



Voor elke Veldhovenaar!

JAARVERSLAG 2019



Bureau Sociaal Raadslieden
Veldhoven

Inhoudsopgave

| | |
|-------------------------------|----|
| Hoofdstuk 1. | |
| Het werk van BSR | 2 |
| 1.1. Wie zijn we? | |
| 1.2. Wat doen we? | |
| <hr/> | |
| Hoofdstuk 2. | |
| Terugblik 2019 | 7 |
| 2.1. Jubileumjaar | |
| 2.2. Samenwerking | |
| 2.3. Projecten | |
| 2.4. Personeel en organisatie | |
| <hr/> | |
| Hoofdstuk 3. | |
| Vooruitblik 2020 | 13 |
| <hr/> | |
| Hoofdstuk 4. | |
| Cijfers | 14 |
| <hr/> | |
| Hoofdstuk 5. | |
| Financiën | 16 |

1. Het werk van BSR

1.1. *Wie zijn we?*

BSR (Bureau Sociaal Raadsliden) is een onafhankelijke stichting, die inwoners van Veldhoven ondersteuning biedt op een breed sociaal-juridisch gebied. We geven antwoord op vragen over wetten en regelingen. De dienstverlening is kosteloos en anoniem, met tijd en aandacht voor iedere cliënt. We geven advies en informatie op verschillende rechtsgebieden.

Het doel van onze werkzaamheden is om met name kwetsbare inwoners van de gemeente Veldhoven te ondersteunen in hun 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.

BSR wijst de weg in het doolhof van wet- en regelgeving en vormt een schakel tussen burger en (maatschappelijke) instanties. De medewerkers van BSR hebben een brede kijk, waardoor veel aspecten binnen het huishouden van een cliënt kunnen worden meegenomen in het beantwoorden van de vraag. Er wordt met name preventief gewerkt en hierdoor wordt mogelijk minder beroep gedaan op de (duurdere) 2e lijns- dienstverlening, zoals de advocatuur. 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.

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 hen 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 van de vrijwilligers 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.

Het bestuur van BSR bestaat eveneens uit vrijwilligers. Er zijn vijf bestuursleden die deze functie gedurende vier jaar vervullen, met de mogelijkheid tot een verlenging van maximaal vier jaar. Zowel de medewerkers als de coördinatie kunnen altijd een beroep op hen doen.

Door de betrokkenheid en deskundigheid van het bestuur wordt een brug geslagen naar externe partners, waaronder de gemeente Veldhoven, waarmee ook op bestuurlijk niveau contacten worden onderhouden.

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 verricht. Het bevorderen van deskundigheid door onder andere 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.



1.2. Wat doen we?

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, een probleem met een energieleverancier, het opschorten van een uitkering, de ziektekostenverzekering, maar ook over betalingsproblemen en schulden. In 2019 werden aan de raadslieden de meeste vragen gesteld over belastingen en geldzaken (zoals schulden).

Een onderdeel van het sociaal raadsliedenwerk 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 cliënten daar zelf niet uitkomen.

Het grootste aantal vragen ging in 2019 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).

De medewerkers van het klapperproject helpen bij het opzetten en ordenen van de thuisadministratie, waardoor cliënten 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 budgetbegeleider worden ingezet.

Is er sprake van problematische schulden, dan worden cliënten 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 budgetbegeleidingsproject is een samenwerkingsverband tussen Cordaad Welzijn in Veldhoven en BSR. Een budgetbegeleider biedt ondersteuning aan mensen met (dreigende) financiële problemen. Wanneer mensen geen overzicht en controle over hun thuisadministratie en financiën hebben kan begeleiding

door een budgetbegeleider uitkomst bieden.

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

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 wordt 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 budgetbegeleiders 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.

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.

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.

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.

Tevens is er een vaste systeembeheerder bij BSR voor al het onderhoud en vragen op ICT-gebied.

Veldwijzer (het samenwerkingsverband van BSR, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en de Voedselbank Veldhoven zie hoofdstuk 2.2.) wordt gecoördineerd vanuit BSR. Verder houden de coördinatoren zich bezig met het vervullen van een goed huurderschap van de benedenverdieping van Sterrenlaan 15, in nauwe samenwerking met de penningmeester van het bestuur.



2. Terugblik 2019

2.1. *Jubileumjaar*

Het jaar 2019 was een jubileumjaar voor BSR. We zijn opgericht in 1979, waardoor we ons 40-jarig bestaan hebben gevierd. Aangezien we dit met iedereen in Veldhoven wilden delen, zijn we gestart met het maken van een speciale BSR-jubileumkrant in het begin van het jaar. De voorzitter van het bestuur en een van de coördinatoren hebben deze klus opgepakt en het resultaat mag er zijn! Met deze krant wilden we enkele medewerkers aan het woord laten, maar ook onze netwerkpartners met wie we al jarenlang samenwerken. Klik op de bijgaande link voor de digitale versie van deze krant:

<https://bsrveldhoven.nl/actueel-2>

Een groot deel van de inwoners van Veldhoven kent BSR al, maar er zijn genoeg inwoners die de organisatie nog niet kennen. Vandaar de keuze voor huis-aan-huis verspreiden van de krant en het 1e exemplaar aan te bieden aan de burgemeester van Veldhoven.

<https://www.veldhovensweekblad.nl/nieuws/algemeen/619670/40-jaar-bureau-sociaal-raadslieden->

In het voorjaar is er een feestavond georganiseerd voor alle vrijwilligers met partner, waarvan iedereen ontzettend van heeft genoten.

We wilden natuurlijk ook de inwoners van Veldhoven laten meevieren; in het najaar is er een workshop Voeding georganiseerd, waarbij een gewichtsconsulente een presentatie heeft gegeven rondom dit thema. BSR wil inwoners financieel gezond houden. Vandaar dat de link werd gelegd naar gezonde voeding. Dit geldt ook voor inwoners met een kleine portemonnee, die door de gewichtsconsulente werden voorzien van handige tips.

<https://www.veldhovensweekblad.nl/nieuws/algemeen/844278/-voor-een-paar-euro-een-gezonde-maaltijd-op-tafel->

2.2. Samenwerking

Veldwijzer

Veldwijzer is een samenwerkingsverband tussen BSR, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en Voedselbank Veldhoven. De gemeente Veldhoven heeft een faciliterende rol in deze samenwerking. Het doel hierbij is een laagdrempelig loket te vormen voor inwoners van Veldhoven die (grote) financiële problemen hebben en niet weten waar ze terecht kunnen. We bieden een luisterend oor en gaan vervolgens bekijken wat we meteen aan praktische hulp kunnen bieden. Doordat we met 3 organisaties fysiek bij elkaar in het gebouw zitten, kunnen we indien nodig snel met elkaar in contact komen en overleggen. BSR coördineert dit loket.

Sinds de officiële opening op 12 maart 2018 is er veel gebeurd om vorm te geven aan dit loket. In het jaar 2019 zijn er al vele casussen de revue gepasseerd, waarbij vooral sprake was van multiprobleem casuïstiek. Dit betekent dat er op meerdere leefgebieden van cliënten een probleem of vraag is en waarbij het nodig is om te verwijzen naar elkaar. Met name cliënten vinden het erg prettig om zowel terecht te kunnen voor vragen omtrent toeslagen, hulp bij betalingsproblemen, een aanvraag in te dienen bij Leergeld en een voedselpakket aan te kunnen vragen bij de Voedselbank. Ze hoeven hiervoor maar 1 keer een formulier in te vullen met de benodigde financiële gegevens, waarbij alle minima-regelingen van de gemeente Veldhoven worden vernoemd. Dit formulier is speciaal voor Veldwijzer ontwikkeld en in de praktijk werkt dit drempelverlagend voor cliënten. Gedurende het jaar 2019 is dit formulier tussentijds geëvalueerd en zijn enkele verbeterpunten opgenomen.

In de loop van 2019 is de website in de lucht gegaan (www.veldwijzer.net) en kunnen er per email vragen worden gesteld door cliënten. Tevens zijn er door de betrokken partijen gezamenlijke presentaties gehouden onder de netwerkpartners om zodoende de naamsbekendheid te vergroten. De flyer van Veldwijzer is op verschillende vindplekken in Veldhoven verspreid. In 2019 zijn er 42 Veldwijzer-casussen behandeld.



Schulddienstverlening gemeente Veldhoven

De samenwerking tussen de klantmanagers schulddienstverlening van de gemeente Veldhoven en BSR heeft in 2019 extra aandacht gekregen. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt wat de rol van de medewerkers van het klapperproject en de budgetbegeleiders van BSR is bij cliënten die in een schuldhulpverleningstraject zitten. Er zijn 2 workshops geweest, waarbij zowel de betrokken vrijwilligers van BSR als de medewerkers van schulddienstverlening van de gemeente actief de kennis en vaardigheden vanuit de dagelijkse praktijk hebben uitgewisseld. We kunnen op deze manier een aanvulling zijn op elkaars werk, waardoor de cliënt optimale ondersteuning kan krijgen op maat. Dit heeft mede geresulteerd in een verdubbeling van het aantal aanmeldingen voor budgetbegeleiding.

Tijdens de workshops is er ook gesproken over de term budgetcoach. Bij aanvang van het project budgetcoach (2013) was dit nog geen beschermde term volgens de NVVK (Nederlandse Vereniging voor schulddienstverlening en sociaal bankieren). Aangezien dat inmiddels wel het geval is, kan iemand zich alleen budgetcoach noemen als degene NVVK geaccrediteerd is. Dit is niet het geval bij de budgetcoaches van Cordaad en BSR. Na overleg is er een andere term gekozen, die passend is bij de werkzaamheden: budgetbegeleider.

BSR heeft door het jaar heen deelgenomen aan diverse structurele overlegvormen. Middels deze deelname wordt de samenwerking bevorderd en worden actuele ontwikkelingen op de voet gevolgd.

- Deelname netwerkoeverleg Swove
- Deelname Klankbordgroep Veldhoven Vernieuwend Vitaal
- Toehoorder brede participatieraad Veldhoven aan Tafel
- Deelname bouwteams Oost, Zuid en Noord
- Deelname netwerklunches in Oost, Zuid, Noord en Midden
- Regionaal overleg sociaal raadsliedenwerk in Zuid-Nederland
- Gebruikersoverleg Sterrenlaan 15
- Veldwijzer overleg



2.3. Projecten

Digitaalhuis

In mei 2019 is de handtekening gezet onder de samenwerking van BSR met het Digitaalhuis van de bibliotheek Veldhoven en Cordaad Welzijn.

Het doel van deze samenwerking is om de taalvaardigheid, de rekenvaardigheid en de digitale vaardigheden van Veldhovenaren te versterken. De medewerkers van BSR kunnen cliënten hierbij ondersteunen door bijvoorbeeld het herkennen van en doorverwijzen bij laaggeletterdheid en digibetisme en de budgetbegeleiders kunnen rekenvaardigheid stimuleren. Tevens kan er goed naar elkaar doorverwezen worden door beide partijen.

<https://www.veldhovensweekblad.nl/nieuws/algemeen/725061/digitaalhuis-en-bsr-gaan-samenwerken->

Belastingcafé

Evenals voorgaande jaren heeft in 2019 ook een Belastingcafé plaatsgevonden in de bibliotheek Veldhoven. Het doel hiervan is om mensen die voldoende digitaal vaardig zijn zelfstandig hun aangifte te laten doen tijdens spreekuren in de bibliotheek. Er kan tijdens het spreekuur een beroep worden gedaan op fiscale ondersteuning door deskundige vrijwilligers van BSR, de KBO (Katholieke Bond voor Ouderen) en de PVGE (Philips Gepensioneerden Vereniging). Ook kunnen ze terecht voor vragen over toeslagen. 2 medewerkers van BSR hebben hieraan hun medewerking verleend. Er zijn 8 spreekuren geweest, waarbij er 51 mensen geholpen zijn.

Cliëntondersteuning

BSR is door de gemeente Veldhoven gevraagd om mee te doen aan het project cliëntondersteuning. De gemeente is een van de koplopergemeenten in Nederland en het project is bedoeld om meer bekendheid te geven aan het begrip cliëntondersteuning. Cliëntondersteuners in Veldhoven zijn MEE, Swove, PVGE, KBO en inmiddels wordt ook BSR als zodanig gezien. De ondersteuning beperkt zich niet langer alleen tot WMO en WLZ, maar wordt breder getrokken. Zo gaat er ook cliëntondersteuning komen voor Participatiewet en Schulddienstverlening. In 2019 is er een projectgroep gestart en de resultaten zullen in 2020 leiden tot concrete doelen en acties.

Suïcidepreventie

Er is een verband tussen suïcide en armoede/schulden. BSR is afgelopen jaar gevraagd om deel te nemen aan een project rondom dit thema. De gemeente was hierbij de initiatiefnemer en samen met enkele netwerkpartners zoals de GGD, Cordaad Welzijn en GGzE heeft BSR deelgenomen. Het doel van het project was om het bewustzijn rondom suïcide in relatie met armoede te vergroten en het taboe te doorbreken. Dit heeft geresulteerd in het organiseren van een grote themabijeenkomst voor netwerkpartners in Veldhoven, die in 2020 zal plaatsvinden.

2.4. *Personeel en organisatie*

Met het oog op het pensioen in 2020 van een van de twee coördinatoren van BSR, is er door het bestuur een sollicitatieprocedure opgestart na de zomer van 2019. Er is een sollicitatiecommissie gevormd, bestaande uit 2 bestuursleden, een vrijwilliger van BSR die lid is van de medewerkersraad en de blijvende coördinator. Na een sollicitatieprocedure is er een geschikte kandidate gevonden, die per 1 mei 2020 de functie van coördinator zal gaan vervullen.

In 2019 is ook al vooruitgekeken naar de vervanging van 2 bestuursleden, die begin 2020 afscheid moeten gaan nemen van BSR. Zij hebben dan beiden hun maximale bestuurstermijn van 8 jaar bereikt. Eind 2019 is er een aspirant-bestuurslid in beeld. De zoektocht naar een tweede bestuurslid gaat verder.

Afgelopen jaar is het betrokken en deskundige team, waarop al jarenlang beroep kan worden gedaan door de organisatie, uitgebreid met 2 sociaal raadsliden en een sociaal raadvrouw in opleiding.

Helaas is een sociaal raadvrouw gestopt met haar werkzaamheden bij BSR, na bijna 35 jaar vrijwilligster te zijn geweest. Ook hebben we onverwachts afscheid moeten nemen van een sociaal raadsman, die 20 jaar zeer nauw bij BSR betrokken was.

De financiële administratie is jarenlang in de deskundige handen geweest van een vrijwilliger, die aangaf eind 2019 te willen stoppen. Besloten is dat de penningmeester van BSR deze taak over gaat nemen.

In het afgelopen jaar is er besloten over te gaan op een nieuw registratiesysteem. Een lange zoektocht, aangezien de meeste systemen erg kostbaar

bleken voor een kleine organisatie als BSR. Uiteindelijk is gekozen voor een op maat gemaakt registratiesysteem in Excel. De manier van registreren (anoniem en dossierloos) blijft hiermee gewaarborgd, maar de benodigde managementinformatie is ruim voorzien in dit systeem.

In april 2019 is BSR ook via twee nieuwe communicatiekanalen te volgen; Facebook (<https://www.facebook.com/BSR-Veldhoven->) en LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/bsr-veldhoven/>). Een van de coördinatoren, die belast is met de PR, heeft hiervoor een cursus gevolgd en onderhoudt deze pagina's. Naast het schrijven van een 2-wekelijkse column in het Veldhovens Weekblad en het up-to-date houden van de website, is dit een goede aanvulling om de naamsbekendheid van BSR verder te vergroten.

De medewerkers van BSR werken in een omgeving, waarin alles continue in beweging is; 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. De coördinatie houdt iedereen op de hoogte van nieuws en ontwikkelingen en er worden gasten uitgenodigd om over actuele onderwerpen te komen spreken. Ook worden cursussen gevolgd. Een overzicht van scholingsactiviteiten door medewerkers en coördinatie in 2019:

- Voorlichting door Stichting Lezen en Schrijven
- Presentatie door Vreemdelingen Informatie Punt Eindhoven
- Voorlichting Arbeidsjuristen over de nieuwe wet Arbeidsmarkt in Balans
- Voorlichting Immigratie en Naturalisatie Dienst
- Uitleg nieuw registratiesysteem in Excel
- Jaarcongres LOSR/Sociaal Werk Nederland
- Cursus omgaan met sociale media
- Intervisiebijeenkomsten sociaal raadslieden en medewerkers klapperproject
- Deelname workshops budgetbegeleiders en schulddienstverlening
- Cursus Excel



3. Vooruitblik 2020

Het jaar 2020 zal een bijzonder jaar zijn voor een kleine organisatie als BSR is.

Er zullen verschillende wisselingen binnen de organisatie komen wat personeel betreft. De grootste verandering zal zijn het vertrek van een van de twee coördinatoren. Na ruim 20 jaar werkzaam te zijn geweest binnen de organisatie heeft zij de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en zal afscheid nemen van BSR. Haar opvolgster zal in mei 2020 starten en zal worden ingewerkt door de huidige coördinatie, waardoor er een ruime inwerkperiode zal zijn van drie maanden.

Ook zullen er twee bestuursleden de maximale bestuurstermijn hebben bereikt, waardoor er een wisseling van de wacht zal plaatsvinden.

Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen, zal er continue aandacht zijn voor alle vrijwilligers zodat zij hun belangrijke werk zo goed mogelijk kunnen blijven doen. Afgelopen jaar zijn er ook binnen het team van de sociaal raadslieden verschillende wisselingen geweest. Het inwerken van nieuwe collega's zal ook in het nieuwe jaar onverminderd doorgaan.

Met de gemeente Veldhoven zijn er drie speerpunten afgesproken voor het jaar 2020. BSR houdt zich bezig met vroegsignalering en preventie. BSR wil zich met name richten op twee specifieke doelgroepen: ouderen en jongvolwassenen.

De doelgroep ouderen bereiken we al voor een groot deel, met name voor de belastingaangifte. De jongvolwassenen zijn een doelgroep die we vrijwel niet in beeld hebben. Hierop zullen (hernieuwde) contacten gelegd moeten worden met bijvoorbeeld jongerenwerkers en scholen om te kijken welke initiatieven kunnen worden gecreëerd om meer voorlichting te kunnen geven. Eind 2019 is op initiatief van BSR al een projectgroep opgestart, die gaat onderzoeken wat nodig is om deze doelgroep beter te bereiken en waar de behoefte tot preventie ligt.

Voor de werkzaamheden van het loket Veldwijzer is een mooie basis gelegd. In 2020 wordt meer de aandacht gevestigd om verdere bekendheid te geven aan dit loket. De betrokken partijen hebben hier al meerdere ideeën over en dit zal in de loop van 2020 uiting moeten krijgen in de vorm van een concreet communicatieplan.

4. De cijfers van 2019

Totaal aantal cliënten bij BSR

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Sociaal Raadsliedenwerk | 1064 | 1164 | 1291 |
| Juristen | 69 | 63 | 77 |
| Notaris | 37 | 32 | 70 |
| Financieel spreekuur | 41 | 30 | 30 |
| Klapperproject | 165 | 117 | 103 |
| Veldwijzer | | | 42 |
| Severinus | | | 38 |
| Totaal | 1376 | 1406 | 1651 |

* Aantal casussen budgetbegeleiding:

2017: 20

2018: 13

2019: 26

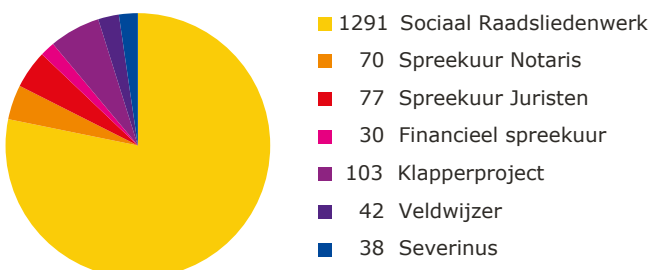
De cijfers over 2019 laten een stijging van het aantal cliënten zien.

Er is meer aandacht geschonken aan de naamsbekendheid van BSR. Via de nieuwe communicatiekanalen LinkedIn en Facebook, maar ook de reacties op de jubileumkrant, hebben we meer contact met de burger.

De forse stijging van het aantal cliënten bij het notarisspreekuur is toe te wijzen aan het artikel over het notarisspreekuur in de jubileumkrant. Hierop hebben we veel reacties ontvangen.

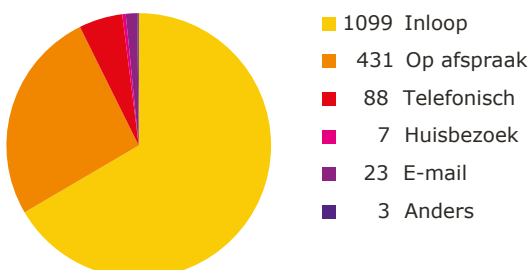
Totaal aantal cliënten

Totaal 1651



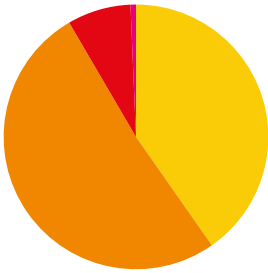
Hoe vonden de contacten plaats

Totaal 1651



Man / Vrouw / Groep

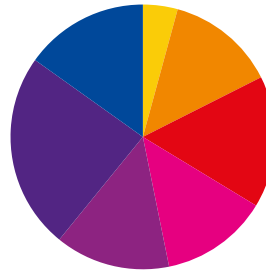
Totaal 1651



- 665 Man
- 847 Vrouw
- 128 Meerdere personen
- 11 Hulpverlener

Leeftijd cliënten

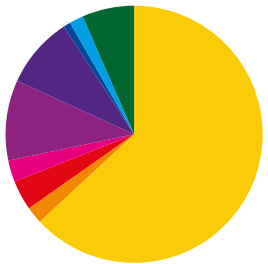
Totaal 1651



- 70 Tot 25 jaar
- 220 25-35 jaar
- 266 35-45 jaar
- 217 45-55 jaar
- 232 55-65 jaar
- 396 65 plus
- 250 Onbekend

Herkomst

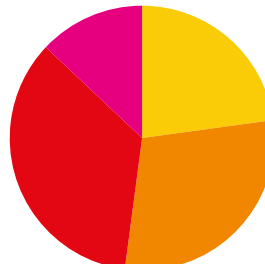
Totaal 1651



- 1042 Nederland
- 35 Sur/Ned.Ant
- 62 Europa
- 45 Marokko/Turkije
- 167 Afrika
- 148 Azië
- 15 Amerika
- 29 Roma
- 108 Onbekend

Duur van het contact

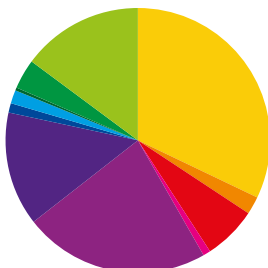
Totaal 1651



- 377 Tot 15 minuten
- 483 15-30 minuten
- 577 30-60 minuten
- 214 Meer dan 60 minuten

Inkomen

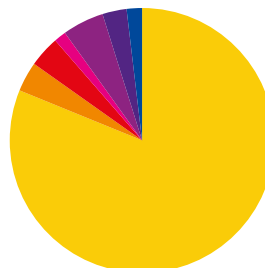
Totaal 1651



- 530 Loondienst / ziektewet
- 36 WW
- 108 WIA/WAO
- 15 Wajong
- 375 AOW/pensioen
- 230 Participatieuitkering
- 19 ANW
- 27 Zelfstandig inkomen
- 6 Studiefinanciering
- 60 Ander / geen inkomen
- 245 Onbekend

Totaal aantal vragen

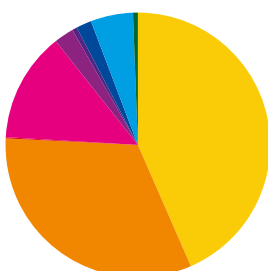
Totaal 2028



- 1646 Sociaal Raadsliedenwerk
- 74 Spreekuur Notaris
- 77 Spreekuur Juristen
- 30 Financieel spreekuur
- 103 Klapperproject
- 60 Veldwijzer
- 38 Severinus

Wijze van afhandeling

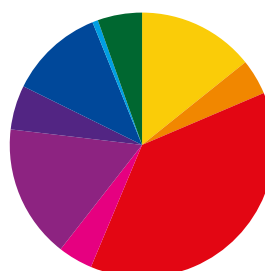
Totaal 2028



- 881 Informatie / advies
- 656 Invullen formulier
- 3 Bezwaar
- 272 Verwijzing
- 49 Bemiddeling
- 12 Praatpaal
- 38 Brief
- 105 Ordenen van administratie
- 12 Overige dienstverlening

Categorieën

Totaal 2028



- 289 Uitkeringen
- 88 Werken
- 765 Belastingen
- 86 Wonen
- 331 Consumentenzaken/geld
- 110 Juridische kwesties
- 235 Personen en familierecht
- 14 School en studie
- 110 Zorg en welzijn

5. Financiën

Balans per 31 december 2019

| Omschrijving | Eindsaldo 31-12-2018 | Eindsaldo 31-12-2019 |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Materiële vaste activa | | |
| inventaris | 2296 | 2975 |
| Afschr. Inventaris | | |
| Totaal materiële vaste activa | 2296 | 2975 |
| Vorderingen | | |
| Overlopende activa | | 2097 |
| Liquide middelen | | |
| Kas | 20 | 3 |
| Rabobank rek.628 | 4064 | 4115 |
| Rabobank rek.855 | 70724 | 60731 |
| Rabobank rek.536 (kasgeldrek.) | 501 | 570 |
| Totaal Liquide middelen | 75309 | 65419 |
| Activa | 77605 | 70491 |
| Eigen vermogen begin boekjaar | 23153 | 29363 |
| resultaat lopend boekjaar | 6210 | -2375 |
| Eigen vermogen einde boekjaar | 29363 | 26988 |
| Bestemmingsreserves | | |
| Personeelskosten | 4000 | 4000 |
| Kantoorinv/gebouw | 3928 | 3928 |
| Desk.bevordering | 3496 | 0 |
| Veldwijzer | 4000 | 0 |
| Activiteit Kringloop De Kempen | | 650 |
| Totaal bestemmingsreserves | 15424 | 8578 |
| Transistoria | | |
| TBP Salariskosten | 27267 | 30689 |
| TBP Conciërges | 1297 | 469 |
| TBP Reiskosten | 112 | 44 |
| TBP gebruik P+V+L | -20 | |
| Desk.bevordering | 160 | |
| Reserv.accountantskosten | 3500 | 3500 |
| TBP Gebr.lasten | 502 | |
| TBP Ricoh | | 33 |
| TBP Enexis | | 190 |
| Totaal kortlopende schulden | 32818 | 34925 |
| Passiva | 77605 | 70491 |

Staat van baten en lasten over 2019

| Inkomsten | Begroting | 2019 |
|--|---------------|---------------|
| 8090 Subs.gem.Veldhoven | 150476 | 150476 |
| 8091 Extra subs.gem.Veldhoven | 77776 | 77776 |
| 8095 Gebruikerskosten P+V+L | 18600 | 16525 |
| 8100 Rente spaarbank | 0 | 6 |
| 8200 Donaties/schenking | | 2561 |
| Totale inkomsten | 246852 | 247344 |
| Uitgaven | | |
| 4000 Pers.kosten | 111000 | 115096 |
| 4001 Verg.reiskosten pers. | 850 | 971 |
| 4002 Conciërges | 38202 | 37669 |
| personeelskosten | 150052 | 153736 |
| 4100 huur onr.goed | 46395 | 36093 |
| 4101 gebr.lasten | 25000 | 19609 |
| 4110 afschr.inventaris | 0 | 617 |
| 4140 kantine onderhoud | 600 | 700 |
| 4150 inboedelverzekering | 325 | 316 |
| huisvestingskosten | 72320 | 67335 |
| 4200 desk.bevordering | 2000 | 8258 |
| 4210 documentatie | 3500 | 3326 |
| 4250 beroepsaanspr.verz. | 300 | 290 |
| opleiding en uitvoering | 5800 | 11874 |
| 4310 kantoor incl. porti | 300 | 1040 |
| 4340 telefoon/internet | 2500 | 2264 |
| 4350 drukwerk/kopieren | 2500 | 2180 |
| 4360 automatisering | 1800 | 1347 |
| kantoorkosten | 7100 | 6831 |
| 4610 medewerkerskosten | 5750 | 6902 |
| 4620 bindingsavond | 1500 | 1139 |
| 4640 km + parkeren | 300 | 88 |
| medewerkerskosten | 7550 | 8129 |
| 4900 bankkosten | 300 | 288 |
| 4910 jaarverslag | 50 | 0 |
| 4920 bestuur/vergaderkosten | 200 | 24 |
| 4930 PR | 1500 | 1133 |
| 4940 jubileum | 1000 | 3683 |
| 4950 accountant | 2500 | 3532 |
| 4990 algemeen | 300 | 0 |
| algemene kosten | 5850 | 8660 |
| Totale uitgaven | 248672 | 256565 |
| Resultaat bestemmingsreserve | -1820 | -9221 |
| Dotatie bestemmingsreserves | | 6846 |
| Resultaat na bestemmingsreserve | | -2375 |

Veldhoven, mei 2020

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