



EEN TAART MET KLAPZOENEN

30 JAAR SP-HULPDIENT IN GRONINGEN





EEN TAART MET KLAPZOENEN 30 JAAR SP-HULPDIENST IN GRONINGEN

Uitgave van de SP-afdeling
Groningen ter gelegenheid van
het 30-jarig bestaan van het
spreekuur van de SP-Hulpdienst.

November 2009

DETTIG JAAR PRAKTISCHE HULP

De SP in de jaren zeventig: een groep enthousiaste jongeren boordevol grote idealen die de politiek op een nieuwe manier vorm wilden geven. Gedreven door principes als 'volg de massalijn' en 'dien het volk' trokken ze naar buurten en bedrijven om samen mét en vóór de mensen die ze daar tegenkwamen misstanden aan te pakken. Concreet betekende dat acties tegen huurverhogingen en voor verkeersdrempels. Tegen vervuillende bedrijven en voor goed onderhoud van de huizen. 'Geweldig dat jullie dat doen, maar kun je me ook helpen met de huursubsidie?', werd regelmatig gevraagd. Of: 'hoe pak ik het aan als ik een bezwaarschrift wil schrijven?' En de SP'ers waren niet beroerd om zich ook daarvoor in te zetten.

Ergens in een SP-afdeling werd vervolgens het idee geboren om die individuele hulp beter georganiseerd aan te bieden. Zodat de actievoerder die aanbelt niet zelf met de papieren aan de slag hoeft, maar de hulpvrager kan doorsturen naar een SP-spreekuur waar hij met de nodige deskundigheid te woord gestaan werd.

De afdeling Groningen volgde het voorbeeld van die eerste afdeling al snel. En dus ging in november 1979 ook hier het spreekuur van de SP-Hulp- en Informatiedienst (zoals de service toen heette) van start.

Inmiddels zijn we dertig jaar verder en heeft de Groningse SP-Hulpdienst (de tegenwoordige naam) zich ontwikkeld tot een service-instituut waar jaarlijks vele honderden mensen een beroep op doen. Voor ons is die ontwikkeling en het dertigjarig jubileum reden om even stil te staan bij de Hulpdienst. Dat doen we met dit boekje waarin Hulpdienstmedewerkers uit verschillende perioden herinneringen ophalen en een beeld schetsen van een bijzondere combinatie van politiek en sociaal-juridische hulp.





'WAT MOET DAT?, ZO'N SP'ER BIJ HET GESPREK?'

Peter Verschuren, spreekuurmedewerker van 1979 tot 2000

Eva was afgestudeerd als jurist en ik werkte bij de Sociale Dienst. Dus wij moesten het spreekuur in Groningen maar gaan draaien. Dat betekende dat we om de beurt 's zaterdags van 11 tot 2 op het SP-kantoor zaten. In het begin was het vooral wachten op klanten. Alleen de SP-leden wisten immers van het spreekuur af – tenminste als ze de bijlage met lokaal nieuws van ons ledenblad De Tribune lazen. Maar hoewel het door de beperkte bekendheid zeker niet meteen storm liep, kwam het ook in het begin slechts zelden voor dat er helemaal niemand binnentapte.

De ontwikkeling naar de huidige drukte is stap voor stap gegaan. Doordat klanten anderen op de service wezen, en ook doordat we in de vele folders en kranten die we als afdeling verspreidden, consequent op het spreekuur wezen. Al jarenlang delen we bijvoorbeeld folders uit bij de sociale dienst als daar de mensen daar hun maandbriefje moeten inleveren. Met informatie over regelingen, kritiek op het beleid, acties en steeds een vermelding van de mogelijkheden van de Hulpdienst.

Een trouw stel klanten dat veel reclame voor het spreekuur maakt, is het echtpaar dat aarzelend binnenkwam met de vraag of we een formulier voor kwijtschelding van de afvalstoffenheffing konden invullen. In het gesprek bleek als snel dat ze beiden veel medische kosten hadden die ze van de WAO-uitkering van de man nauwelijks konden betalen. Ik vulde het kwijtscheldingsformulier in en ook T-biljetten voor de belasting over de afgelopen jaren. Ze kregen vele honderden gulden terug, kwamen voortaan elk jaar met hun belastingpapieren en verwezen heel wat kennissen naar ons door.

NA EEN PAAR MAANDEN TOTAL LOSS

Wat doen we zelf, en wanneer verwijzen we iemand door, is een vraag die regelmatig speelde. Eenvoudige bezwaarschriften: prima om zelf te doen. Ingewikkeldere beroepsprocedures: liever via een advocaat. Maar waar ligt de grens? En soms was het ook wel leuk om net iets méér te doen dan we afgesproken hadden. Ik kan me een schuldsanering her-

Ik weet nog goed dat Peter Verschuren, toen hij nog bij de Hulpdienst zat, bij ons aan de deur kwam. Toen ben ik ook lid geworden: hij heeft ons overgehaald met zijn zachte g. Hij heeft veel voor ons gedaan, hoor.

Hennie Haaima

inneren van een bijzonder aardige, verlegen man die er verschrikkelijk tegenop zag naar de Kredietbank te gaan. Dus schreef ik alle schuldeisers aan, en zowaar lukte het ook nog om een groot deel kwijtgescholden te krijgen. Door de enorme hoeveelheid tijd die de zaak kostte, was het wel iets van eens en nooit weer.

Een grensgeval was ook de auto-aanvraag voor een man die door zijn handicap aangewezen was op eigen vervoer. Zijn wagen was rijp voor de sloop en een nieuwe kon hij niet betalen. Drie van de vier fondsen die ik aanschreef, reageerden positief en zegden ieder 2500 gulden toe. De vierde weigerde omdat de SP-Hulpdienst geen professionele organisatie is. De man was er geweldig mee geholpen, maar stond een paar maanden opnieuw op de stoep. Of ik nog eens de fondsen wilde aanschrijven want zijn zoon had de auto total loss gereden...

Politiek het meest interessant zijn de zaken die iemand aankaart op het spreekuur en waarvan duidelijk is dat ze méér mensen raken. De kwestie van het bijstandsvakantiegeld is daarvan een mooi voorbeeld. Een Hulpdienstbezoeker kwam met een standaardbrief van de sociale dienst waarin verteld werd dat zijn vakantiegeld gebruikt werd om een schuld aan de dienst af te lossen. Voor de man was het een complete verrassing. Hij loste elke maand al af op die schuld en had nooit te horen gekregen dat het vakantiegeld ook daarvoor ingezet zou worden. Na wat bellen bleek dat veel meer mensen zo'n brief gekregen hadden, en werd ook duidelijk dat de totale aflossing binnen de ruimte bleef die – volgens de regels – beschikbaar is voor schuldenaflossingen. Een bezwaarschrift leek daardoor niet erg succesvol en bovendien zou dat alleen voor de persoon in kwestie gevolgen kunnen hebben en lang duren. Dus liet ik de zaak via een interpellatie op de agenda van de gemeenteraad zetten. In het debat ging het niet om de juridische aspecten, maar om de vraag of het behoorlijk bestuur is om mensen zonder waarschuwing vooraf het vakantiegeld te onthouden waar ze op gerekend hadden. Na twee uur discussiëren en drie schorsingen kreeg ik mijn zin: de inhouding van het vakantiegeld ging alsnog van tafel.

VEEL ELLENDE ROND AFSCHAFFING AUTOKOSTENVERGOEDING

Een andere kwestie waar individuele hulpverlening en politiek bij elkaar kwamen, was de invoering van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). De Wvg regelde dat de gemeenten vanaf 1 april 1994 verantwoordelijk werden voor het 'gehandicaptenvervoer'. Tot die tijd gingen de bedrijfsverenigingen daar over, en kregen de mensen die recht hadden op een voorziening een geldbedrag om zelf hun vervoer te regelen. De gemeente Groningen koos direct vanaf het begin voor een andere opzet: mensen die slecht ter been waren kregen een pasje waarmee ze goedkoop vervoer konden regelen via een deeltaxi, een taxi die ritten combineert en meerdere mensen tegelijk vervoert. Die nieuwe regeling gold ook voor de mensen met een eigen auto die ze voorheen betaalden van het geld van de bedrijfsvereniging. Zonder overgang werd hun vergoeding gestopt en moesten ze maar gebruik maken van de deeltaxi. Voor niemand werd een uitzondering gemaakt: je moest maar bezwaar aantekenen als je het er niet mee eens was.

Ik heb in die tijd veel schrijnende verhalen gehoord. Voor nogal wat mensen was die auto echt hun álles, en dat werd ze nu in één klap afgepakt. We organiseerden een klachtenweek, brachten een zwartboek uit, gebruikten heel grote woorden in de discussies in de gemeenteraad en hielpen mensen om bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing. Van die beroepszaken werden er heel wat gewonnen: de gemeente had de fout gemaakt om veel keuringen die volgden als iemand bezwaar maakte, niet door een arts uit laten voeren. En dat kan echt niet, vond de beroepsrechter.

SLOOPALARM STAAT AAN

Een bijzondere actie die voortkwam uit de Hulpdienst, voorzagen we van een eigen naam: SloopAlarm. In 1998 lanceerden de gemeente en de grote woningcorporaties plannen om binnen tien jaar zo'n 80.000 huizen in de stad te slopen. De eerste concrete voorstellen werden ook gedaan: vooral Paddepoel en Vinkhuizen kregen met de sloophamer te maken. De plannen overvielen de huurders en stuitten op veel verzet. Als SP speelden we daarin een belangrijke rol, met onder andere de oprichting van een Anti-Sloopcomité. In Vinkhuizen werden de plannen drastisch bijgesteld: in andere wijken werden ze wel uitgevoerd. Al snel kwamen er mensen naar het Hulpdienstspreekuur met vragen over hun rechten en met verzoeken om advies bij de voorbereiding van de 'uitplaatsings-

gesprekken', de huisbezoeken die corporatiemedewerkers brachten om de zaken rond de sloop en de vervangende woonruimte te regelen. We adviseerden die gesprekken vooral niet alléén aan te gaan, en we boden aan dat wij ze zouden bijwonen als de huurder geen andere ondersteuning kon regelen. Vervolgens hebben we over dat aanbod folders gemaakt die we uitdeelden in de straten waar gesloopt zou gaan worden. Enkele tientallen mensen maakten daar dankbaar gebruik van.

In eerste instantie waren de corporatiemedewerkers argwanend: wat moet dat, zo'n SP'er bij het gesprek? Maar al snel bleek onze aanwezigheid voor beide partijen zinvol te zijn. De huurder wist dat er iemand bij was die ervoor zorgde dat alles goed aan bod kwam, en de corporatiemedewerker merkte dat zaken voor de huurder gemakkelijker te accepteren waren als wij bevestigden dat de regeling inderdaad zo in elkaar stak als verteld werd.

MEEBESTUREN MAAKT HULPDIENSTWERK NIET MINDER BELANGRIJK

Tot 2000 heb ik met veel plezier in het spreekuur meegedraaid. Natuurlijk kwamen er ook problemen langs waar we als Hulpdienstmedewerker niets mee konden, en zaken die ons erg aangrepen. Maar terugkijkend overheersen vooral de herinneringen aan de leuke en geslaagde zaken, en het gevoel veel nuttig werk gedaan te hebben. Bijzonder is wel dat ik me als Hulpdienstmedewerker vaak tegenover de gemeente heb opgesteld, en dat ik nu als wethouder in hoge mate medeverantwoordelijk ben voor het beleid van de gemeente. Hoe zou het gelopen zijn als de SP al eerder deelgenomen had aan het college van B en W, vraag ik me wel eens af. Het is moeilijk om daar zelf een eerlijke analyse van te maken. Ik merk wel dat ik door de jaren bij de Hulpdienst bij allerlei ambtelijke voorstellen vrijwel automatisch de vraag stel: 'wat betekent het voor de mensen die ermee te maken krijgen?' Dat zal zeker doorwerken in het beleid. Verder kan ik me niet voorstellen dat bijvoorbeeld de abrupte invoering van de deeltaxidwang mogelijk zou zijn geweest bij SP-deelname aan het college van B en W. Ook de sloopdiscussie zou dan echt anders gelopen zijn. Maar laten we vooral niet denken dat de Hulpdienst, en ook de collectieve actie op basis van individuele problemen, overbodig is nu de SP mee bestuurt. De hete adem van alerte Hulpdienstmedewerkers in de nek van bestuurders is heel belangrijk. Ook in de nek van SP-bestuurders.

'DE KOFFIEKOPJES SPRONGEN IN DE LUCHT'

Rosita van Gijlswijk, spreekuurmedewerker van 1995 tot 2003

Het was begin 1995 toen Peter Verschuren bij mijn moeder op huisbezoek kwam. Zij woonde toen in een flat die ondanks huursubsidie te duur voor haar werd. Bovendien kwam ze door haar medische klachten niet meer uit de flat: traplopen kon ze niet en de lift beangstigde haar. Verschuren hielp mijn moeder met het aanvragen van een medische urgentie voor een benedenwoning. Ondertussen hing mijn moeder een SP-banner die ze van Verschuren kreeg voor het raam. 'Onbetaalbaar verklaarde woning', stond erop. Binnen drie maanden had ze een andere woning en verhuisden we. Mijn moeder werd direct lid van de partij.

Na de verhuizing werd mijn moeder gebeld en gevraagd of ze bij het partijwerk kon helpen. 'Ik niet', zei ze, 'maar mijn dochter misschien wel.' Ik was toen net met mijn HBO-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening begonnen en mijn moeder dacht dat het wel iets voor mij was om mee te helpen met het juridisch spreekuur van de SP. En dat was het ook. Ik ben daar in 1995 begonnen, heb in 1997 de coördinatie van het spreekuur overgenomen en ben tot eind 2003 gebleven als vrijwilliger.

'IK BEN NIET BOOS OP JOU HOOR'

De eerste keer dat ik het spreekuur meemaakte, was het meteen raak. Een man kwam met de klacht dat hij de vergoeding was kwijtgeraakt om zijn vervoer te regelen. De gemeente was immers overgestapt op het systeem van 'deeltaxi's' in plaats van individuele vergoedingen. De man was daar zo boos over dat hij keihard met zijn vuist op tafel sloeg – de koffiekopjes maakten een sprongetje in de lucht – en dreigde met een brandende auto het stadhuis in te rijden. Ik schrok enorm, was lijkleek. De man stelde me gerust: 'Meisje, ik ben niet boos op jou hoor!' Diezelfde man heeft trouwens zijn boosheid in actie omgezet: met steun

van de SP is hij in een handbewogen rolstoel van Groningen naar Den Haag gereden om daar een zwartboek aan de Tweede Kamerleden aan te bieden met verhalen van mede-gehandicapten over de ellende rond de voorzieningen. Dat was en is wat mij enorm aanspreekt in deze service van de SP: niet alleen mooie praatjes in de politieke arena, maar ook de schouders er onder zetten en samen met mensen strijden tegen wantoestanden.

'MOET JE NOU ALS SNOTNEUS VAN 25 EEN OUDER IEMAND DE LES LEZEN?'

In de loop van de jaren heb ik veel schrijnende situaties meegemaakt met cliënten van het spreekuur. Zo was er een oudere man die al jaren trots met een SP-speldje op de markt aan iedereen vertelde dat ze vooral op de partij moesten stemmen die hem altijd zo goed hielp. Hij vertelde dat hij zijn spaarcentjes aan de burens had geleend, zodat die hun huisje konden opknappen. De man dacht dat hij het geld wel terug zou krijgen en kwam er weken later achter dat hij ernaar kon fluiten. Ik was wel eens bij hem thuis geweest en merkte dat hij zich niet zelfstandig kon redden: hij douchte niet, at zeer slecht en zijn huis was een rommel. Tsja, als snotneus van 25 kun je moeilijk een ouder iemand de les gaan lezen. Een paar dagen heb ik getwijfeld over wat ik moest doen: Thuiszorg Groningen bellen? Misschien wilde meneer helemaal geen hulp. Zijn dochters kwam ik wel eens tegen in het winkelcentrum. Uiteindelijk heb ik hen gewaarschuwd dat hun vader wel erg goed van vertrouwen was geweest door zijn geld uit te lenen en eigenlijk zorg nodig had. Zijn jongste dochter kom ik nog vaak tegen. Nog steeds is ze me dankbaar.

De eerste keer dat ik in contact kwam met de media was toen ik op het telefonisch spreekuur een melding kreeg dat er illegaal asbest in Lewenborg werd gesloopt. Ik was alleen op het kantoor en belde een partijgenoot om advies. 'Fax maar snel naar de Arbeidsinspectie en de Milieudienst', kreeg ik te horen, 'en stuur een afschrift naar de media'. Voor ik het wist werden de bouwactiviteiten stil gelegd, stelde de Arbeidsinspectie een onderzoek in en had ik de krant aan de telefoon. Wat een enkele fax wel niet kan doen. De media heb ik daarna wel vaker ingeschakeld om wantoestanden aan de kaak te stellen: Hart van Nederland maakte bijvoorbeeld een uitzending over het strenge boetebeleid van de sociale diensten dat we onderzocht hadden. En ook konden we regel-

matig de media gebruiken om mensen te wijzen op de mogelijkheden van het spreekuur. Bijvoorbeeld bij de invoering van de Zorgverzekeringswet. Kern daarvan is dat iedereen even veel premie moet betalen. Wie daar het geld niet voor had, moest een zorgtoeslag aanvragen. Wij organiseerden een serie extra spreekuren om samen met de mensen de formulieren ervoor in te vullen, gaven daar met een persbericht bekendheid aan en hadden dagenlang een vol kantoor. Ook mensen die een eind buiten Groningen woonden, kwamen op de service af.

'KUNT U DE BUREN EVEN BELLEN?'

De SP-Hulpdienst kan niet altijd iedereen helpen, en moet ook wel eens mensen teleurstellen. Zoals de mevrouw die op het spreekuur vertelde dat haar buurkinderen door hun ouders mishandeld werden. Ik vroeg haar of ze het Meldpunt Kindermishandeling al had gebeld. Nee, zei ze, mijn burens zijn lid van de SP en ik ga ervan uit dat u ze wel even kunt bellen. Nee dus. Of de man die vertelde niet meer op de SP te stemmen omdat wij niet hadden voorkomen dat er op zijn vakantiegeld beslag gelegd was om een schuld af te lossen. In mijn archief kwam ik nog een notitie tegen over de 'grenzen aan de hulpverlening van de SP', bedoeld voor medewerkers en stagiaires die ik in de loop van de jaren heb begeleid. Met burenruzies, schulden bij familie en geruzie over de kinderen na echtscheiding bemoeien we ons echt niet.

Het spreekuur heeft een politieke functie, het is een bron van informatie. Wat de medewerkers horen op de spreekuren kunnen ze omzetten in daden. Vaak blijft het niet bij het schrijven van een enkel briefje, maar wordt er een grotere actie ondernomen. De SP kan de politieke agenda beïnvloeden, een klachtenlijn opzetten, rapporten schrijven en de verantwoordelijken ter verantwoording roepen.

Vele raadvragen die ik vanaf 1999 in de Groninger gemeenteraad stelde, kwamen voort uit signalen van het spreekuur. Over de werksfeer bij de sociale werkvoorziening bijvoorbeeld, over de handelswijze van commerciële re-integratiebureaus, de effecten van het verdwijnen van gesubsidieerde banen, eigenlijk te veel om op te noemen. Ook in debatten was ik regelmatig in staat om de effecten van het beleid op basis van de praktijk van het spreekuur te schetsen.

Ik heb de gemeenteraad voorgesteld een Formulierenbrigade in te stellen: hulpverleners die bij mensen op bezoek gaan en uitrekenen of ze recht hebben op voorzieningen. Het niet-gebruik van voorzieningen is groot en veel mensen vinden het invullen van aanvraagformulieren te moeilijk. Ook is er formulierenangst: mensen die bij het zien van een formulier al wit wegtrekken en het daarom maar laten zitten. Het voorstel werd niet aangenomen, maar gelukkig zag de MJD (stichting maatschappelijke en juridische dienstverlening) er wel brood in. Ze ging er mee aan de slag, en er kwamen sociaal ondersteuners die de mensen helpen hun weg te vinden in het oerwoud van wetten en regels.

'EN TOEN ZAT IK ZELF ACHTER DE TAFEL VAN DE BEZWAARSCHRIFTENCOMMISSIE'

Vaak ben ik mee geweest als mensen op het gemeentehuis moesten verschijnen om hun bezwaarschrift toelichten. Veel mensen zagen er tegen op: verschijnen voor een commissie en dan ook nog in zo'n imponerend gebouw. Ik probeerde de mensen op hun gemak te stellen: door de procedure uit te leggen en soms ook door namens hen het woord te voeren. Regelmatig boekten we successen: terugvorderingen van bijstand gingen van tafel, mensen kregen alsnog bijzondere bijstand voor een wasmachine of een speciale bril. Jaren later zat ik regelmatig aan de andere kant van de tafel, als lid van de commissie. En altijd dacht ik terug aan die keren dat ik de mensen op hun gemak stelde...

Op een middag in de herfst werd ik tijdens het telefonisch spreekuur gebeld door een oudere dame uit Kostverloren. De woningstichting had besloten dat de blokverwarming vervangen moest worden. Midden in de herfst, met de winter voor de deur. Mevrouw vond dat niet kunnen. Ik ook niet. Ik belde de verhuurder en kreeg te horen dat de planning niet meer aangepast kon worden. Een boze brief met de eis dat mensen op kosten van de woningstichting een elektrische kachel konden gebruiken en een

Ik weet nog goed dat wij in de Oosterparkwijk problemen hadden met onze kachel. Er kwam stof uit en dat was zeer brandgevaarlijk. Maar de mensen van de woningbouw wilden hem niet uitzuigen, omdat er asbest in zat. Toen heb ik hulp gezocht bij de SP en zij hebben me geholpen met de klachtenbrief. Enige tijd later kreeg iedereen in de buurt een nieuwe kachel!

Geeske Mast

pamflet in de brievenbussen van de bewoners hadden snel succes: de woningstichting bood iedere bewoner alternatieve verwarming aan.

In 2003 moest ik met pijn in mijn hart stoppen met het spreekuur vanwege mijn drukke werkzaamheden voor de landelijke SP. Als ik op ons kantoor ben en er is spreekuur, dan kom ik nog vaak mensen tegen die ik ooit geholpen heb. Soms help ik nog mee met het jaarlijkse belastingspreekuur, omdat ik het praktische en dankbare werk mis. Van het Hulpdienstwerk heb ik veel geleerd: over hoe mensen onbedoeld in grote problemen kunnen komen en over hoe bureaucratisch overheidsinstanties kunnen werken. Daarvan heb ik als Kamerlid dankbaar gebruik kunnen maken. Toen Wouter Bos besloot om de ziektekostenaf trek af te schaffen, kon ik precies aangeven wat voor problemen dat oplevert voor heel veel chronisch zieken, ouderen en gehandicapten. Mensen van wie de koopkracht toch al zwaar onder druk staat, worden keihard getroffen. Ik geloof niet dat Bos erg onder de indruk was, hij drukte de regeling er zonder enige compassie door...



‘DE AFGELOPEN BELASTINGPERIODE HEBBEN WE MEER DAN TWEE TON VERDIEND VOOR ONZE KLANTEN’

Cristine van Dijk, spreekuurmedewerker vanaf 2002 tot

Eind 2001 ging ik met een paar vrienden die een conflict hadden met de Sociale Dienst, naar het spreekuur van de Hulpdienst. Ik had me wel eens afgevraagd waar al die mensen 's avonds voor in de rij stonden in de Nieuwe Boteringestraat, nu kwam ik er achter! Op maandagavond houdt de SP daar spreekuur. Ik was zo onder de indruk van de hulp die mijn vrienden kregen, dat ik besloot SP'er te worden. Begin 2002 schreef ik me in als lid en solliciteerde ik naar een baan als medewerker bij de Hulpdienst. Daar ging ik in de 'belastingtijd' aan de slag. De eerste maandagavond dat ik vanuit het plantsoen naar het SP-pand fietste zag ik een lange rij mensen staan wachten om binnen te kunnen komen. De eerste mensen in de rij hadden mazzel, ze konden om 7 uur in de wachtkamer, een tafel met 6 stoelen, gaan zitten. De gang stond vol en ik worstelde me naar binnen...

EEN GEVECHT TEGEN DE TIJD

Ik mocht meekijken met Anneke en proberen te begrijpen hoe je zo'n belastingaangifte doet. In 2002 werden nog niet standaard alle aangiften via het internet gedaan, mede omdat er in het pand maar twee computers stonden, waarvan er maar één op het internet was aangesloten. Al gauw kwam ik er achter dat het de bedoeling was om in je vrije tijd één van de computers te 'regelen' om de belastingaangiften te doen. Dat viel niet altijd mee, want alle medewerkers moesten op hun beurt wachten. Dat jaar heb ik veel avonden en weekenden in het pand gezeten om me door het belastingprogramma heen te worstelen. Gelukkig keek Anneke alle aangiften die ik deed na, en zo heb ik langzamerhand geleerd wát van belang is en vooral wáár je dat moet invullen. Vóór 1 april moeten alle aangiften de deur uit. En hoewel we nu in de belastingperiode een flink aantal medewerkers extra hebben en over vier computers en eventueel een paar laptopwerkplaatsen kunnen beschikken, blijft het een gevecht tegen de tijd. Daarom hebben we tijdens de belastingperiode

een extra belastingspreekuur op de donderdagavond en worden er elk jaar nieuwe medewerkers opgeleid voor de belastingspreekuren. En toch moeten cliënten nog vaak lang op hun beurt wachten. Niet iedereen vindt dat leuk, maar de meeste mensen nemen dat gelaten – ze worden immers ook gratis geholpen. Ook veel cliënten vinden het zelfs wel gezellig – er wordt wat afgebabbeld op de spreekuuravonden. En als een aardige mevrouw pas om 12 uur 's nachts aan de beurt is, maar daarna helemaal blij en dankbaar alle medewerkers op paaseieren trakteert, dan gaat iedereen met een tevreden gevoel naar huis.

Natuurlijk is de behoefte om mee te werken aan een socialere en rechtvaardigere maatschappij de drijfveer voor de medewerkers om belangeloos behoorlijk veel vrije tijd in de Hulpdienst steken. Maar toch vinden we het net als ieder ander leuk om af en toe een schouderklopje te krijgen in de vorm van een waardering woord of gebaar. Een voorbeeld: een echtpaar met alleen AOW moest onverwacht een enorm bedrag aan de belasting betalen, zo'n 900 euro. Of we ook konden kijken of dat wel klopte, als we tenminste tijd hadden en het niet te veel gevraagd was. De aanslag klopte, daar viel niets aan te doen, maar door over de laatste vijf jaar nog belastingaangifte te verzorgen (ze waren er zelf altijd van uit gegaan dat dit geen enkele zin had) kregen ze enkele duizenden euro's terug, meer dan voldoende om de 900 euro te betalen. Ze waren zo blij dat ze, toen de belastingdienst het geld had uitbetaald, met kinderen en kleinkinderen in hun kielzog en met hun zondagse kleren aan, naar het SP-pand togen met een grote taart en een bos bloemen om ons klapzonnend te bedanken.

We hebben trouwens in de laatste belastingperiode, van februari tot april 2009, voor onze cliënten gezamenlijk meer dan 200.000 euro 'verdiend'. Ook dat geeft een heel voldaan gevoel!

'WE SNAPPEN HET ZELF OOK NIET, GA HET MAAR EENS VRAGEN BIJ DE SP'

Naast het doen van belastingaangiften geven we informatie en advies of verwijzen we cliënten door naar mensen of instanties die hen verder en beter kunnen helpen. Vaak worden mensen van het kastje naar de muur gestuurd of raken ze verdwaald in het woud van regels en procedures. Een helpende hand voor het oplossen van problemen met de baas, ver-

huurder of gemeente kan dan een uitweg bieden. De hoofdtaken van de Hulpdienst zijn dan ook verwijzen, ondersteunen, begeleiden en bemiddelen. In het voeren van procedures bij kantongerecht of rechtbank zijn we terughoudend. Over het algemeen beperken we ons tot zaken op het gebied van de sociale zekerheid, belastingen, bestuursrecht, arbeidsrecht en huurrecht. We helpen cliënten bij het invullen van formulieren en het schrijven van bezwaarschriften. In enkele gevallen verwijzen we door naar een advocaat. Ook verzoeken voor het treffen van een schuldsanering verwijzen we door.

Het komt trouwens ook met enige regelmaat voor dat andere, ook professionele, instanties naar de Hulpdienst doorverwijzen. Bijvoorbeeld MJD of Humanitas als ze zelf geen tijd of zin hebben om een belastingaangifte voor iemand in te vullen, en we krijgen zelfs van klanten te horen dat ze op de Sociale Dienst de mededeling kregen: 'Wij snappen het zelf ook niet goed, ga maar vragen bij de Hulpdienst, daar weten ze het wel....' Natuurlijk is dat vleidend. Maar ook wel heel vreemd.

DRUKKER, PROFESSIONELER EN MET MEER AFGEBAKENDE TAKEN

Sinds het begin van de Hulpdienst is er veel veranderd en is vooral het aantal cliënten enorm toegenomen. Alleen al in de jaren dat ik meedoe, vanaf 2002, is het aantal ongeveer verdubbeld. En nog steeds neemt de drukte toe. In 2008 telden we in totaal 1019 spreekuurbezoekers, dit jaar hebben we tot de zomervakantie al zo'n 1000 bezoekers gehad. Ongeveer de helft van het jaarlijkse aantal bezoekers komt tussen 1 februari en half april (belastingen), verdeeld over de maandag- en donderdagavond. In die tijd hebben we soms 50 of zelfs 60 bezoekers per avond. Maar ook daarbuiten, op de 'normale' spreekuren, is 20 à 25 cliënten per avond geen uitzondering. Dan zijn we blij als we na het spreekuur en de nabespreking daarvan om 11 uur of half 12 naar huis kunnen. Maar gelukkig er zijn ook rustiger avonden.

Ook ons adres is veranderd: in 2006 zijn we aan de Boteringestraat verhuisd van nummer 59 naar nummer 74. We hebben nu een groot pand, zodat alle mensen op maandagavond naar binnen kunnen. De

Ik ben hier al één keer eerder geweest; met het invullen van mijn belastingpapieren. En dat was grote klasse! Anders was ik ook niet teruggekomen natuurlijk!

Meneer Middel

wachtruimte is daar groot genoeg voor, ook al is het tijdens de belastingperiode af en toe wel passen en meten om iedereen een plaatsje te geven. In 2007 is er een nieuw computernetwerk aangelegd en hebben we meer computers gekregen, waardoor het invullen en het verwerken van de aangiften een stuk gemakkelijker is geworden. Dankzij de grote ruimte in het pand kunnen de medewerkers een plek vinden waar een stukje privacy gewaarborgd is. In het kleine pand aan de overkant was dit een stuk lastiger.

Onze gastvrouw Janny zorgt dat iedereen die binnenkomt wordt ingeschreven en een kopje koffie of thee krijgt. Janny bepaalt wie van de medewerkers de cliënt gaat helpen. Ze kent alle vaste klanten en weet bij welke medewerker ze moeten zijn.

Niet alleen de Hulpdienst is erg gegroeid en is het pand veel groter dan voorheen, de SP heeft ook als politieke organisatie een reuzengroei doorgemaakt. Van klein partijtje zijn we uitgegroeid tot tweede partij in de stad Groningen, met zeven gemeenteraadsleden, twee wethouders en veel taken en verantwoordelijkheden. Dat heeft gevolgen voor de organisatie: de taken binnen de afdeling zijn meer gespecialiseerd en we hebben helderder dan in het verleden afgebakend wat we wél doen, en wat we niet doen. Was het bij Peter en Rosita nog zo dat zij de taken van Hulpdienstmedewerker en raadslid konden combineren, nu kan dat niet meer. De Hulpdienst is er alleen voor individuele hulpvragen en klachten, de gemeenteraadsfractie en het afdelingsbestuur houden zich bezig met klachten en vragen van groepen mensen. Natuurlijk is wel er voortdurend nauw overleg tussen de Hulpdienstmedewerkers, de gemeenteraadsleden, het afdelingsbestuur en de SP-wethouders.

Als de Hulpdienstmedewerkers signaleren dat er een collectief probleem is, dan geven ze dat meteen door aan het afdelingsbestuur of de raadsfractie. Gaat het over landelijke zaken, dan wordt de Kamerfractie ingeseind. De Hulpdienst zelf is geen actiecomité. Omgekeerd wordt de Hulpdienst op de hoogte gehouden als er iets verandert in bijvoorbeeld het beleid van de Sociale Dienst. Zo werken alle geledingen van de SP samen aan een verdere professionalisering.

TOT SLOT NOG EVEN OP EEN RIJTJE WAT U WEL EN NIET VAN DE HULPDIENST KUNT VERWACHTEN:

WEL:

- Hulp bij het doen van belastingaangifte, het controleren van de aanslag en eventueel het opstellen van een bezwaarschrift.
- Hulp bij het aanvragen of wijzigen van de huur- en/of zorgtoeslag, het maken van een proefberekening, het controleren van de beschikking.
- Hulp bij het aanvragen van kwijtschelding van de gemeentebelastingen.
- Controleren van beschikkingen, berekeningen en verrekeningen van de Sociale Dienst of het UWV, hulp bij het opstellen van een bezwaarschrift en eventueel begeleiding bij een hoorzitting.
- Advies op het gebied van WMO-vragen, bij problemen met de zorgverzekeraar, de energieleverancier, de verhuurder, etc., etc.

NIET:

- Asielprocedures
- Schuldsanering
- Strafzaken
- Gerechtelijke procedures

In deze gevallen verwijzen we door naar bevoegde instanties of personen, bijvoorbeeld een advocaat.

Op maandagavond van 19.00 tot 20.30 uur hebben we inloopsprekuren (geen afspraak nodig) en op donderdagmiddag van 14.00 tot 16.00 uur telefonisch spreekuren op nummer 050-3119051.

Ook zijn we per e-mail bereikbaar: hulpdienstgroningen@tomaatnet.nl.

AANTALLEN

De laatste jaren maken we een verslag met de aantallen spreekuurbezoekers. In het verleden gebeurde dat niet consequent.

Jaar Aantal spreekuurbezoekers

1997	737 (inclusief telefonische hulpvragen)
1998	785 (inclusief telefonische hulpvragen)
2006	1140 (exclusief telefonische hulpvragen)
2007	1105 (exclusief telefonische hulpvragen)
2008	1019 (exclusief telefonische hulpvragen)

Aantal verzoeken om hulp bij belastingaangifte

1997	262
1998	296
2006	572
2007	641
2008	567

Vragen per e-mail

Vanaf eind 2007 kunnen hulpvragen ook per mail gesteld worden. In 2008 is dat 62 keer gebeurd, in de eerste negen maanden van 2009 66 keer.





SP-Groningen
Nieuwe Boteringestraat 74
9712 PP Groningen
T (050) 311 90 50
E groningen@sp.nl
I www.sp.nl

