



JAARVERSLAG

2018



Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	
Het werk van BSR	2
1.1. Wat doen we?	
1.2. De cijfers van 2018	
<hr/>	
Hoofdstuk 2.	
Samenwerking	11
<hr/>	
Hoofdstuk 3.	
Personeel en organisatie	14
<hr/>	
Hoofdstuk 4.	
Financiën	19
<hr/>	
Hoofdstuk 5.	
Tot slot	21

1. Het werk van Bureau Sociaal Raadslieden

1.1. *Wat doen we?*

Alle inwoners van Veldhoven kunnen terecht bij BSR (Bureau Sociaal Raadslieden) met hun vragen of problemen op sociaal juridisch gebied.

Het kan gaan over een enkelvoudige (juridische) vraag of behoefte aan praktische ondersteuning, maar er wordt met name een vangnet geboden voor burgers die (tijdelijk) onvoldoende in staat zijn om hun zaken zelf te regelen. BSR zoekt naar mogelijkheden om het perspectief van deze mensen te verbeteren door preventie en het bevorderen van zelfredzaamheid.

Ouderen, laagopgeleiden, laaggeletterden, mensen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn en mensen met een laag inkomen kunnen tot deze groep behoren, maar ook een complexe persoonlijke en/of financiële situatie kan tot gevolg hebben dat mensen niet voldoende zelfredzaam zijn.

Daarnaast wordt wet- en regelgeving alsmaar ingewikkelder en wordt er steeds vaker automatisch vanuit gegaan, dat iedereen beschikt over digitale vaardigheden en mogelijkheden. Burgers lopen hierdoor vast en ook zij doen een beroep op BSR.

Door dienstverlening op maat op een goed bereikbare locatie wordt gewerkt aan het bevorderen van de maatschappelijke participatie van burgers.

De hulp die bij BSR wordt geboden bestaat enerzijds uit informatie en advies en anderzijds uit praktische ondersteuning. Hierbij gaat het om het ordenen van de thuisadministratie, het invullen van formulieren, het schrijven van brieven en bezwaarschriften en om bemiddeling en verwijzing naar andere instanties. Ook kan hulp van een budgetcoach worden aangeboden.

Bij de sociaal raadslieden kunnen vragen worden gesteld over een breed scala van rechtsgebieden: uitkeringen, arbeid, consumentenzaken, juridische kwesties, personen- en familierecht, onderwijs, wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

In de praktijk gaan de vragen bijvoorbeeld over echtscheiding, dreigend ontslag, last van de bomen van de burens, een probleem met een energieleverancier, het opschorten van een uitkering, de ziektekostenverzekering, maar ook over betalingsproblemen en schulden.

In 2018 werden aan de raadsleden de meeste vragen gesteld over sociale zekerheid en consumentenzaken (inclusief geldzaken zoals schulden).

Dagelijkse praktijk: 18 jaar, en dan?

Word je binnenkort 18 jaar? Of ben je net 18 jaar geworden? Op het gebied van geldzaken dien je zelf enkele beslissingen te nemen en hierop actie te ondernemen. Ben je 18, dan ben je zelf aansprakelijk. Je bent verantwoordelijk voor de financiële verplichtingen die je aangaat. Denk aan rood staan bij de bank, leningen waarvoor je hebt getekend en schulden op je creditcard. Indien je je niet houdt aan de afspraken, kan dat grote financiële gevolgen hebben. Denk vooraf dus goed na.

Er zijn 3 dingen die je zeker moet doen:

- *Het afsluiten van een zorgverzekering en het aanvragen van Zorgtoeslag*
- *Beslissen of je een aanvullende zorgverzekering wilt en of andere verzekeringen nodig zijn*
- *Zelf je betalingsachterstanden, boetes en leningen betalen.*

Het eerste wat je doet, is een DigiD aanvragen. Dit is een elektronische handtekening, die je vaak zult gebruiken. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen of bij het inschrijven voor een studie.

Een onderdeel van het sociaal raadsledenwerk is de formulierenhulp. Het komt vaak voor dat mensen de inhoud van (digitale) formulieren/brieven niet begrijpen en naar BSR komen voor uitleg. Zij kunnen meteen worden geholpen bij het invullen van een formulier. Tevens wordt hulp geboden bij het schrijven van een brief, als mensen daar zelf niet uitkomen.

Het grootste aantal vragen ging in 2018 naar het belastingteam van BSR. Dat helpt bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en beantwoordt vragen over belastingzaken inclusief toeslagen (huur- en zorgtoeslag, kinderopvang-toeslag en kindgebonden budget).

BSR Veldhoven is Toeslagen Service Punt van de Belastingdienst Toeslagen. Hierdoor kunnen cliënten die niet beschikken over een DigiD-code toch worden geholpen met vragen over de toeslagen en kan tevens een beroep worden gedaan op de backoffice van Toeslagen.

Dagelijkse praktijk: kwijtschelding

Cliënte komt op het inloopspreekuur met een brief van het waterschap. Aangezien ze de Nederlandse taal niet goed beheerst, vindt ze het lastig om de inhoud van de brief te begrijpen.

De sociaal raadvrouw vraagt of ze de brief mag inzien. Het blijkt te gaan om de aanslag zuiveringsheffing/watersysteemheffing.

Na uitleg te hebben gegeven vraagt cliënte zich af waarom ze dit bedrag moet betalen. Afgelopen jaar heeft ze bericht ontvangen dat ze het bedrag niet zelf hoefde te betalen.

Bij doorvragen blijkt dat mevrouw een uitkering heeft in het kader van de Participatiewet. De sociaal raadvrouw vermoedt dat in het verleden kwijtschelding is verleend door Waterschap in verband met de hoogte van het inkomen. Met toestemming van cliënte is gebeld naar het Waterschap om te vragen of dit inderdaad het geval is. Dit blijkt het geval te zijn voor wat betreft de afgelopen 2 jaren. Aangezien het inkomen van mevrouw onveranderd is en ze ook voldoet aan de overige voorwaarden, wordt het aanvraagformulier voor kwijtschelding voor mevrouw ingevuld. Er dienen nog enkele bijlagen te worden meegezonden. Deze worden stapsgewijs doorgenomen, zodat de aanvraag volledig kan worden ingediend. Tevens krijgt mevrouw een kopie mee van de aanvraag voor haar eigen administratie.

De medewerkers van het klapperproject helpen bij het opzetten en ordenen van de thuisadministratie, waardoor mensen weer inzicht krijgen in hun financiële situatie en verdere problemen worden voorkomen. Soms is een aantal afspraken nodig om te ordenen en overzicht te bereiken. Mocht een intensievere begeleiding nodig zijn, dan kan een budgetcoach worden ingezet.

Is sprake van problematische schulden, dan worden mensen na het uitzoeken en ordenen van de papieren begeleid naar de afdeling schulddienstverlening van de Gemeente Veldhoven, voor zover ze al niet verwezen waren door deze afdeling.

Het budgetcoachproject is een samenwerkingsverband tussen Cordaad Welzijn in Veldhoven en BSR. Een budgetcoach biedt ondersteuning aan mensen met (dreigende) financiële problemen. Wanneer mensen geen overzicht en controle over hun thuisadministratie en financiën hebben kan begeleiding door een budgetcoach uitkomst bieden.

Voor specifiek juridische en notariële vragen worden tweemaal per maand speciale spreekuren gehouden door juristen en notarissen.

De juristen behandelen vragen van zeer uiteenlopende aard, waarbij hun specialistische kennis op diverse rechtsgebieden de cliënt vooruit kan helpen, bijvoorbeeld wanneer een cliënt een beëindigingsovereenkomst voorgelegd

heeft gekregen door zijn werkgever of wanneer er een vraag is over aansprakelijkheid bij letselschade.

De notarissen behandelen familie- en erfrechtelijke vragen over bijvoorbeeld een levenstestament of beneficiaire aanvaarding van een nalatenschap. Ook schenkingsrecht en bewindvoering zijn onderwerpen waarover op het notaris-spreekuur kan worden gesproken.

Deze dienstverlening beperkt zich tot het geven van informatie en advies. Als de cliënt begeleiding nodig heeft in een juridisch traject, dan wordt hij doorverwezen naar de advocatuur of het notariaat.

Wekelijks is er bij BSR een financieel spreekuur, waar complexe vragen op financieel gebied worden behandeld door een deskundige. Het betreft een intern spreekuur, bedoeld voor sociaal raadslieden, medewerkers klapperproject en budgetcoaches samen met hun cliënt, die worden geconfronteerd met ingewikkelde financiële kwesties. Met de financieel adviseur kan bijvoorbeeld worden gesproken over de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid of van een echtscheiding.

Dagelijkse praktijk: toeslagen

Mevrouw heeft een vraag omtrent de toeslagen die ze maandelijks ontvangt van de Belastingdienst.

Ze heeft zelf geprobeerd digitaal een wijziging door te geven bij de Belastingdienst, maar ze wist niet zeker of de juiste gegevens had ingevoerd.

De situatie is als volgt: ze ontvangt sinds enige tijd zowel zorg- als huurtoeslag. Haar inkomen is jarenlang stabiel geweest. Sinds een paar maanden heeft ze een nieuwe baan, waardoor haar inkomen gestegen is. Ze heeft niet direct gedacht welke gevolgen dit zou kunnen hebben voor haar toeslagen. Ze was erg blij met haar nieuwe baan en de bijbehorende inkomensstijging.

Met toestemming van cliënte wordt er ingelogd op de website van de Belastingdienst. Vooraf is haar financiële situatie besproken met de sociaal raadvrouw. Er wordt eerst een proefberekening gemaakt met de nieuwe inkomensgegevens. Hieruit blijkt een nieuw maandbedrag, dat lager is dan het huidige bedrag. Het is dus belangrijk dat de wijziging zo spoedig mogelijk wordt doorgevoerd. Mevrouw geeft aan dat ze het soms lastig vindt om gegevens via de computer door te geven en dat ze het fijn vindt dat iemand met kennis van zaken met haar mee kan kijken wanneer ze een vraag heeft.

Vertegenwoordigers van bewoners van Severinus in Veldhoven kunnen bij BSR hulp krijgen bij de jaarlijkse verantwoording die zij aan de kantonrechter moeten afleggen over hun bewindvoering, mentorschap of curatele. Een van de medewerkers van BSR is gespecialiseerd op dit gebied.

BSR is meldpunt voor discriminatie. In Veldhoven zijn twee meldpunten: het klantcontact-centrum van de gemeente en BSR. De klacht wordt niet inhoudelijk door de meldpunten behandeld, maar er wordt een digitaal formulier ingevuld voor het Adviespunt Discriminatie in Eindhoven, dat belast is met de afhandeling.

Soms hebben wetten en maatregelen een negatief effect op het dagelijks bestaan van de burger door knelpunten en onvolkomenheden. De medewerkers van BSR kunnen dit snel opmerken en aankaarten bij de verantwoordelijke instanties. Deze signalerende taak bestaat zowel op lokaal als landelijk niveau. Voorbeeld hiervan is de constatering dat een besluit is genomen op basis van onjuiste BRP-gegevens en dat het maar niet lukt om die gegevens recht te trekken, met grote gevolgen voor betrokkene. Landelijk is door het sociaal raadsliedenwerk bijvoorbeeld aan de bel getrokken waar het gaat om te hoge incassokosten en het overtreden van de beslagvrije voet door beslagleggers.

Dagelijkse praktijk: thuisadministratie

Wat komt er toch veel op je af, wanneer je partner komt te overlijden! Met deze conclusie komt een cliënte bij ons op het spreekuur.

Ze vertelt dat haar man die onlangs overleden is, altijd de thuisadministratie heeft gedaan. Ze wordt nu geconfronteerd met brieven, facturen en aanmaningen. In haar eigen omgeving heeft ze niemand die haar kan ondersteunen en ze vindt het heel lastig om dit alleen op te pakken.

De sociaal raadsman adviseert haar om eerst de administratie te laten ordenen, dus meldt hij haar aan bij het klapperproject. Ze wordt dezelfde week nog gebeld voor het maken van een 1e afspraak. Een medewerker van het klapperproject neemt samen met cliënte het papierwerk door dat ze heeft meegenomen. Alles wordt verdeeld in categorieën, waardoor er een duidelijk overzicht ontstaat.

Het blijkt dat mevrouw actie dient te ondernemen omtrent haar toeslagen. Ze ontvangt zowel zorg- als huurtoeslag. Dit kan met behulp van het belastingteam van de sociaal raadslieden worden geregeld. Ze vertelt tevens dat ze zich zorgen maakt bij wie ze terecht kan voor het doen van de belastingaangifte. De medewerker van het belastingteam geeft aan dat ze hiervoor ook bij BSR terecht kan. Wat betreft de achterstanden, deze kan mevrouw snel weer aanzuiveren.

Ze kan inmiddels zelf haar administratie verzorgen, met af en toe een beetje hulp van ons.

1.2. De cijfers van 2018

Totaal aantal cliënten bij de sociaal raadslieden incl. belastingteam en bij de speciale spreekuren

	2016	2017	2018
BSR	1267	1064	1064
Juristen	66	69	63
Notaris	22	37	32
Financieel spreekuur	41	41	30
Totaal	1396	1211	1289

Hoe vonden de contacten plaats

	2016	2017	2018
Aan de balie	1163	955	1027
Per telefoon	79	80	112
Spreekuur	88	146	104
Huisbezoek	2	5	4
E-mail	23	22	30
Of anders		3	12
Totaal	1355	1211	1289

Man/vrouw/groep

	2016	2017	2018
Man	562	559	523
Vrouw	678	561	649
Groep/meer personen	102	89	102
Instelling/hulpverlener	13	2	15
Totaal	1355	1211	1289

Leeftijd

	2016	2017	2018
Tot 25 jaar	53	31	43
25 tot 35 jaar	162	134	130
35 tot 45 jaar	254	208	209
45 tot 55 jaar	194	151	178
55 tot 65 jaar	165	178	202
65 jaar en ouder	323	315	294
Onbekend	204	194	233
Totaal	1355	1211	1289

Herkomst

	2016	2017	2018
Nederland	832	823	857
Roma-bevolking	40	12	14
Suriname/Antillen	49	43	45
Overig Europa	41	35	40
Turkije/Marokko	29	37	48
Overige landen	297	212	215
Onbekend	67	49	70
Totaal	1355	1211	1289

Duur van het contact

	2016	2017	2018
Tot 15 minuten	312	291	309
15 tot 30 minuten	477	399	417
30 tot 60 minuten	448	416	451
Langer dan 60 minuten	118	105	112
Totaal	1355	1211	1289

Totaal aantal vragen bij de sociaal raadslieden incl belastingteam en bij de speciale spreekuren

	2016	2017	2018
BSR	1643	1339	1481
Juristen	67	70	66
Notarissen	25	40	40
Financieel spreekuur		41	30
Totaal	1735	1490	1617

Categorieën

	2016	2017	2018
Sociale zekerheid	248	208	247
Arbeid	60	49	62
Belastingen	514	425	475
Huur/wonen+huurtoeslag	319	321	286
Consumentenzkn+schuld	248	134	191
Juridische zaken	139	127	128
Familierecht	135	162	171
Onderwijs	25	19	18
Welzijn/gezondheidszorg	47	45	39
Totaal	1735	1490	1617

Wijze van afhandeling

	2016	2017	2018
Informatie/advies	805	699	764
Invullen formulier	584	487	510
Bezwaar/beroep	14	6	9
Verwijzing	210	200	230
Bemiddeling	67	44	44
Praatpaal/klankbord	7	9	9
Brief	23	15	26
E-mail	20	19	13
Overige dienstverlening	5	11	12
Totaal	1735	1490	1617

Totaal aantal cliënten klapperproject

Man/vrouw/groep

	2016	2017	2018
Man	54	32	28
Vrouw	52	48	32
Echtpaar	5	7	4
Totaal	111	87	64

Leeftijd

	2016	2017	2018
25 tot 35 jaar	20	19	12
35 tot 45 jaar	17	12	13
45 tot 55 jaar	25	23	16
55 tot 65 jaar	11	13	9
65 jaar en ouder	38	20	14
Totaal	111	87	64

Herkomst

	2016	2017	2018
Nederland	107	79	60
Roma-bevolking	2	2	2
Afrika	0	3	1
Azië	2	3	1
Totaal	111	87	64

Totaal aantal contactmomenten klapperproject: 117 (2017: 165) **en uren:** 236 (2017: 318)

Totaal aantal cliënten budgetcoachproject: 13 (2017: 20)

2. Samenwerking

Veldwijzer

Al geruime tijd bestonden plannen voor het organiseren van een loket voor minima, zoals de werktitel luidde. Mensen met grote (financiële) problemen weten vaak niet waar ze terecht kunnen en het is bekend dat hulpverleners een groot deel van deze groep niet bereiken. In 2017 is een overleg opgestart met Stichting Leergeld, de Voedselbank, BSR en de gemeente Veldhoven met als doel om een laagdrempelig loket te realiseren waar mensen in eerste instantie hun verhaal kwijt kunnen en waar vervolgens bekeken wordt hoe ze het beste kunnen worden geholpen. Aan BSR is verzocht om kartrekker hiervan te worden.

De officiële opening van “Veldwijzer”, zoals het loket is gaan heten, vond plaats op 12 maart 2018 door wethouder Mariëtte van Dongen. Er was daarna nog veel te regelen om Veldwijzer op de kaart te krijgen. Er is een formulier gemaakt waarmee alle minimaregelingen tegelijkertijd kunnen worden aangevraagd. Het betreft zowel de regelingen van de gemeente Veldhoven als de aanvragen bij Leergeld en de Voedselbank, waarbij een aanvrager maar één keer zijn financiële gegevens hoeft in te leveren. Tevens is er een nieuwe folder ontworpen en wordt er gewerkt aan een eigen website. In het gebouw is een computerruimte ingericht voor cliënten van Veldwijzer, die wel digitaal vaardig zijn, maar niet beschikken over een eigen computer.

In de loop van 2018 heeft de samenwerking duidelijk vorm gekregen. De korte lijnen tussen de betrokken organisaties werpen inmiddels hun vruchten af en aan een tiental cliënten is gezamenlijk hulpverlening geboden.

Belastingcafé

In 2018 konden mensen die wel digitaal vaardig zijn, maar toch een steuntje in de rug konden gebruiken bij het doen van hun belastingaangifte, daarvoor terecht bij het Belastingcafé, een initiatief uit 2017 van de Bibliotheek Veldhoven, de Katholieke Bond voor Ouderen (KBO), de Philips Gepensioneerden Vereniging (PVGE) en BSR.

Dit jaar hebben zes vrijwilligers (waarvan twee werkzaam bij BSR) tijdens zes spreekuren de helpende hand geboden aan 49 mensen.

Het “Veldhovens model”, zoals de Koninklijke Bibliotheek het project noemt,

heeft inmiddels landelijke bekendheid. Ook de Belastingdienst is enthousiast en heeft de betrokken coördinator van BSR uitgenodigd om mee te werken aan een artikel op de site van de Belastingdienst en om tijdens het landelijk congres van het sociaal raadsliedenwerk gezamenlijk een workshop te geven over het organiseren van deze vorm van begeleiding.

Cordaad

BSR werkt samen met Cordaad in het Budgetcoachproject. De projectleider van Cordaad zorgt voor de randvoorwaarden waardoor de vrijwilligers hun werk goed kunnen doen, de projectleider van BSR zorgt dat bij aanmelding een budgetcoach wordt ingezet. Voor vakinhoudelijke vragen kan de budgetcoach terecht bij BSR.

In 2018 hebben twee medewerkers van Cordaad in het gebouw van BSR zeven keer een workshop gegeven aan statushouders die in het kader van hun inburgering het Participatieverklaringstraject moeten afronden. Deze workshops waren verplicht. De coördinatie van BSR heeft tijdens deze workshops uitleg gegeven over de hulp die BSR en Veldwijzer kunnen bieden aan inwoners van Veldhoven.

DigiTaalhuis

De samenwerking van BSR met Cordaad en de Bibliotheek wordt in 2019 verder uitgebreid. De twee laatstgenoemde organisaties werken samen in het DigiTaalhuis met als doel de taalvaardigheid, de rekenvaardigheid en de digitale vaardigheden van Veldhovenaren te versterken. Ze zien hier ook een rol weggelegd voor de medewerkers van BSR (herkennen van en doorverwijzen bij laaggeletterdheid en digibetisme) en de budgetcoaches (stimuleren rekenvaardigheid). Naar verwachting zullen het DigiTaalhuis en BSR in 2019 een alliantieovereenkomst sluiten.

Schulddienstverlening gemeente Veldhoven

In 2018 zijn diverse gesprekken gevoerd met de medewerkers van de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Veldhoven om de samenwerking met BSR te intensiveren. De rol van BSR en met name die van de medewerkers van het klapperproject en de budgetcoaches moet duidelijker op de kaart komen, vooral wat betreft de vraag in welke fase van het schulddienstverleningstraject vrijwilligers kunnen worden ingezet. Hierover zijn aan het eind van 2018 afspraken gemaakt, die vorm gaan krijgen in 2019. Voor de betrokken vrijwilligers zullen workshops worden georganiseerd over thema's

vanuit de praktijk. Vooruitlopend hierop is in december 2018 al een algemene presentatie over de praktijk van schulddienstverlening gegeven door een medewerker van de gemeente. Hierbij waren zowel budgetcoaches als medewerkers van het klapperproject en sociaal raadslieden aanwezig.

Severinus

Bewoners van Severinus in Veldhoven worden meestal begeleid door iemand van de familie, die het bewindvoederschap, curatorschap of mentorschap op zich heeft genomen. Eenmaal per jaar moet deze vertegenwoordiger verantwoording afleggen aan de rechtbank, sector kanton. Dat is geen eenvoudige klus en sommige betrokkenen kunnen wel wat hulp gebruiken. Hierover zijn afspraken gemaakt tussen Severinus en BSR. Een medewerker van BSR heeft zich gespecialiseerd in dit werk en begeleidt diverse familieleden bij de verantwoording. Ook helpt hij hen bij het invullen van een formulier dat de rechtbank om de paar jaar stuurt om het verloop van de vertegenwoordiging te evalueren.

Overige externe samenwerking

- Deelname tweejaarlijks netwerkoverleg Swove
- Voorbereiding gezamenlijke informatiebijeenkomsten met Steunpunt Mantelzorg Swove
- Deelname Klankbordgroep Veldhoven Vernieuwend Vitaal
- Deelname aan gemeentelijk project Verbinding in de basis
- Toehoorder brede participatieraad Veldhoven aan Tafel
- Deelname werkgroep Verward in Veldhoven
- Deelname bouwteams Oost, Zuid en Noord
- Deelname aan netwerkklanches in Oost, Zuid en Noord
- Overleg met sociaal beheerder van 'thuis
- Gesprek op initiatief van gemeenteraadsfractie Veldhoven Samen Anders
- Regionaal overleg sociaal raadsliedenwerk in zuid Nederland

3. Personeel

BSR neemt in Veldhoven een aparte positie in tussen de grotere professionele organisaties: het uitvoerende werk wordt gedaan door vrijwilligers. Alle vrijwilligers zijn maatschappelijk erg betrokken bij de Veldhovense samenleving. Ze blijven op de hoogte van de verschillende ontwikkelingen vanuit natuurlijke interesse. Er wordt veel tijd besteed aan het bijhouden van de wet- en regelgeving, het zich verdiepen in de problematiek van de cliënten en interne casusbespreking. Cliënten waarderen de oprechtheid waarmee de vrijwilligers ze te woord staan. Aangezien er niet op afspraak wordt gewerkt, kan er indien gewenst ruim de tijd worden genomen voor een gesprek en dat gebeurt ook in de praktijk. Cliënten geven aan dat ze het als zeer prettig ervaren dat er niet op de klok wordt gekeken.

Desondanks zijn er geen wachtlijsten bij BSR. De organisatie kan bij hulpvragen snel schakelen en maatwerk leveren. Doordat de lijnen kort zijn en de interne communicatie goed op orde is, kunnen cliënten met complexe hulpvragen adequaat worden geholpen.

De personeelsbelangen worden behartigd door de medewerkersraad, die de vrijwilligers vertegenwoordigt als belangrijke financiële beslissingen of beleidsbesluiten moeten worden genomen. De taken en bevoegdheden van de Raad zijn geregeld in het Reglement voor de medewerkersraad. In 2018 heeft de medewerkersraad advies uitgebracht over het besluit van het bestuur om de statuten te wijzigen op het punt van de duur van het bestuurslidmaatschap. De raad bestaat uit drie vrijwillige medewerkers. Het lidmaatschap duurt drie jaar en men is eenmaal herkiesbaar. Dit jaar heeft een wisseling plaatsgevonden en heeft een nieuw lid de functie van secretaris op zich genomen.

Afgelopen jaar is het betrokken en deskundige team, waarop al jarenlang beroep kan worden gedaan door de organisatie, uitgebreid met een deskundige op het gebied van belastingen, die zich tevens wil gaan bekwamen in thuisadministraties. Helaas heeft een sociaal raadvrouw afscheid genomen van BSR.

De budgetcoaches nemen een bijzondere plaats in: zij zijn vrijwilligers van Cordaad Welzijn, de organisatie waarmee BSR samenwerkt in het budgetcoachproject. Cordaad bepaalt het vrijwilligersbeleid voor deze medewerkers, BSR biedt vakinhoudelijke ondersteuning.

Het bestuur van BSR bestaat eveneens uit vrijwilligers. Er zijn vijf bestuursleden die deze functie gedurende vier jaar vervullen, met de mogelijkheid van verlenging met vier jaar. Voorheen was de termijn van het bestuurslidmaatschap maximaal 6 jaar, maar door een statutenwijziging in 2018 is deze termijn verlengd.

Zowel de medewerkers als de coördinatie kunnen altijd een beroep op hen doen. Door de betrokkenheid van het bestuur wordt een brug geslagen naar externe partners, waaronder de gemeente Veldhoven, waarmee ook op bestuurlijk niveau contacten worden onderhouden.

BSR is hoofdhuurder van de benedenverdieping van Sterrenlaan 15. Dat vraagt veel tijd van de penningmeester, zowel voor overleg met de medebewoners van het pand als voor doorberekening van de vaste lasten van het gebouw.

De vrijwilligers van BSR worden ondersteund door twee parttime beroepskrachten. Zij houden zich bezig met de begeleiding van de vrijwilligers bij het uitvoerende werk en het bevorderen van het welzijn van de vrijwilligers door te zorgen dat het werk onder goede omstandigheden kan worden gedaan. Het organiseren van scholing is daar een voorbeeld van, maar ook de inrichting van de kantoren en het bevorderen van een goede communicatie met de buitenwacht (zowel burgers als netwerkpartners) hebben de volle aandacht.

Ook Veldwijzer wordt gecoördineerd vanuit BSR en verder houden de coördinatoren zich bezig met het vervullen van een goed huurderschap van de benedenverdieping van Sterrenlaan 15.

Op 31 december 2018 zijn 36 mensen werkzaam bij BSR.

Sommige medewerkers vervullen meerdere functies:

5 bestuursleden

2 coördinatoren

1 financieel administrateur

5 medewerkers klapperproject

9 sociaal raadslieden, incl. 3 belastingdeskundigen

3 overige medewerkers belastingen

1 begeleider wettelijk vertegenwoordigers Severinus

1 systeembeheerder

2 medewerkers documentatie en registratie

8 juristen

1 medewerker financieel spreekuur

3 notarissen

Organisatie

BSR is een onafhankelijke, zelfstandige stichting. De dienstverlening is kosteloos. Er worden geen dossiers aangelegd, waardoor de anonimiteit van de cliënten zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.

Dit jaar was er bijzondere aandacht voor de privacy binnen de organisatie vanwege het van kracht worden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op 25 mei 2018. Ook bij BSR wordt gewerkt met persoonsgegevens. Hoewel er geen dossiervorming plaatsvindt, wordt wel gebruik gemaakt van contactgegevens van cliënten voor het maken van afspraken. Bovendien hebben de medewerkers van het Klapperproject en het Belastingteam inzage in persoonlijke gegevens. Tot nu toe gaf de cliënt hiervoor schriftelijk toestemming, maar in het kader van de AVG is dat niet meer voldoende, evenmin als de geheimhoudingsplicht van de vrijwilligers in hun vrijwilligersovereenkomst. Naast deze al bestaande (en verplichte) maatregelen heeft het bestuur van BSR daarom een register van verwerkingsactiviteiten opgesteld. Tevens zijn in een privacyverklaring alle activiteiten omschreven op het gebied van privacybescherming, zowel van cliënten als van medewerkers. Deze verklaring is op de website www.bsrveldhoven geplaatst. Hierdoor is BSR voldoende "AVG-proof".

BSR is toegankelijk voor alle inwoners van Veldhoven. Alleen voor het invullen van de belastingaangifte wordt een inkomensgrens gehanteerd. (In 2018: €2000 netto per maand; geen belastbaar vermogen in box 3).

Het bureau is 3 dagen en 1 avond in de week geopend en werkt op basis van inloopsprekuren. Er dient een afspraak te worden gemaakt voor het invullen van de belastingaangifte. Dit geldt ook zo voor het aanmelden bij het klapperproject en het budgetcoachproject.

Het is belangrijk dat de medewerkers hun werk goed kunnen doen. Bestuur en coördinatie hebben dan ook voortdurend aandacht voor de randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn:

Er is een vaste systeembeheer die het computernetwerk onderhoudt.

Een van de coördinatoren is belast met de PR en is bezig effectieve communicatiemogelijkheden te onderzoeken. Zij schrijft een tweewekelijks artikel in het Veldhovens Weekblad. De website wordt door haar up to date gehouden.

De cliënten van BSR hebben niet altijd de beschikking over een computer, terwijl informatie steeds vaker uitsluitend digitaal wordt verstrekt. De medewerkers van de afdeling documentatie zetten zich in om cliënten te kunnen voorzien van schriftelijke informatie.

Een van de medewerkers verzorgt, naast zijn andere taken, de financiële administratie van BSR.

BSR werkt anoniem en legt geen dossiers aan. Het verwerken van gegevens ten behoeve van de jaarrapportage gebeurt via contactregistratie. Deze registratie wordt bijgehouden door twee vrijwillige medewerkers, naast hun reguliere taken.

Bestuur en coördinatie bevorderen het welzijn en de werkomstandigheden van de medewerkers. In 2017 werd hierin al veel geïnvesteerd. Het aantal werkruimtes werd uitgebreid en er kwam airco. In 2018 werd de wachtruimte vernieuwd.

Scholing

Alles is voortdurend in beweging: wet- en regelgeving veranderen, de digitale ontwikkeling gaat verder, cliënten veranderen. En dus verandert de vraag. De medewerkers van BSR moeten hierop voorbereid zijn, zodat zij hun werk goed kunnen doen.

Deskundigheidsbevordering is dan ook een belangrijk aandachtspunt. Medewerkers hebben onderling veel contact, waarbij casussen worden besproken. Daarnaast houdt de coördinatie iedereen op de hoogte van nieuws en ontwikkelingen en worden gasten uitgenodigd om over actuele onderwerpen te komen spreken. Ook worden cursussen gevolgd.

Een overzicht van scholingsactiviteiten door medewerkers en coördinatie in 2018:

- Jaarcongres LOSR/Sociaal Werk Nederland.
Thema: "Met een nieuw kabinet een nieuw sociaal juridisch klimaat?"
- Voorlichting aangifte inkomstenbelasting 2017 door De Groof Accountants in Veldhoven.
- Presentatie sociale kaart regio Veldhoven.

- Informatie over het gebruik van de digitale versie van de belangrijkste informatiebronnen van BSR: Regelingen en Voorzieningen en De Grote Almanak, door Stimulansz.
- Presentatie over dementie door Swove.
- Voorlichting over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door Cordaad Welzijn.
- Presentatie over de organisatie en de werkzaamheden van Voedselbank Veldhoven door de voorzitter van de Voedselbank.
- Communicatie-coaching in drie sessies.
- Presentatie door de Rabobank: hoe gaat de bank om met schuldenproblematiek?
- Vier trainingsdagen "Sturen op zelfsturing" voor ondersteuning bij het inspireren en trainen van vrijwilligers, door het landelijk Stimuleringsnetwerk Thuis Administratie.
- Presentatie "Herkennen en doorverwijzen", over laaggeletterdheid, door de Stichting Lezen en Schrijven.
- Presentatie over het werk van Stichting Leergeld over hun werk in Veldhoven en de Kempen, door de coördinator van Leergeld.
- Presentatie over de organisatie van schulddienstverlening in de gemeente Veldhoven door de betreffende afdeling van de gemeente.
- Conferentie Armoede en Schulden door kennisplatform Utrecht Sociaal.
- Cursus actualiteiten Wmo door Stimulansz.

4. Financiën

Balans per 31 december 2018

Omschrijving	Eindsaldo 31-12-2017	Eindsaldo 31-12-2018
Materiële vaste activa		
inventaris	2870	2870
Afschr. Inventaris		-574
Totaal materiële vaste activa	2870	2296
Vorderingen		
Overlopende activa	460	
Liquide middelen		
Kas	197	20
Rabobank rek.628	5608	4064
Rabobank rek.855	80711	70724
Rabobank rek.536 (kasgeldrek.)	977	501
Totaal Liquide middelen	87493	75309
Activa	90823	77605
Eigen vermogen begin boekjaar	12704	23153
resultaat lopend boekjaar	10449	6210
Eigen vermogen einde boekjaar	23153	29363
Bestemmingsreserves		
pers.kosten	3745	4000
kantoorinv/gebouw	7429	3928
desk.bevordering	3496	3496
Veldwijzer	12.000	4000
accountant		
Totaal bestemmingsreserves	26670	15424
Transistoria		
TBP Salaris	27221	27267
TBP Reiskosten		112
TBP Conciërges	10027	1297
TBP Desk.bevord.	278	160
TOP Gebruik.PVL		-20
TBP Aansprverz.	580	
Reserv.acc.kosten	2500	3500
TBP Overige	394	
TBP Gebruikersl.		502
Totaal kortlopende schulden	41000	32818
Passiva	90823	77605

Staat van baten en lasten over 2018

Inkomsten	Begroting	2018
8090 Subs.gem.Veldhoven	150476	150476
8091 Extra subs.gem.Veldhoven	76445	76445
8095 Gebruikerskosten P+V+L	17850	14576
8100 Rente spaarbank	100	13
Totale inkomsten	244871	241510
Uitgaven		
4000 Pers.kosten	104500	107687
4001 Verg.reiskosten pers.	850	835
4002 Concierges	37453	37405
personeelskosten	142803	145927
4100 huur onr.goed	45485	45240
4101 gebr.lasten	24000	22954
4110 afschr.kosten inventaris		574
4140 kantine + onderhoud	800	569
4150 inboedelverz.	275	314
huisvestingskosten	70560	69651
4200 desk.bevordering	3000	626
4210 documentatie	4000	3274
4250 beroepsaans.verz.	420	290
opleiding en uitvoering	7420	4190
4310 kantoor incl. porti	400	3432
4340 telefoon/internet	1700	2222
4350 drukwerk/kopieren	3000	2018
4360 automatisering	1800	2595
kantoorkosten	6900	10267
4610 medewerkerskosten	5750	5482
4620 bindingsavond	1000	1176
4640 km + parkeren	300	232
medewerkerskosten	7050	6890
4900 bankkosten	350	282
4910 jaarverslag	50	-350
4920 bestuur/vergaderkosten	300	1015
4930 PR	1500	646
4940 jubileum	3000	2831
4950 accountantskosten	2000	4229
4960 statuten	1500	797
4990 algemeen	300	171
algemene kosten	9000	9621
Totale uitgaven	243733	246546
Resultaat voor bestemmingsreserve	1138	-5036
Dotatie bestemmingsreserves		11246
Resultaat na bestemmingsreserve	1138	6210

5. Tot slot

Terugkijkend op 2018 valt allereerst op dat het een stabiel jaar was. Er is hard gewerkt door het hele team aan de gebruikelijke dienstverlening, maar er is ook veel tijd gestoken aan veel vormen van overleg. Dit alles met het doel meer bekendheid van BSR te creëren en samenwerking te bevorderen. Ook zijn diverse onderwerpen opgepakt die al langer om realisering vroegen, zoals PR en de website.

Er is veel tijd gestoken in Veldwijzer, maar nu kunnen de eerste resultaten geboekt worden en het resultaat van de samenwerking ziet er vanuit cliënt-perspectief heel goed uit. Het feit dat de samenwerkingspartners van Veldwijzer bij elkaar zijn gehuisvest draagt daar zeker aan bij.

Jarenlang bleek de volledige termijn voor bestuursleden te kort om maximaal te kunnen functioneren. Na ampel beraad heeft het bestuur besloten de termijn te verlengen, en dit is vervat in nieuwe statuten. We hebben tevens van de gelegenheid gebruik gemaakt die op meerdere gebieden te actualiseren. Het betekent hoe dan ook dat er volgend jaar toch wisselingen moeten gaan plaatsvinden.

De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) vroeg veel aandacht dit jaar, zeker gezien de fundamentele terughoudendheid waarmee binnen BSR met gegevens wordt omgegaan. Na grondig onderzoek zijn er regels afgesproken die passen binnen de voorschriften van de AVG.

Op 24 maart vond het Lentefeest van de Ronde Tafel Veldhoven plaats, en daar mocht het net gestarte Veldwijzer een substantieel bedrag ontvangen! Voor een gedeelte daarvan hebben de drie partijen inmiddels al een bestemming gevonden: er is een computer geplaatst zodat cliënten die daar thuis niet over beschikken er toch gebruik van kunnen maken en er wordt nieuwe bebording gerealiseerd, zodat Veldwijzer beter zichtbaar is voor de Veldhovens Burger.

In 2018 is de wachtruimte gemoderniseerd. Met ander meubilair en een andere aankleding ziet die er nu uitnodigend uit.

Twee bestuursleden zijn inmiddels bezig het concept nieuwe beleidsplan vorm te geven en dat zal komend jaar onderwerp van gesprek zijn.

In 2019 bestaat BSR 40 jaar! Een unieke mijlpaal die gepast gevierd zal gaan worden. Er zijn dit jaar al initiatieven ontwikkeld. In het volgend jaarverslag komen we daar ongetwijfeld op terug.

Veldhoven, juni 2019

Namens Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven,



Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven

Het bestuur:

Voorzitter: Wil van der Laak

Penningmeester: Gerard Beurskens

Secretaris: Angela van Gerwen

Algemene leden: Jaap Bekker, Pedro Blanco van de Voort