



Voor elke Veldhovenaar!

BELEIDSPLAN

Periode 2020-2024



Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Wat is BSR	2
2.1 Historie van BSR	
2.2 BSR nu	
2.3 Onze visie	
2.4 Onze missie	
3. Analyse van BSR	5
3.1 Organisatie	
3.2 Medewerkers	
3.3 Coördinatie	
3.4 Bestuur	
3.5 Specialistische ondersteuning	
3.6 Huisvesting	
3.7 PR	
3.8 Positie basisstructuur	
3.9 Financieel	
3.10 ANBI	
4. Doelstellingen	9
4.1 Terugblik Beleidsplan 2017-2019	
4.2 Overzicht doelstellingen 2020-2024	
5. Tenslotte	12

1. Inleiding

Het vorige beleidsplan had betrekking op de periode 2017 - 2019. In dit nieuwe beleidsplan 2020 - 2024 wordt beschreven op welke wijze Bureau Sociaal Raadsliden (BSR) thans is ingericht, wordt het vorige beleidsplan geëvalueerd en worden nieuwe doelstellingen geformuleerd, in eerste instantie voor 2020, met een doorkijk naar de jaren 2021-2024.

2. Wat is BSR

2.1 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.

2.2 BSR nu

Door de jaren heen hebben de werkzaamheden op cultureel en recreatief gebied aan waarde ingeboet, 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 takenpakket is naast het sociaal raadsliedenwerk en het signaleren van onvolkomenheden in wet- en regelgeving in de loop der jaren uitgebreid met:

- **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.

Een groots compliment ontving BSR in 2017 met het verzoek van de gemeente Veldhoven om kartrekker te worden van het te vormen loket voor minima; Veldwijzer. Het betreft een samenwerkingsverband met Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen, Stichting Voedselbank Veldhoven en Gemeente Veldhoven. BSR verzorgt de coördinatie van het loket.



2.3 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.

2.4 Onze missie

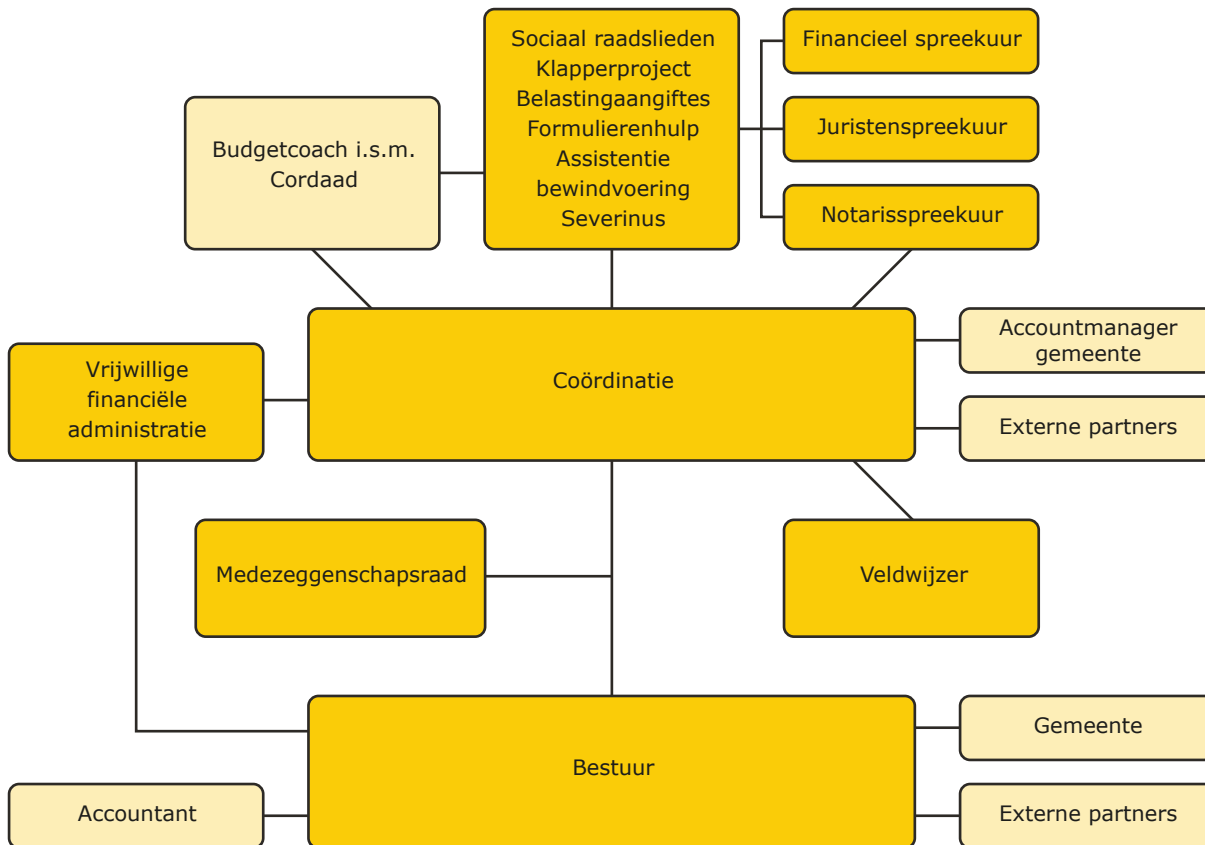
Wet- en regelgeving blijkt steeds complexer en wordt steeds vaker digitaal beschikbaar gesteld. Veel burgers lopen vast omdat informatie en procedures te ingewikkeld zijn. BSR is een vrijwilligersorganisatie die zich in haar werk vooral richt op informatie en advies aan en ondersteuning van kwetsbare 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. Dit draagt bij aan tijdig signaleren van (financiële) problemen, waardoor wordt voorkomen dat mensen verder in de problemen raken.

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



3. Analyse van BSR

3.1 Organisatie



3.2 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 bijzondere positie in tussen de grotere professionele organisaties.

Een steeds groter punt van aandacht en zorg blijft de continuïteit van de bezetting met deskundige vrijwilligers.

Het werven en behouden van deskundige vrijwilligers zal de komende jaren een grotere inspanning vergen. Meer tijd, geld en aandacht worden nu al besteed aan opleiding en ontwikkeling van de medewerkers, zeker gezien de toenemende complexiteit van de vraagstelling door de BSR-klant.

Op dit moment zijn de vrijwilligers lange tijd verbonden met BSR. De landelijke tendens is echter dat vrijwilligers zich in tegenstelling tot voorheen, niet meer voor langere tijd willen vastleggen.

Door de verschuiving van de AOW- en pensioengerechtigde leeftijd waardoor in het algemeen langer doorgewerkt wordt, kan het steeds moeilijker worden om vrijwilligers te vinden met voldoende kennis en ervaring. De aanwas van nieuwe vrijwilligers kan daardoor afnemen.

Een grotere wervingsinspanning is nodig, nog afgezien van de toenemende vraag naar eventuele nieuwe vrijwilligers als gevolg van nieuwe activiteiten.

Doordat BSR een kleine organisatie is, worden medewerkers tijdig en adequaat ingelicht over de snel en veel veranderende nieuwe regelgeving. De wijze waarop deze kennis eigen wordt gemaakt is een continue punt van aandacht. Het is namelijk een van de pijlers waarop BSR steunt.

3.3 Coördinator

Sinds 2016 heeft BSR twee betaalde coördinatoren. Voor de uitbreiding met de tweede coördinator was er een risico in de continuïteit van de bedrijfsvoering van BSR. Bij uitval van de coördinator zou BSR geen dagelijkse leiding meer hebben. Door de uitbreiding met een tweede coördinator heeft BSR nu een stabiele organisatie en is er ruimte gecreëerd om o.a. BSR te promoten bij (netwerk-)bijeenkomsten en bij collega-organisaties.



3.4 Bestuur

Het bestuur bestaat uit vrijwilligers en is voltallig. Tot 2018 was statutair sprake van een bestuursperiode van drie jaar, eenmalig te verlengen met een periode van nog eens drie jaar. Ter voorkoming van het wegvloeien van kennis en kunde van de bestuursleden bij aftreden na de relatief korte bestuursperiode heeft het bestuur in 2018 de statuten gewijzigd naar een bestuursperiode van vier jaar, eenmalig te verlengen met een periode van nog eens vier jaar.

3.5 Specialistische ondersteuning

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.

3.6 Huisvesting

In 2018 kreeg BSR de vraag van de gemeente Veldhoven om hoofdhuurder te worden van de benedenverdieping van de locatie Sterrenlaan 15 in Veldhoven. Educatief centrum De Parasol had aangegeven de huur van de begane grond te gaan beëindigen. Hierdoor zag de gemeente mogelijkheden om naast BSR twee andere vrijwilligersorganisaties, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en Stichting Voedselbank Veldhoven, in het gebouw onder te brengen.

Naast de drie vaste spreekkamers heeft BSR nu ook de beschikking over een vierde kamer waar de twee coördinatoren een eigen werkplek hebben en waar ruimte is om te vergaderen. Ook zijn alle ruimten voorzien van airco zodat het ook met hete zomers prettig werken is.

3.7 PR/website

In 2018 is een communicatieplan opgesteld. Met de uitwerking hiervan verwacht BSR de komende jaren haar doelgroepen nog beter te bereiken.

3.8 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 BSR zich vanaf 2015 geprofileerd in de basisstructuur.

3.9 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.

BSR krijgt voor het uitvoeren van haar werkzaamheden financiële middelen van de gemeente Veldhoven. Voor de coördinatie van Veldwijzer wordt een extra financiële bijdrage verstrekt. De ons ter beschikking staande gelden worden in bewaring gegeven op rekeningen van banken die vallen onder het Depositogarantiestelsel.

3.10 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

Veranderingen gaan steeds sneller en BSR dient ook snel en adequaat te reageren op die veranderingen. Daarom zal het peilen 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) de komende beleidsperiode een continu proces zijn.

4.1 Terugblik Beleidsplan 2017-2019

In het beleidsplan 2017 - 2019 waren diverse doelstellingen gericht op het vergroten van de bekendheid van BSR. Daarvoor werd in 2018 een plan van aanpak voor communicatie opgesteld.

Hier kwam nog een extra dimensie bij door de komst van Veldwijzer. Ook Veldwijzer moet op de kaart worden gezet, zodat het vindbaar is voor burgers en netwerkpartners, waarbij de eigen identiteit van BSR niet uit het oog mag worden verloren.

In de afgelopen periode is hieraan uitvoering gegeven, al blijft aandacht voor naamsbekendheid een continu proces.

Op het gebied van personeelsbeleid zijn veel activiteiten verricht om het welzijn van de vrijwillige medewerkers en de coördinatoren te bevorderen. Onderzoek naar de noodzaak van werving en het verloop in het huidige team is echter onderbelicht gebleven en zal in de komende beleidsperiode punt van aandacht moeten zijn.

Vanwege de definitieve invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming op 25 mei 2018 werd onderzocht waaraan BSR moet voldoen voor een optimale bescherming van de privacy van cliënten en medewerkers. Dit heeft geresulteerd in het opstellen van een privacyverklaring en een register van verwerkingsactiviteiten. Bovendien werd de website privacy proof gemaakt.

Onderzoek doen naar een goede en betaalbare wijze van contactregistratie was een van de doelen in de afgelopen beleidsperiode. Inmiddels is duidelijk geworden dat een betrouwbaar en betaalbaar registratiesysteem kan worden gerealiseerd.

Het voornemen om te onderzoeken of het werkterrein van BSR zou kunnen worden uitgebreid naar andere gemeenten in de regio is, althans voorlopig, van de lijst geschrapt door de komst van Veldwijzer en alle werkzaamheden die dat met zich meebrengt.

Geconcludeerd kan worden dat aan een belangrijk deel van de doelstellingen in het beleidsplan 2017-2019 in positieve zin aandacht is besteed of uitvoering is gegeven.

4.2 Overzicht doelstellingen beleidsperiode 2020 - 2024

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

1. De inwoner van Veldhoven weet ons beter te vinden en is op de hoogte van de dienstverlening van BSR.
BSR heeft een betrouwbaar imago bij zowel de professionele als vrijwillige organisaties in de Veldhovense samenleving. Dit blijkt o.a. uit onderzoek klanttevredenheid. Om het aantal klanten van BSR te verhogen wordt er extra aandacht besteed aan de bekendheid van de werkzaamheden van BSR.
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.
Medewerkers en bestuur gaan samen de komende periode de bekendheid van BSR bij de sociale samenwerkings- partners vergroten.
2. BSR blijft in staat om in deze snel veranderende omgeving betrouwbaar en deskundig advies te geven.
BSR hecht grote waarde aan de medewerkers om het voortbestaan te kunnen garanderen. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers binnen BSR is de AOW-leeftijd ruim gepasseerd. Hierdoor zal BSR de komende beleidsperiode rekening moeten houden met een grote kans op natuurlijk verloop. Gegeven het feit dat deskundige, gemotiveerde en langduriger inzetbare medewerkers moeilijker te werven zijn, zal hier meer aandacht aan dienen te worden besteed.
Ook de wet- en regelgeving blijkt steeds complexer en wordt steeds

vaker digitaal beschikbaar gesteld. De overvloed aan informatiebronnen en relaties daartussen vormen een toenemende uitdaging. De medewerker van BSR blijft in staat om de kennis en kunde actueel te houden.

Deze doelstellingen worden in het bijzonder ingezet voor twee specifieke groepen:

3. De jeugd van Veldhoven: algemeen bekend is dat onder de jeugd veel (financiële) problemen bestaan. Er komt bij BSR echter nog een beperkt aantal hulpvragen vanuit de jeugd. In de komende periode zal aandacht zijn voor het inzetten van specifieke communicatiemiddelen voor de jeugd, zoals social media. Tevens wordt intensievere samenwerking gezocht met externe partners die zich richten op jeugd.
4. Ouderen weten BSR al goed te vinden. Dat is ook van groot belang nu de digitalisering van de maatschappij toeneemt, waardoor ouderen steeds meer behoefte hebben aan praktische ondersteuning. BSR blijft die ondersteuning bieden en draagt dat ook naar buiten toe uit.

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. Hiermee wordt voorkomen dat burgers (verder) in de problemen komen en daardoor vaker een beroep moeten doen op (duurdere) specialistische hulp. Als extra doelstelling over de hele breedte van het werk zou dan ook kunnen worden genoemd: preventie en vroegsignalering.

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, juni 2019

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