



BELEIDSPLAN

Periode 2017-2019



Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Wat is BSR	2
Historie van BSR	
BSR nu	
Onze visie	
Onze missie	
3. Analyse van BSR	5
Organisatie	
Medewerkers	
Coördinator	
Bestuur	
Overige medewerkers	
Huisvesting	
PR	
Positie basisstructuur	
Financieel	
ANBI	
4. Doelstellingen	9
Terugblik Beleidsplan 2012-2015	
Overzicht doelstellingen 2017-2019	
5. Tenslotte	18

1. Inleiding

Het vorige beleidsplan had betrekking op de periode 2012 - 2015. Het jaar 2016 wordt als overgangsjaar gezien. In dit nieuwe beleidsplan 2017 - 2019 wordt beschreven op welke wijze Bureau Sociaal Raadsliden (BSR) thans is ingericht, wordt het vorige beleidsplan geëvalueerd en worden nieuwe doelstellingen geformuleerd.

2. Wat is BSR

Historie van BSR

Stichting Bureau Sociaal Raadsliden is opgericht in 1979. Statutair was de doelstelling het informeren, adviseren, doorverwijzen en bemiddelen op maatschappelijk, cultureel en recreatief gebied. Daarnaast had BSR als doel het signaleren van gebreken.



BSR nu

Door de jaren heen hebben de werkzaamheden op cultureel en recreatief gebied aan waarde verloren, waardoor de belangrijkste doelstelling de sociaal juridische dienstverlening is geworden. BSR is een onafhankelijke wegwijzer in de ingewikkelde wereld van wetten, regelingen, formulieren en (overheid)instellingen voor alle inwoners van Veldhoven. De dienstverlening is persoonlijk, vertrouwelijk en kosteloos.



Het sociaal raadsliedenwerk

Het beantwoorden van vragen over wet- en regelgeving. Het adviseren en informeren over regelingen en voorzieningen en zo nodig doorverwijzen naar andere organisaties.



Het klapperproject

Het bieden van hulp bij het opzetten en ordenen van de thuisadministratie



Het budgetcoachproject

BSR biedt samen met Cordaad Welzijn ondersteuning aan mensen met (dreigende) financiële problemen.



De formulierenhulp

Het bieden van uitleg en ondersteuning bij het invullen van formulieren en het schrijven van brieven.



Belastingvragen en belastingaangiftes

Het bieden van hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en het beantwoorden van vragen over belastingzaken inclusief toeslagen (huur- en zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget). Tevens is BSR Toeslagen Service Punt van de Belastingdienst Toeslagen.



Hulp bij verantwoording aan kantonrechter

Vertegenwoordigers van bewoners van Severinus in Veldhoven (zoals bewindvoerders en mentoren) kunnen voor de jaarlijkse verantwoording die zij moeten afleggen aan de kantonrechter hulp krijgen.

Onze visie

BSR heeft als kernwaarden: een gratis dienstverlening die laagdrempelig, anoniem, onbevooroordeeld, onafhankelijk en toegankelijk is voor alle inwoners van Veldhoven. De organisatie staat bekend om haar betrouwbaarheid en deskundigheid.



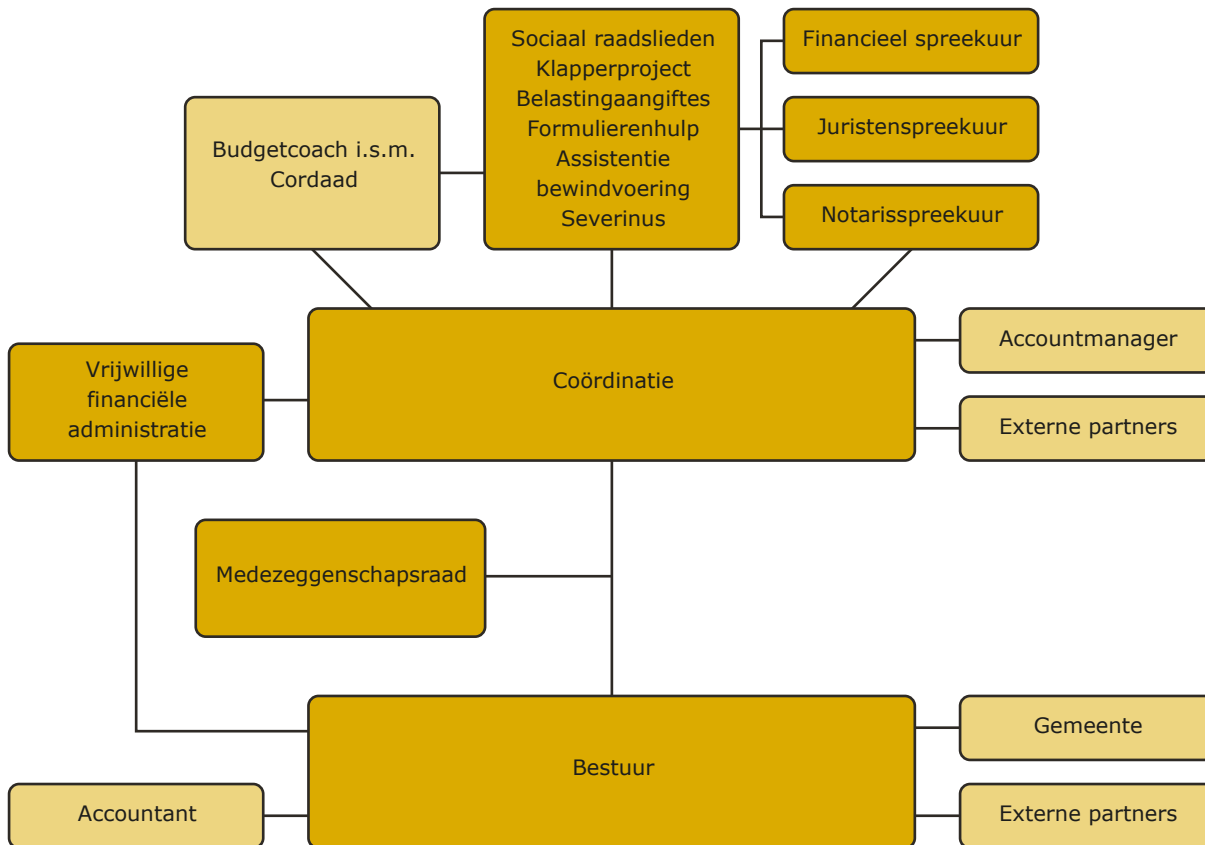
Onze missie

Wet- en regelgeving blijkt steeds complexer en wordt steeds vaker digitaal beschikbaar gesteld. Veel burgers lopen vast omdat informatie en procedures te ingewikkeld zijn. BSR is een vrijwilligersorganisatie die zich in haar werk vooral richt op informatie en advies aan en ondersteuning van kwetsbare inwoners van Veldhoven en doet dat door hen te helpen bij het zoeken en vinden van hun recht en door het bevorderen van hun zelfredzaamheid.

De organisatie voert hiermee taken uit die passen binnen het gemeentelijk beleid en vervult daarmee in goede samenwerking en afstemming met de gemeente Veldhoven en collega-instellingen een belangrijke maatschappelijke functie.

3. Analyse van BSR

Organisatie



Medewerkers

BSR kan zijn functie alleen vervullen op de wijze en op het niveau waarop het al jaren gebeurt door de inzet van zeer betrokken en capabele medewerkers, allen vrijwilligers. Hierdoor neemt de organisatie binnen Veldhoven een aparte positie in tussen de grotere professionele organisaties.

Punt van aandacht en zorg is steeds de continuïteit van de bezetting met deskundige vrijwilligers. Het werven en behouden van deskundige medewerkers zal in de komende jaren onder grotere druk komen te staan. Daarnaast zal meer tijd, geld en aandacht moeten worden besteed aan de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers, zeker gezien de toenemende complexiteit van de vraagstelling.

Op dit moment zijn de medewerkers nog langere tijd verbonden. De landelijke tendens is echter dat de vrijwilliger zich in tegenstelling tot voorheen, niet meer voor langere tijd wil vastleggen en er sprake is van een toenemende individualisering van de samenleving. Doordat bij de huidige wetgeving mensen met een WW-uitkering, ook oudere werkzoekenden, beschikbaar moeten blijven voor de arbeidsmarkt en ouderen in het algemeen langer moeten doorwerken, zal het steeds moeilijker worden om geschikte kandidaten met voldoende kennis en ervaring te vinden, die als vrijwilliger aan de slag zouden kunnen gaan. De aanwas van nieuwe vrijwilligers zal daardoor afnemen. Derhalve zal mogelijk een grotere wervingsinspanning nodig zijn, nog afgezien van de toenemende vraag naar nieuwe vrijwilligers als gevolg van nieuwe activiteiten. Doordat BSR een kleine organisatie is kunnen medewerkers adequaat worden ingelicht over de snel en veel veranderende nieuwe regelgeving. De wijze waarop deze kennis eigen wordt gemaakt is een continue punt van aandacht.



Coördinator

Tot het 2de kwartaal van 2016 had BSR maar één betaalde kracht. Gewerkt werd met één parttime coördinator. Dat was te weinig, zowel qua werkbelasting als qua kwetsbaarheid. De coördinator was te zwaar en te divers belast. Immers, naast de interne leiding en coördinatie wordt van de coördinator in toenemende mate verlangd dat extern wordt deelgenomen aan meerdere netwerken hetgeen veel tijd en aandacht vraagt. Noodgedwongen moesten er steeds weer veel overuren worden gemaakt. Daarnaast bestond het gevaar van uitval. Voor een langdurige situatie van afwezigheid bestond geen goede oplossing.

Doordat de gemeente Veldhoven overtuigd was van de meerwaarde van BSR en zich bewust was geworden van de penibele situatie, het continuïteitsrisico en de toenemende complexiteit van de vraagstelling is er inmiddels door een aanvullende subsidie de mogelijkheid gecreëerd voor een tweede coördinator. Onlangs is een tweede parttime coördinator aangesteld.

Bestuur

Het bestuur bestaat uit vrijwilligers. Thans is het bestuur juist voltallig met een voorzitter, penningmeester, secretaris en twee algemene leden. Statutair is sprake van een bestuursperiode van drie jaar, eenmalig te verlengen met een periode van nog eens drie jaar.

Overige medewerkers

De organisatie wordt verder ondersteund door juristen en notarissen voor de meer specialistische juridische dienstverlening, een medewerker die de financiële administratie verzorgt en een financieel adviseur met een vast spreekuur. Allen verlenen hun diensten onbezoldigd.

Huisvesting

Eind 2013 is de verhuizing een feit geworden en is BSR inmiddels ingeburgerd in het pand van De Parasol aan de Sterrenlaan 15. Ook cliënten weten BSR goed te vinden. In overleg met De Parasol zijn inmiddels drie vaste ruimtes betrokken en aangepast aan de eisen die BSR als voorwaarden stelt om haar werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren op het gebied van functionaliteit en privacy. Risico is wel dat aan het voortbestaan van de Parasol ook onze huisvesting is gekoppeld.

PR/website

Na de verhuizing naar de huidige locatie heeft PR, waaronder de website, veel aandacht gekregen. Zo zijn onder andere het logo en de huisstijl aangepast en is sinds begin 2016 een geheel nieuwe website in de lucht. Tevens verschijnt er sinds september 2015 tweewekelijks een artikel in het Veldhovens Weekblad over BSR.



Positie basisstructuur

Veranderingen in het sociale domein (participatiewet, jeugdhulp en uitbreiding WMO) hebben de gemeente genoodzaakt tot een andere aanpak op het gebied van cliëntondersteuning. In het door de gemeente geïntroduceerde model voor toegang tot deze cliëntondersteuning heeft de organisatie zich in 2015 geprofileerd in de basisstructuur.

Financieel

BSR bespaart veel kosten doordat gewerkt wordt met vrijwilligers. Aangezien de organisatie statutair haar werkzaamheden gratis verricht kunnen er geen inkomsten van enige betekenis worden gegenereerd en is daarom voor het werk volledig afhankelijk van subsidie van de gemeente Veldhoven. Het werk wordt door de gemeente Veldhoven zeer gewaardeerd en is van significant belang voor de "Vitale Samenleving". Hierbij dient ook in ogenschouw genomen te worden dat BSR een substantieel bedrag bespaart voor de gemeente doordat werk dat elders door betaalde werknemers gebeurt, bij BSR door vrijwilligers wordt verricht.

Met het oog op de continuïteit is de gemeente voorts bereidwillig geweest om extra financiële zekerheid te bieden aan de organisatie, waardoor de financiën niet langer een punt van zorg zijn, maar mede gelet op de driejaarlijkse subsidieafspraken, wel punt van aandacht blijven.

De organisatie krijgt voor het uitvoeren van haar werkzaamheden financiële middelen van de gemeente Veldhoven. De ons ter beschikking staande gelden worden in bewaring gegeven op rekeningen van banken die vallen onder het Depositogarantiestelsel.

ANBI

Stichting Bureau Sociaal Raadslieden is door de Belastingdienst aangewezen als ANBI oftewel een Algemeen Nut Beogende Instelling (RSIN 005475016). Deze aanwijzing geeft enkele belastingvoordelen bij schenken of erven. Deze status zorgt ook voor eisen die gesteld worden aan het financiële beleid.

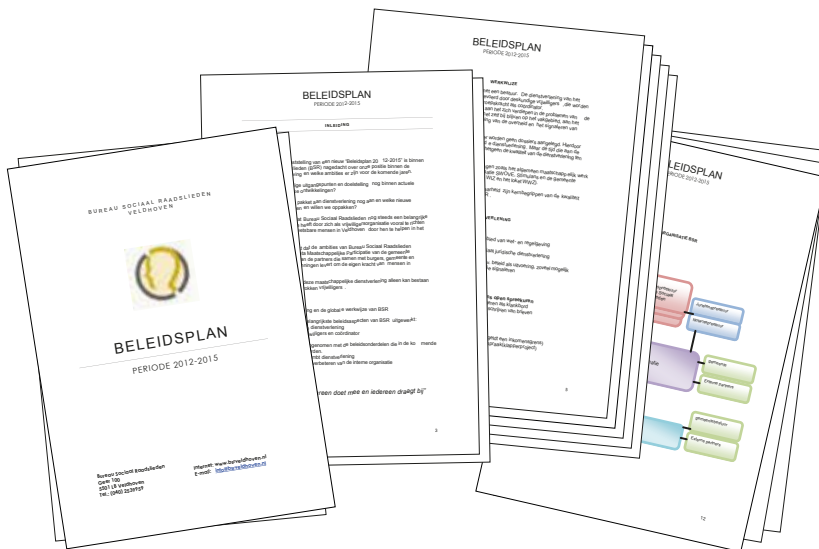


Naast deze eisen, waaraan BSR uiteraard voldoet, is de organisatie ook verplicht een aantal gegevens op zijn website te publiceren, zoals het beleidsplan en het jaarverslag. Dit wordt echter niet alleen gedaan omdat het één van de eisen is maar ook omdat de organisatie volledig transparant wil zijn.

4. Doelstellingen

Terugblik Beleidsplan 2012 - 2015

In het beleidsplan 2012 - 2015 was onder andere opgenomen dat de dienstverlening zou worden uitgebreid met een formulierenbrigade. Daarnaast werd er gesproken over taken die verricht zouden kunnen worden in het voortraject van schuldhulpverlening. Aan beide punten is de afgelopen jaren naar volle tevredenheid uitvoering gegeven. Inmiddels wordt reeds een aantal jaren hulp geboden bij het invullen van allerhande formulieren door de formulierenhulp. In samenwerking met Cordaad verzorgt BSR voorts het budgetcoachproject. Op deze wijze is de destijds aan de in het beleidsplan voorgenomen verdergaande samenwerking met partners in Veldhoven, letterlijk verder vorm gegeven.



Door het bestuur en de medewerkers bleek de afgelopen beleidsperiode vooralsnog geen meerwaarde te worden gezien in het bezoeken van cliënten op verschillende locaties in de wijken. In uitzonderingsgevallen worden cliënten thuis bezocht, in het bijzonder in het kader van de ondersteuning bij het klapperproject en later ook bij het invullen van belastingaangiftes. In het kader van het budgetcoachproject worden de diensten aan cliënten in beginsel wel veelvuldig op hun huisadres verricht. In zoverre is in ieder geval, waar mogelijk, tegemoet gekomen aan de doelstelling van de organisatie om te onderzoeken of behoefte bestaat aan het werken op verschillende locaties en het bezoeken van cliënten op hun huisadres.

De afgelopen beleidsperiode is geconstateerd dat het verrichten van betaalde dienstverlening met als doel om de financiële kwetsbaarheid van de organisa-

tie te verkleinen, binnen de huidige visie en missie geen reële optie is. Wel is berekend wat de feitelijke geldelijke waarde is van de dienstverlening door de vrijwilligers van BSR aan inwoners van Veldhoven c.q. welke kosten de organisatie in de praktijk aan besparing voor de gemeente Veldhoven oplevert. Deze waarde en feitelijke besparing blijken aanzienlijk te zijn en dit wordt onderkend door de gemeente.

In het beleidsplan 2012 - 2015 was privacy een punt van aandacht ingeval van uitbreiding of verandering van het takenpakket van BSR. Gebleken is dat de uitbreiding van de werkzaamheden in de vorm van belastingaangifte, het klapperproject en het budgetcoachproject in zekere zin afbreuk heeft gedaan aan het uitgangspunt dat cliënten anoniem kunnen blijven. Doordat in het budgetcoachproject dossiers dienen te worden aangelegd en bij belastingaangifte en klapperproject alle gegevens van cliënten bekend dienen te worden gemaakt aan de betreffende medewerker(s) en eventuele andere instanties, is hier geen sprake van anonieme dienstverlening. Echter, cliënten hebben hiervoor dan bewust gekozen door ondertekening van een verklaring, waardoor deze wijze van dienstverlening in die zin gelegitimeerd is.



Tot slot is in het vorige beleidsplan gesignaleerd dat een uitbreiding van het takenpakket van BSR mogelijk zou dienen te leiden tot een uitbreiding van de uren van de coördinator. In deze beleidsperiode is aangetoond dat, mede door deze uitbreiding, sprake is geworden van een onevenredig zware belasting van de coördinator, waardoor de kwetsbaarheid van de organisatie onacceptabel is vergroot. Dit heeft ertoe geleid dat in deze beleidsperiode is besloten dat een tweede coördinator noodzakelijk is. Hieraan is in de praktijk inmiddels uitvoering gegeven doordat een tweede coördinator is aangesteld.

Geconcludeerd kan worden dat aan een belangrijk deel van de doelstellingen in het beleidsplan 2012 - 2015 in positieve zin uitvoering en invulling is gegeven.

Overzicht doelstellingen beleidsperiode 2017 - 2019

De doelstellingen die BSR voor de komende beleidsperiode voor ogen heeft, zijn de volgende:

1. **Werving medewerkers.** De organisatie hecht grote waarde aan de medewerkers om het voortbestaan te kunnen garanderen. Gegeven het feit dat deskundige, gemotiveerde en langduriger inzetbare medewerkers moeilijker te werven zijn, zal hier meer aandacht aan dienen te worden besteed.

In komende beleidsperiode wordt concreet beoordeeld:

- a. Welke behoefte er bestaat aan het werven van nieuwe medewerkers.
 - b. De mate waarin BSR er in slaagt om nieuwe medewerkers te werven. en
 - c. Of het concrete verloop onder de medewerkers of het uitblijven daarvan inzichtelijk kan worden gemaakt.
 - d. En wordt een introductieprogramma samengesteld dat nieuwe medewerkers kunnen volgen bij aanvang van hun werkzaamheden. Het programma dient te worden gespecificeerd per project. Aanvankelijk zal worden gestart met een opleidingsmodule voor de werkzaamheden van sociaal raadsliedenwerk, aangezien deze het meest omvattend is.
2. **Social return.** Bij BSR zijn vrijwilligers werkzaam die werkzoekend zijn en tussentijds actief willen blijven in hun vakgebied of werkervaring kunnen opdoen. In deze beleidsperiode zal worden onderzocht:
 - a. Of er aanbod is van werkzoekenden die kunnen worden ingezet bij BSR.
 - b. Hoe mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt ingezet kunnen worden bij de werkzaamheden.
 3. **Behoud medewerkers.** Ter behoud van alle medewerkers, waar onder ook kunnen worden begrepen bestuursleden en coördinatoren, zal de organisatie blijven investeren in medewerkers, enerzijds middels uitingen van waardering, anderzijds door hen in staat te stellen middels scholing op kwalitatief goed niveau uitvoering te kunnen blijven geven aan hun

dienstverlening. In deze beleidsperiode dient hieraan extra aandacht te worden geschonken.

- a. Voor de coördinatoren geldt dat met hen dient te worden gesproken over het voor hen geldende LBB (Loopbaanbegeleidingsbudget).
- b. Voorts kan onder de huidige medewerkers worden gepeild welke behoefte bestaat aan onderlinge activiteiten en aan opleidingsmogelijkheden, alles in het kader van de waardering en stimulering van medewerkers in het verrichten van hun werkzaamheden.



4. **Specialisatie medewerkers.** De afgelopen jaren is de complexiteit van zaken waarin BSR haar diensten verleent toegenomen. In 2017 wordt door de coördinatoren samen met de medewerkers onderzocht:
 - a. Of er binnen het team van medewerkers naast de min of meer algemeen deskundige medewerkers behoefte is aan medewerkers die op een of meer gebieden beschikken over specialistisch kennisniveau en in dat kader als vraagbaak kunnen gelden voor de in bredere zin inzetbare medewerkers, dus een onderscheid in generalisten en specialisten.
 - b. Of deze specialisten een meerwaarde kunnen betekenen in de advieskwaliteit van BSR.
 - c. Uiterlijk in het 2e kwartaal van 2018 komt de coördinatie met een advies aan het bestuur.
5. **Taken en belasting coördinatoren.** Het aanstellen van een extra parttime coördinator in 2016 zal in eerste instantie door het inwerken en het komen tot een goed uitgebalanceerde taakverdeling de nodige

tijd vereisen. De inzetbaarheid van de tweede coördinator gaat voorts leiden tot minder kwetsbaarheid in de organisatie en extra capaciteit voor nieuw activiteiten, zowel intern als extern.

- a. Binnen deze beleidsperiode zal door de coördinatie periodiek overleg plaatsvinden over de verdeling van de werkzaamheden om zodoende tot een optimale afstemming te komen.
- b. De coördinatoren kunnen elkaars werkzaamheden overnemen bij afwezigheid.
- c. De uren die extra beschikbaar zijn gekomen, zullen zo optimaal mogelijk ingezet worden, voor wat betreft de doelstellingen van dit beleidsplan.

6. **Statutaire bestuursperiode.** Het bestuur zal zich gaan buigen over de statuten van BSR, in het bijzonder ten aanzien van de thans geldende bestuursperiode. Dit ter voorkoming van het wegvloeien van kennis en kunde van de bestuursleden bij aftreden na de relatief korte, maximale bestuursperiode. Het heeft de voorkeur om voor langere periode bestuursleden aan zich te verbinden op vrijwillige basis.

- a. Het bestuur zal zich in 2017 buigen over statuten van BSR.
- b. Het bestuur zal omtrent haar voorstel tot aanpassing van de statuten de MR en coördinatie om een advies vragen.
- c. Indien het bestuur tot besluit komt dat de geldende bestuursperiode gewijzigd moet worden zal zij overgaan tot aanpassing van de statuten.

7. **Een toekomstbestendig BSR.** We leven in een economie waar 24/7 bijna alles te krijgen is. Steeds vaker halen de consumenten informatie van internet. Op het internet kan je vragen stellen en krijg je antwoord. Het is de vraag of de toekomstige cliënten dit ook van BSR verwachten, of de organisatie dient te veranderen om een toekomstbestendige organisatie te blijven en zo ja, hoe. BSR wil iedereen van dienst kunnen zijn, maar wil er ook zijn voor de cliënten die geen gebruik maken van deze nieuwe technieken. De komende beleidsperiode wordt onderzocht of de organisatie haar dienstverlening moet veranderen om een toekomstbestendige organisatie te blijven (dit geldt voor zowel het bestuur, de

coördinatie als voor de medewerkers):

- a. Welke veranderingen gewenst en mogelijk zijn
- b. Het 1e kwartaal 2018 is de uitkomst hiervan in het bestuur besproken.

8. **Veldhovenaren weten wat BSR voor hen kan betekenen.** BSR heeft een goede naam bij zowel professionele als vrijwillige organisaties in de Veldhovense samenleving. Niettemin kan worden vastgesteld dat de bekendheid met het werk van het bureau bij meerdere groepen in de samenleving nogal te wensen overlaat. Het is zeker nodig meer en gericht aandacht te besteden aan een stevig PR-beleid en aan een actieve voorlichting.



- a. De komende periode wordt er ruim aandacht besteed aan het geven van voorlichting over de werkwijze van BSR.
- b. Organisaties en instellingen zullen actief worden benaderd om zodoende de naamsbekendheid te vergroten.
- c. Tevens zal door de coördinatie worden onderzocht in hoeverre sociale media hieraan kunnen bijdragen.

9. **BSR is bekend bij en vraagbaak voor collega-organisaties.** BSR is al een vraagbaak voor de Veldhovense burger, maar wil ook de vraagbaak zijn voor collega-organisaties zoals de gemeente, Lumens-werkt, SWOVE, Cordaad en generalisten en specialisten uit de diverse disciplines. BSR heeft als doel dat alle betrokkenen op het sociaal speelveld de organisatie weten te vinden voor vakinhoudelijke vragen en voor doorverwijzing van cliënten. In de komende beleidsperiode hebben de coör-

dinatoren, de medewerkers en bestuur (netwerk-)bijeenkomsten bezocht of georganiseerd waardoor de bekendheid van BSR bij de sociale samenwerkingspartners is vergoot.

10. **De jeugd weet BSR te vinden.** Algemeen bekend is dat onder de jeugd veel problemen bestaan. Er komt echter nog een beperkt aantal hulpvragen vanuit de jeugd. Onderzocht dient te worden op welke wijze de jeugd kan worden benaderd om bekend te raken met BSR en zijn dienstverlening.
- De coördinatie zal het 2e kwartaal van 2017 gebruiken om te onderzoeken, in samenwerking met hulpverlenende instellingen, hoe de jeugd van Veldhoven kan worden bereikt. Er zullen gesprekken plaatsvinden met o.a medewerkers van Cordaad, scholen en het Centrum voor Jeugd en Gezin, om zodoende kennis te vergaren rondom de communicatie met de jeugd en hierop gerichte activiteiten te ontplooiën.
 - Vanaf het 4e kwartaal 2017 zal door de coördinatie periodiek worden getoetst in hoeverre door de nieuwe benadering het aantal jeugdige cliënten is toegenomen.
11. **De website** www.bsrveldhoven.nl is het digitale visitekaartje van BSR. De nieuwe website is sinds begin 2016 in de lucht en zal steeds verder worden uitgebreid om ook digitaal optimaal diensten te kunnen verlenen.
- De website wordt doorlopend actueel gehouden en verder uitgebreid.
 - Er zal een teller worden geïnstalleerd aan de website om zodoende het aantal bezoeken per pagina te monitoren.



12. **De kwaliteit van de dienstverlening vindt BSR zeer belangrijk.** Omdat de dossiers steeds complexer worden en er vaak meerdere contactmomenten voor één dossier zijn is het noodzakelijk dat er een goede contactregistratie is. Er wordt onderzocht of de huidige manier van registreren nog voldoet aan de wensen en eisen en of er software is waarin een en ander beter vastgelegd kan worden.

Voor het einde van 2017

- a. is onderzocht of de huidige wijze van verslaglegging aan gepast moet worden en
- b. ligt er een voorstel aan het bestuur.

13. **Privacy van cliënten** is en blijft een gevoelig en belangrijk onderwerp. Enerzijds wil de organisatie de anonimiteit van haar cliënten respecteren, anderzijds is inzage in de persoonsgegevens van cliënten noodzakelijk voor een goede dienstverlening. BSR gaat onderzoeken of het nog voldoet aan de huidige, onlangs gewijzigde privacy regelgeving en zal indien dit gewenst is, het privacy beleid vastleggen in een protocol.

- a. Voor het einde van het tweede kwartaal van 2017 is onderzocht door een student HBO-recht als zijnde een afstudeer stage of BSR voldoet aan de privacy regelgeving en
- b. in het 4e kwartaal van 2017 wordt, indien noodzakelijk, een protocol vastgesteld.



14. **BSR is minder afhankelijk.** Er wordt door de organisatie onderzocht of er mogelijkheden zijn om buiten de gemeente Veldhoven haar diensten aan te bieden. Gebleken is dat buiten de gemeente Veldhoven onvoldoende mogelijkheden bestaan voor burgers om zich tot een vergelijkbare instantie als BSR te wenden.

- a. Komende beleidsperiode wordt door zowel het bestuur als de coördinatie onderzocht of er mogelijkheden zijn en of het raadzaam is het werkterrein van BSR uit te breiden naar andere gemeenten naast Veldhoven en
- b. is hierover door het bestuur een besluit genomen.

15. **BSR is en blijft financieel gezond en transparant.** Doordat de organisatie afhankelijk is van subsidie is het moeilijk om zonder grote financiële risico's meerjarige contracten aan te gaan. De reservepositie dient voldoende te zijn om deze risico's af te dekken. Alle geldstromen geschieden zover als mogelijk bancair.
- De financiële risico's van meerjarige overeenkomsten worden jaarlijks geanalyseerd en in kaart gebracht.
 - Er is een reserve opgebouwd om de financiële risico's op te vangen.
16. **Optimalisatie ondersteuning digitalisering:** Door de steeds meer toenemende digitalisering zal BSR burgers wegwijs maken in de digitale samenleving, voor zover mogelijk. Hierdoor wordt het vertrouwen van de cliënt vergroot, waardoor de zelfredzaamheid wordt bevorderd. BSR is ook een digitale wegwijzer. De komende beleidsperiode zullen de medewerkers
- ondersteuning bieden bij het invullen van digitale formulieren.
 - burgers vertrouwd maken met de digitale overheid.
 - signaleren en doorverwijzen naar instanties die cursussen of informatie bieden in het kader van het vergroten van digitale kennis en vaardigheden.

Het bestuur van BSR verwacht dat voormelde doelstellingen voldoende specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden zijn om hieraan gedurende de komende beleidsperiode uitvoering te kunnen geven.



5. Tenslotte

In een samenleving die steeds complexer wordt en waarin tegelijkertijd de overheid van de burger meer zelfredzaamheid en meer kennis van allerlei regelingen en voorzieningen verwacht groeit de groep kwetsbare mensen. Dit betreft mensen die afhankelijk zijn van die regelingen en voorzieningen, maar niet weten hoe ze daar een beroep op kunnen doen, door gebrek aan goede taalvaardigheid en andere omstandigheden. Met de hulp van de gemotiveerde en deskundige vrijwilligers blijft BSR, zoals reeds vele jaren, zich onverminderd inspannen om de zelfredzaamheid van de kwetsbare burgers te vergroten.

Het uiteindelijke doel voor de komende beleidsperiode is een stabiele organisatie die past binnen de structuur van gemeente, instellingen en inwoners en daarbinnen intern en extern goed samenwerkend. Een organisatie die blijvend maatschappelijk relevant is binnen Veldhoven.

Veldhoven, 31 mei 2016

Namens Stichting Bureau Sociaal Raadsliden Veldhoven,



Bureau Sociaal Raadsliden
Veldhoven

Het bestuur:

Voorzitter: Wil van der Laak

Penningmeester: Gerard Beurskens

Secretaris: Angela van Gerwen

Algemene leden: Jaap Bekker, Pedro Blanco van de Voort