekeken hoe deze te doorbreken en dus op te lossen.<sup>5</sup> Sociaal Raadslieden zijn vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van het werken met deze methode. De juridische kennis die er is, draagt bij aan de doorbraak van de casussen. Sociaal Raadslieden nemen niet standaard deel aan de wekelijkse overleggen, maar kunnen opgeroepen worden om deel te nemen wanneer een casus daar om vraagt. De Sociaal Raadslieden zijn hier van grote waarde omdat ze kunnen schakelen met verschillende partijen en eventuele signalen kunnen meenemen naar andere overleggen.

### **Signaleren van problemen in wet- en regelgeving**

De Sociaal Raadslieden van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn aangesloten bij de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR). Binnen deze LOSR vindt één keer per kwartaal een overleg plaats in Utrecht waaraan deelgenomen wordt door een vaste Sociaal Raadsvrouw van de gemeente. Wanneer Sociaal Raadslieden in de dagelijkse praktijk vaker dezelfde problemen of knelpunten tegenkomen en vaststellen dat daarvoor een oplossing nodig is, worden dit soort signalen besproken in het overleg en wordt er gekeken naar de mogelijkheden.<sup>6</sup>

Daarnaast vindt er één keer per kwartaal in Breda een overleg plaats van het Regionaal Overleg Sociaal Raadslieden (ROSR). Ook hier neemt een vaste contactpersoon vanuit Sociaal Raadslieden aan deel en worden signalen met betrekking tot problemen in wet- en regelgeving besproken. Het overleg van de ROSR vindt kort voorafgaand aan het overleg van de LOSR plaats; hierdoor kan een signaal, wanneer opschaling noodzakelijk is, aansluitend meteen bij de LOSR worden doorgegeven.

5 IPW | Doorbraakmethode

6 Sociaal Werk Nederland / Sociaal Raadslieden

# 3. Kennisgebieden

Sociaal Raadsliden adviseren mensen bij onderstaande zaken.

## Belastingzaken

Sociaal Raadsliden helpen als er vragen zijn over belastingen. Zo vragen Sociaal Raadsliden een voorlopige aanslag aan als mensen naast hun uitkering zijn gaan werken, alimentatie krijgen of inkomen uit overige werkzaamheden ontvangen. Daarnaast kijken ze of een betalingsregeling mogelijk is bij een te betalen aanslag, schrijven een bezwaar als iets niet blijkt te kloppen en geven zij indien nodig uitleg over de heffingskortingen die er zijn.

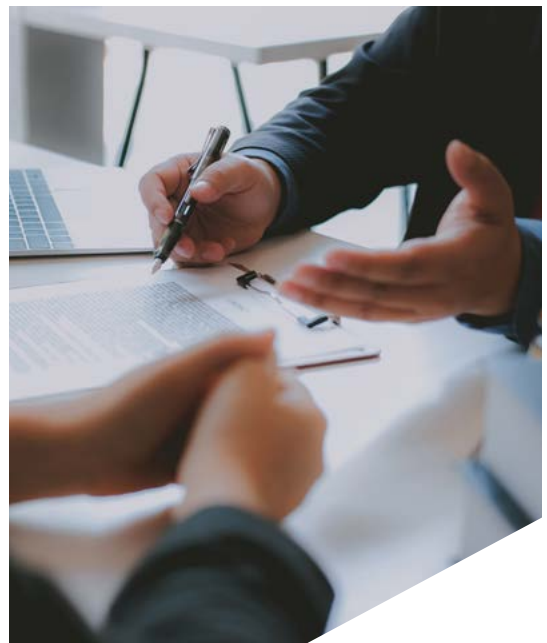
Wat Sociaal Raadsliden niet standaard doen is de jaarlijkse belastingaangifte. Binnen de gemeente zijn er diverse partijen waaronder de vrijwilligers op de wijkpleinen die hierin gespecialiseerd zijn. Zij krijgen jaarlijks een training om de aangiften op de juiste wijze te verzorgen. De werkafpraak is dat er wordt verwezen naar Sociaal Raadsliden wanneer zij de belastingaangifte niet kunnen doen omdat deze ingewikkelder is dan gebruikelijk. Indien de expertise van de Sociaal Raadsliden niet toereikend is verwijzen zij door naar een andere partij, zoals de Belastingdienst.

**Voorbeeld:** Een inwoner krijgt na 2 jaar ziekte een WIA-uitkering. De werkgever keert alle verlofdagen uit en een transitievergoeding. Hierdoor kan er een te betalen aanslag ontstaan waar Sociaal Raadsliden extra informatie over kunnen geven.

Ook wanneer een inwoner een schulddienstverleningstraject aangaat en voor meerdere jaren aangifte moet doen worden deze mensen vaak naar de Sociaal Raadsliden verwezen voor hulp.

De Sociaal Raadsliden kunnen geen ondersteuning bieden bij een aangifte erfbelasting. Hiervoor verwijzen zij de inwoner door naar een belastingadviseur. Bij specifieke vragen over het aanvaarden van een erfenis verwijzen de Sociaal Raadsliden door naar het Sociaal Notariaat in 's-Hertogenbosch.

Tevens doen de Sociaal Raadsliden geen aangiftes voor ondernemers. Hiervoor verwijzen zij naar de boekhouder of de Belastingdienst. Afhankelijk van de casus kan er eerst overleg zijn met EHBG.



## Beslagvrije voet

Indien er bij een inwoner twijfel is over de hoogte van het beslag dat is gelegd, kan er bij de Sociaal Raadslieden een afspraak worden gemaakt om de beslagvrije voet te berekenen. Indien deze verkeerd berekend is, nemen Sociaal Raadslieden contact op met de gerechtsdeurwaarder om deze te laten corrigeren.

## Bezwaarschriften en klachten

Sociaal Raadslieden kunnen de inwoner helpen met het schrijven van een bezwaar of klacht. De brieven schrijven zij meestal vanuit de naam van de inwoner. Afhankelijk van de situatie kan ervoor gekozen worden om het bezwaar vanuit Sociaal Raadslieden te schrijven. Dit wordt per casus bekeken.

## Consumentenzaken

Sociaal Raadslieden kunnen wanneer een inwoner een probleem heeft met aangeschafte goederen of diensten meekijken met de inwoner of zij wat voor hen kunnen betekenen. Vormen van ondersteuning hierbij zijn contact opnemen met de andere partij per telefoon, mail en/of brief.

## Huurrecht

Sociaal Raadslieden kunnen vragen beantwoorden over de rechten die inwoners hebben wanneer zij een huurwoning hebben. Daarnaast kunnen Sociaal Raadslieden ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de verhuurder.

## Pensioen

Sociaal Raadslieden helpen inwoners als ze vragen hebben of brieven hebben ontvangen over hun pensioen. Het kan bijvoorbeeld gaan over het aanvragen van een pensioen of informatie over het wel of niet toepassen van de loonheffingskorting. Het gaat hierbij vaak om algemene informatie of advies. Heeft een inwoner specifieke vragen over bijvoorbeeld eerder stoppen met werken of inleggen in lijfrentepolis, dan verwijzen Sociaal Raadslieden terug naar het pensioenfonds of een specialist op het gebied van pensioenen.

## Schulden

Sociaal Raadslieden helpen met het treffen van betalingsregelingen voor belasting- of toeslagenschulden. Ook leggen Sociaal Raadslieden soms contact met een incassobureau. Wanneer er veel (grote) schulden zijn, dan volgt een warme overdracht naar EHBG zodat de mogelijkheden van schulddienstverlening kunnen worden besproken.

## Uitkeringen

Sociaal Raadslieden helpen bij vragen met betrekking tot de Participatiewet en de diverse UWV uitkeringen of bij vragen over de AOW en AIO.

## Wijziging gezinssituatie en de (financiële) gevolgen

Wanneer een inwoner plannen heeft om te gaan scheiden kunnen Sociaal Raadslieden advies geven over de financiële gevolgen, zoals bijvoorbeeld de wijziging in toeslagen. Ditzelfde geldt voor inwoners die gaan trouwen, samenwonen of een kind krijgen.

## Strafbeschikking

Wanneer een inwoner een strafbeschikking heeft ontvangen, bijvoorbeeld voor rijden onder invloed, ordeverstoring of verkeerd aanbieden van afval kunnen Sociaal Raadslieden helpen met het schrijven van een verzet.

Gaat het echter om een beschikking met een bedrag van € 500,- of meer óf is er sprake van een beschikking vanwege geweld en/of wapenbezit dan wordt belanghebbende doorverwezen naar het Juridisch Loket.

## Toeslagenservicepunt

Sociaal Raadslieden zijn een officieel servicepunt vanuit Dienst Toeslagen waar mensen terecht kunnen voor het aanvragen, wijzigen of terugbetalen van zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag of kindgebonden budget. Wanneer men op de site van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen zoekt naar hulp vinden ze Sociaal Raadslieden als servicepunt.

Wanneer mensen bij EHBG komen, worden ze nadat het inkomen inzichtelijk is gemaakt vaak naar Sociaal Raadslieden doorverwezen om te kijken of de toeslagen op orde zijn. Ook vanuit de afdeling schulddienstverlening worden mensen met regelmaat naar Sociaal Raadslieden verwezen voor een toeslagencheck wanneer er bijvoorbeeld iets gewijzigd is in het inkomen. Door hun expertise kunnen de Sociaal Raadslieden een zo precies mogelijke inschatting maken van het inkomen. Zo krijgen inwoners de toeslagen waar ze recht op hebben en is de kans op terugvorderingen minimaal.



Ook als inwoners voor andere vragen bij de Sociaal Raadslieden komen, wordt er vaak een toeslagencheck gedaan. Zo wordt de bekendheid van Sociaal Raadslieden als Toeslagenservicepunt verhoogd.

**Voorbeeld:** Een mevrouw komt in 2024 bij de Sociaal Raadslieden langs omdat ze denkt dat ze niet de volledige energietoeslag heeft gekregen. Dit blijkt wel zo te zijn, maar tijdens het gesprek wordt er verder gekeken naar het inkomen van mevrouw. Mevrouw heeft een laag inkomen vanuit de WIA en krijgt zorgtoeslag. Ze heeft echter nooit huurtoeslag aangevraagd. Ze denkt dat ze hier geen recht op heeft doordat er nog een klein vermogen uit een erfenis op haar bankrekening staat. Dit bedrag blijkt echter dusdanig laag te zijn dat er wel recht blijkt te zijn. Sociaal Raadslieden vragen huurtoeslag aan met terugwerkende kracht over 2023 en 2024 waardoor de inwoner een nabetaling gaat ontvangen van ruim € 9500,-.



**Voorbeeld:** Ouder echtpaar meldt zich in 2025 op het inlooppreekuur op het wijkplein. Ze hebben een brief ontvangen van Dienst Toeslagen dat er mogelijk recht is op zorgtoeslag over 2024. De zorgtoeslag wordt door Sociaal Raadslieden aangevraagd. Er wordt direct ook gekeken of er recht is op huurtoeslag. Dit blijkt zo te zijn waardoor de inwoners een nabetaling zullen ontvangen van ruim € 6000,-.

### **Verblijfsrecht**

Sociaal Raadslieden helpen bij het invullen van een aanvraag of verlenging van een verblijfsdocument. Betreft het een eerste aanvraag asiel, dan zal dit gedaan worden door Vluchtelingen Werk Nederland. Wanneer de inwoner vragen heeft over complexere vreemdelingenrechtzaken, dan verwijzen de Sociaal Raadslieden door naar het Juridisch Loket

### **Verzekeringen**

Sociaal Raadslieden kunnen de inwoner helpen wanneer zij het niet eens zijn met een beslissing van hun verzekeringsmaatschappij door een brief te schrijven of telefonisch contact op te nemen.

Wanneer de inwoner vragen heeft over welke verzekering hij moet afsluiten zullen de Sociaal Raadslieden betrokkene verwijzen naar een partij met meer kennis van verzekeringen of vergelijkings-sites als Independer.

### **Wat verder ter tafel komt**

Als Sociaal Raadslieden een vraag krijgen die nog niet eerder is gesteld of het gaat om een onderwerp die niet vaak voorbij komt, dan maken zij een inschatting of Sociaal Raadslieden hierin iets voor de inwoner kunnen betekenen. Kunnen de Sociaal Raadslieden hierin niets betekenen, dan zullen zij de inwoner wel kort advies geven of naar een instantie verwijzen die wel de juiste hulp kan bieden.

Binnen het team van Sociaal Raadslieden is iedereen op de hoogte van de verschillende rechts- en kennisgebieden. Inwoners kunnen met hun vragen bij iedereen die werkzaam is bij de Sociaal Raadslieden terecht. Binnen het team wordt veel uitgewisseld en gedeeld. Op deze manier houden zij hun kennisniveau en werkwijze zo uniform mogelijk.