



# JAARVERSLAG 2020



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 2020	7
2.1. Corona	
2.2. Personeel en organisatie	
2.3. Projecten	
2.4. Samenwerking	
2.5. Deskundigheidsbevordering	
<hr/>	
Hoofdstuk 3.	
Vooruitblik 2021	16
<hr/>	
Hoofdstuk 4.	
Cijfers	18
<hr/>	
Hoofdstuk 5.	
Financiën	20
<hr/>	
Bijlage 1	23

# 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 (overview), waardoor veel aspecten binnen de leefgebieden van een cliënt kunnen worden meegenomen in het beantwoorden van de vraag. Er wordt vooral preventief gewerkt doordat we cliënten ten alle tijden ondersteunen op het gebied van geld en recht. We werken heel laagdrempelig, waardoor cliënten in een vroeg stadium hun vragen omtrent hun financiën kunnen stellen en tijdig ondersteuning krijgen.

Hierdoor kan worden gezorgd dat er minder een beroep hoeft te worden 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 bijzondere positie in tussen de grotere professionele organisaties zoals Lumens, Cordaad, Swove en de GGZe: 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 te woord staan. Indien de situatie hierom vraagt, kan er 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 van verlenging met 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 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 (het samenwerkingsverband van BSR, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en de Voedselbank Veldhoven) wordt gecoördineerd vanuit BSR om zodoende te samenwerking te versterken tussen de betrokken partijen en de naamsbekendheid van het loket te vergroten. 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.

## **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 2020 werden aan de raadslieden de meeste vragen gesteld over belastingen en uitkeringen.

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 direct worden geholpen bij het invullen van een formulier. Tevens wordt hulp geboden bij het schrijven van een brief of bezwaarschrift als cliënten daar zelf niet uitkomen.

Het grootste aantal vragen ging in 2020 naar het belastingteam van BSR. Dit team van specialisten helpt bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en beantwoordt vragen over belastingzaken inclusief toeslagen (huur- en zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag 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. 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 middels een warme overdracht 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. Het betreft een tijdelijk traject met een vooraf bepaald doel. Indien tijdens het traject blijkt dat dit het vooraf gestelde doel niet (voldoende) wordt behaald dan kan er worden besloten om een warme overdracht te verzorgen naar de gemeente Veldhoven Schuldienstverlening. Dit gaat altijd in goed onderling overleg, waarbij maatwerk voor de client voorop staat.

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 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 financieel 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 bij discriminatie. In Veldhoven zijn twee meldpunten: het klantcontactcentrum 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.

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.



## 2. Terugblik 2020

### 2.1. *Corona*

Het jaar 2020 is in alle opzichten een bijzonder jaar geweest. De maanden januari en februari waren nog “gewone” maanden, maar vanaf halverwege maart werd alles anders. De impact van de Corona pandemie was toen nog helemaal niet duidelijk. Toen op 12 maart er door de Nederlandse regering werd geadviseerd om thuis te blijven en ook thuis te werken (indien mogelijk), hebben we als organisatie besloten om ook de deuren tijdelijk te sluiten voor cliënten. Vrijwel alle Veldhovense netwerkpartners deden dat ook.

De dienstverlening van onze organisatie werd ineens heel anders; vrijwilligers bleven thuis, de twee coördinatoren werkten vanuit kantoor. Dit hield in dat zij het uitvoerende werk deden wat normaliter door de vrijwilligers wordt verricht. Cliënten werden met hun vragen telefonisch en via de email geholpen. Het verzetten van vele afspraken, waaronder de afspraken voor de belastingaangiftes en het uitstel vragen hebben veel gevraagd van de flexibiliteit van zowel organisatie als client. Wat hierin erg naar voren is gekomen is de kwetsbare groep cliënten, die niet digitaal vaardig is en moeite ondervindt om de hulpvraag te formuleren. Zonder onze ondersteuning lukt het deze groep niet om bijvoorbeeld zelfstandig uitstel te vragen voor de belastingaangifte of informatie te kunnen vinden vanuit de overheid.

Gedurende de zomerperiode kwam er weer meer ruimte om cliënten fysiek op kantoor te ontvangen. Tijdens deze zomermaanden hebben we een inhaalslag kunnen maken, aangezien er weer vrijwilligers inzetbaar waren en we besloten om niet meer via een inloopspreekuur te werken, maar op afspraak. Uiteraard zijn er alle nodige aanpassingen gedaan om corona-proof weer open te kunnen. We hebben de belastingaangiftes kunnen verzorgen van alle cliënten die onze ondersteuning hierbij nodig hadden. Tevens kwamen er veel vragen op het gebied van uitkeringen en arbeidsrechtelijke zaken. Om alle vragen te kunnen beantwoorden hebben we gedurende de vakantieperiode waar we normaliter in de middagen gesloten zijn, de deuren ook 's middags open gehouden om te kunnen voldoen aan de vraag.



In het najaar werden de mogelijkheden beperkter om fysiek open te blijven. Gedurende de landelijke lock-down van december 2020 zijn we open gebleven voor cliënten die hulp nodig hadden bij hun financiën, door ze op kantoor fysiek te ontvangen op afspraak. De hulpvraag richtte zich met name op praktische ondersteuning zoals hulp bij het invullen van (digitale) formulieren, bijvoorbeeld voor de aanvraag WW-uitkering of een uitkering op grond van de Participatiewet. De financiële gevolgen voor onze cliënten van de Corona-pandemie werden steeds meer voelbaar, met name door de tijdelijke arbeidscontracten die niet verlengd werden en cliënten als gevolg daarvan een terugval krijgen in hun inkomen.

Vanuit de ervaringen uit onze dagelijkse praktijk van het afgelopen jaar blijkt dat in een periode waarin een groot beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de Nederlandse burger door de overheid, er een kwetsbare groep is die niet zonder onafhankelijke clientondersteuning kan.

BSR heeft zich gedurende het jaar 2020 ingezet om deze groep kwetsbare burgers, waarin digibetisme, laaggeletterdheid, anderstaligheid en psychische kwetsbaarheid veelal een grote rol speelt. De mogelijkheid om fysiek open te blijven is voor deze groep een must, waardoor de meerwaarde van onze organisatie zich wederom heeft bewezen binnen de gemeente Veldhoven.

Afgelopen jaar laat ook de kwetsbaarheid van een kleine vrijwilligersorganisatie zien. Het team van vrijwilligers bestaat voor het merendeel uit 65-plussers, waardoor zij in de gezondheidsrisicogroep vallen wat corona betreft. Hierdoor is de vrijwillige inzet afgelopen jaar minimaal geweest, uit voorzorg bleven een groot aantal vrijwilligers thuis. De coördinatrices van BSR zijn op andere manieren met de groep in contact gebleven om de verbinding te borgen. Er is een interne BSR-nieuwsbrief in het leven geroepen, die 2-wekelijks wordt verzonden naar alle vrijwilligers met hierin leuke nieuwtjes en weetjes. Tevens is er gezorgd voor attenties in de vorm van kaartjes. Er is continue tijd en ruimte voor contact via de telefoon of mail als er vanuit beide kanten behoefte aan was. De jaarlijkse kerst attenties zijn persoonlijk bij de vrijwilligers thuis bezorgd, wat ook heel erg werd gewaardeerd.



Er is eind 2020 een evaluatie geweest onder de vrijwilligers wat betreft het "Corona-jaar". Hieruit is naar voren gekomen dat er verschillen zijn wat betreft de beslissing over het open houden van de mogelijkheid tot fysieke afspraken. Voor de een mochten de coronaregels wat strenger worden nageleefd. Voor de ander was het lastig om telefonisch een consult te doen in plaats van een fysieke afspraak. Een groot compliment naar alle vrijwilligers wat betreft de betrokkenheid is zeker op zijn plaats, er is veel meegedacht naar alternatieve manieren van dienstverlening en het bestuur en de coördinatie waarderen de flexibiliteit en inzet onder de vrijwilligers enorm.

Ondanks de mindere inzet wat aantallen betreft, is BSR in staat geweest om alle vragen van cliënten te kunnen beantwoorden en zijn er geen wachtlijsten ontstaan. Er zijn meer vragen telefonisch en per email beantwoord. Zowel de cliënten als de organisatie hebben zich aangepast naar een andere manier van dienstverlening. Een opmerking die hierbij gemaakt kan worden is dat we iets minder de "vaste" cliënten hebben ontvangen, ouder dan 70 jaar. Wellicht dat dit ook de gevolgen zijn van de oproep vanuit de overheid om thuis te blijven voor diegene met een kwetsbare gezondheid. BSR beschikt niet over een clientvolg-systeem, waardoor deze cliënten niet actief benaderd kunnen worden.

## **2.2.            *Personeel en organisatie***

Het jaar 2020 kenmerkt zich op het gebied van personeel vooral door het vertrek van een van de coördinatoren in verband met pensionering. Na 20 jaar in dienst te zijn geweest bij BSR werd er in juli afscheid van haar genomen. De aanloop naar dit afscheid was door de corona uitbraak heel anders dan voorzien. Helaas was er geen gelegenheid voor een groot gezamenlijk afscheid met alle vrijwilligers, bestuur en netwerkpartners. Er werd een alternatief bedacht zodat er in een kleiner gezelschap, in de buitenlucht afscheid kon worden genomen. Zelfs de wethouder van Veldhoven was erbij om haar een gemeentelijke erespeld te overhandigen.



Haar opvolgster is in mei 2020 begonnen met een ruime inwerkperiode, zodat zij zo snel mogelijk inzetbaar zou kunnen zijn. Het inwerken heeft zich met name gericht op de interne organisatie, vanwege het feit dat alle overlegvormen en bijeenkomsten door de Corona-pandemie vervielen. Tijdens de zomerperiode was er meer ruimte om kennis te maken met alle vrijwilligers, wat de overgang van de nieuwe coördinator vergemakkelijkt heeft.

In het bestuur is er ook afscheid genomen; zowel de voorzitter als de secretaris bereikten hun maximale bestuurstermijn van 8 jaar. Zij zijn opgevolgd door een nieuwe secretaris, die in februari 2020 het bestuur kwam versterken. Tevens is er in mei 2020 een nieuw algemeen bestuurslid begonnen. De toenmalige penningmeester heeft de rol overgenomen als voorzitter van het bestuur en het bestuurslid wat al sinds 2015 betrokken is bij BSR is benoemd tot de nieuwe penningmeester.

Binnen het team van vrijwilligers is er ook afscheid genomen van een medewerker die sinds 2005 bij BSR betrokken is geweest in het klapperproject. Als team hebben we afscheid kunnen nemen tijdens een medewerkersvergadering in september.

Tevens is de financieel adviseur die het financieel spreekuur sinds enkele jaren verzorgde gestopt. Binnen het team van de sociaal raadslieden is er een geschikte opvolger voor hem gevonden, die zijn werkzaamheden zal voortzetten.

In het jaar 2020 is er een nieuwe sociaal raadsman begonnen en 2 vrijwilligers die het belastingteam hebben versterkt.

Zoals al eerder werd beschreven is er door de Corona-pandemie minder inzet geweest van vrijwilligers. Hierdoor kwam de dienstverlening voor hulp bij het invullen van het formulier rekening & verantwoording voor bewindvoerders in het gedrang. In de zomerperiode is een professionele bewindvoerder op vrijwillige basis gestart bij BSR om zodoende ondersteuning te bieden aan deze groep cliënten.

Binnen het juristenteam zijn er twee juristen gestopt afgelopen jaar, waardoor ook op zoek moest worden gegaan naar versterking. In december 2020 is er een nieuwe juriste gestart en nog een aspirant-juriste heeft belangstelling getoond. Vanwege de omstandigheden rondom corona is het juristenspreekuur maandenlang komen te vervallen. In het jaar 2021 wordt verdere invulling gegeven aan het inwerken van de nieuwe vrijwilligers.

### **2.3. Projecten**

#### **Suïcidepreventie**

BSR is in 2019 gevraagd door de gemeente deel te nemen aan een project Suïcide en armoede/schulden. De netwerkpartners in deze projectgroep waren GGD, Cordaad Welzijn en GGzE samen met de gemeente Veldhoven. Het doel van het project was om het bewustzijn rondom suïcide in relatie met armoede te vergroten en het taboe te doorbreken. BSR heeft hierin deelgenomen, wat uiteindelijk heeft geresulteerd in een themabijeenkomst voor netwerkpartners en professionals op 6 februari 2021 in het gemeentehuis.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=632581740824378&id=417871358962085](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=632581740824378&id=417871358962085)



## **Cliëntondersteuning**

BSR heeft deelgenomen aan het project cliëntondersteuning, op verzoek van de gemeente. In 2020 was de gemeente Veldhoven een van de koplopergemeenten in Nederland en het project is bedoeld om meer bekendheid te geven aan het begrip onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliëntondersteuners in Veldhoven zijn MEE, Swove, PVGE, KBO en inmiddels wordt ook BSR als zodanig gezien.

Doordat er continue aanpassingen nodig waren wat betreft bijeenkomsten en brainstormsessies door de corona pandemie is er een aangepast programma opgezet door de projectgroep. Dit heeft geresulteerd in een flyer, welke verspreid is in Veldhoven. In deze flyer wordt het begrip uitgelegd en welke partijen in Veldhoven clientondersteuning bieden.

*[In bijlage 1 vind u deze flyer.](#)*

Aangezien er geen grote bijeenkomsten georganiseerd konden worden is er gekozen voor een digitaal symposium, welke heeft plaatsgevonden op 29 oktober 2020 in de Schalm in Veldhoven. Hierin kwamen alle organisaties aan bod die in Veldhoven clientondersteuning bieden en kort bevraagd door een interviewer om zodoende nog meer bekendheid te geven aan inwoners en professionals. Een van de coördinatoren van BSR heeft hierin vertegenwoordigd. Tevens is er een filmpje opgenomen, met daarin 3 cliënten die gebruik hebben gemaakt van clientondersteuning binnen de gemeente, waaronder een client van BSR. Zie de link voor het filmpje: <https://youtu.be/ozkZs9kL1MA>

In het kader van deskundigheidsbevordering zal er in 2021 een training voor alle vrijwilligers van BSR worden gehouden met als thema "de kunst van het vragen stellen" welke verzorgd zal worden door Stichting MEE. Als onafhankelijk clientondersteuners is het van belang om de juiste vragen te kunnen stellen en goed door te vragen.

De projectgroep zal ook in het jaar 2021 periodiek bij elkaar komen om de samenwerking te borgen en casuïstiek te bespreken.

## **Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)**

Tegenwoordig kan er veel worden geregeld via internet, ook zaken doen met de overheid gebeurt steeds vaker digitaal. Er is een grote groep mensen die

dit lastig vinden, met name ouderen, laaggeletterden en anderstaligen. Juist voor deze groep is het belangrijk om een loket in de buurt te hebben, waar ze gratis en informeel kunnen leren omgaan met digitale apparaten, het internet en de digitale overheid. In het programma Digitale Inclusie van de overheid werken 12 uitvoeringsorganisaties van de overheid samen met de koninklijke bibliotheek om mensen te helpen bij het zaken doen met de digitale overheid. Zo'n loket in de buurt zal ook gevestigd worden in de bibliotheek Veldhoven, het informatiepunt Digitale Overheid.

In 2020 zijn er gesprekken geweest met de coördinatie van BSR en de adviseur sociaal domein van de bibliotheek Veldhoven om hierin gezamenlijk op te trekken. De bedoeling was om eind 2020 van start te kunnen gaan met het IDO-project in de bibliotheek, maar door corona is dit vertraagd. In 2021 zal dit verder worden opgepakt en zal er een projectgroep worden opgestart, waarbij BSR vanaf de start wordt betrokken. De resultaten zullen in 2021 meer vorm krijgen.

### **Belastingcafe**

Zoals ieder jaar hebben vrijwilligers van BSR ook in 2020 de toezegging gedaan om deel te nemen aan het Belastingcafé in de bibliotheek Veldhoven. In de maanden maart en april 2020 stonden er weer spreekuren gepland voor hulp bij de aangifte inkomstenbelasting.

Helaas is het door corona bij 1 spreekuur in maart gebleven, daarna moest de bibliotheek de deuren sluiten van overheidswege en konden er geen activiteiten meer plaatsvinden. Na een evaluatie met alle netwerkpartners is besloten in 2021 het Belastingcafe Veldhoven weer opnieuw op te starten.

### **Projectgroep jongeren & geldzaken,**

Op initiatief van BSR en Cordaad welzijn is er een projectgroep jongeren & geldzaken gestart. De focus hierbij ligt op de vraag wat heeft het bereiken van de 18-jarige leeftijd voor gevolgen op juridisch en financieel gebied. De bibliotheek Veldhoven en de beleidsmedewerker sociaal domein van de gemeente, met aandachtsgebied armoede en schulden, zijn ook bij de projectgroep aangesloten. De coördinator van BSR en de jongeren-



werkster van Cordaad hebben contacten gelegd met het Sondervick College in Veldhoven om meer informatie over de doelgroep op te halen en wat de signalen zijn vanuit het middelbaar onderwijs. Vanwege de Corona uitbraak is dit project tijdelijk stil gelegd, maar de intentie is om dit zo spoedig mogelijk in 2021 weer op te pakken. BSR zal hierin het initiatief blijven nemen.

## **2.4. Samenwerking**

### **Veldwijzer**

Veldwijzer is een samenwerkingsverband tussen BSR, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en Voedselbank Veldhoven, opgericht in 2018. De gemeente Veldhoven heeft een faciliterende rol in deze samenwerking. Het doel hierbij is een laagdrempelige plek te zijn voor de Veldhovense burger die te maken heeft met (financiële) problemen. De vraagstelling van de client is leidend, we kunnen ofwel direct praktische ondersteuning bieden bij een van de 3 netwerkpartners ofwel warm doorverwijzen naar andere instanties, die de client ondersteunen bij de hulpvraag. Doordat we met de organisaties fysiek bij elkaar in het gebouw zitten, kunnen we indien nodig snel met elkaar in contact komen en overleggen. BSR coördineert dit loket.

In het jaar 2020 heeft met name het facilitair beheer voor Veldwijzer veel tijd in beslag genomen voor BSR. Dit behelst zowel het aansturen van de conciërge, het inhuren van een professioneel schoonmaakbedrijf, het structurele overleg tussen de 3 netwerkpartners op initiatief van coördinatie BSR als de communicatie richting de gemeente Veldhoven, aangezien zij een faciliterende rol heeft binnen Veldwijzer. Deze werkzaamheden zijn belast bij de coördinatie van BSR.

Daarnaast heeft de penningmeester en voorzitter van BSR de werkzaamheden op zich genomen om een goed financieel beheer te voeren over Veldwijzer.

In de loop van het jaar werd duidelijk dat er potentiële nieuwe huurders interesse hadden getoond voor de bovenverdieping aan de Sterrenlaan 15. In verband met de sluiting van de Parasol in 2020 is de bovenverdieping leeg komen te staan.

Wat betreft de communicatie over Veldwijzer zijn er diverse overleggen

geweest tussen Leergeld, Voedselbank en de communicatieadviseur van de gemeente Veldhoven. Dit heeft onder andere geleid tot een artikel over Veldwijzer in het Veldhovens Weekblad voor het vergroten van de naamsbekendheid.

<https://www.veldhovensweekblad.nl/nieuws/algemeen/1016717/d-plek-voor-mensen-met-problemen>



Door corona zijn alle fysieke overlegvormen komen te vervallen en daarmee ook een verminderd contact geweest met netwerkpartners binnen het sociaal domein.

Vanuit de gemeente is initiatief genomen om een Informatiebrief Sociaal Domein op te starten om te voorzien in behoefte van delen van informatie, gewijzigde dienstverlening en op de hoogte blijven van elkaars activiteiten. BSR heeft hieraan ook meerdere malen een bijdrage ingestuurd, om zodoende netwerkpartners op de hoogte te blijven houden van alle ontwikkelingen en de samenwerking te blijven zoeken en bevorderen.

Zoals eerder vermeld, zijn vrijwel alle structurele overlegvormen komen te vervallen in het jaar 2020. De noodzakelijke overlegvormen die fysiek konden plaatsvinden binnen het gebouw zijn:

- Gebruikersoverleg Sterrenlaan 15, deelnemers zijn BSR, De Parasol (tm mei 2020) Leergeld en de Voedselbank
- Veldwijzer overleg



## **2.5. Deskundigheidsbevordering**

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. Helaas is er door de pandemie vrijwel geen mogelijkheid geweest om deskundigen uit te nodigen om ons bij te laten praten omtrent ontwikkelingen/actualiteiten tijdens een werkoverleg. Het enige fysieke was het jaarcongres LOSR/Sociaal Werk Nederland, die door de coördinatie en een vrijwilliger zijn bezocht.

Alternatieve vormen van deskundigheidsbevordering zijn gevonden in webinars. De coördinatie heeft gezorgd voor links naar verschillende webinars van onder andere van de Belastingdienst in verband met wijzigingen in de toeslagwet- en regelgeving.

## **3. Vooruitblik 2021**

Het jaar 2021 zal nog veel in het teken staan van Corona en de bijkomende effecten van deze pandemie. In het najaar van 2020 zagen we al een stijgend aantal cliënten die in de financiële problemen kwamen. Zowel de ZZP-ers als jongvolwassenen met een tijdelijk dienstverband. Een terugval in inkomen wat voor sommigen van hen nooit eerder is voorgekomen. In het jaar 2021 zal naar alle waarschijnlijkheid een groter beroep worden gedaan op hulp bij financiële problemen. Het aantal aanmeldingen voor budgetbegeleiding zal hierdoor stijgen. De samenwerking tussen BSR en de gemeentelijke schuldendienstverlening zal zo optimaal mogelijk moeten blijven om zodoende maatwerk te kunnen leveren in onze dienstverlening naar cliënten. Er zal naar verwachting ook een stijging komen in de aanmeldingen voor het klapperproject.

Mensen die hulp nodig hebben bij schulden, dienen een aanmeldingsformulier schulddienstverlening van de gemeente in te vullen. Uit ervaring weten we dat dit voor veel cliënten een heel moeilijke opgave is, gezien de stress die dit met zich meebrengt. Het aanleveren van de juiste bewijstukken neemt erg veel tijd in beslag. Vrijwilligers van BSR kunnen hierbij ondersteunen, door de thuisadministratie van cliënten eerst te ordenen zodat zij beter voorbereid zijn voor de afspraak bij de gemeente.

BSR zal door deze verwachte toename continue alert zijn op het aantal benodigde vrijwilligers en indien de aantallen vragen van cliënten verder stijgen, actief op zoek gaan naar een uitbreiding in het aantal vrijwilligers. Hierbij zal voldoende aandacht zijn voor deskundigheidsbevordering en intervisie, om de vrijwilligers zo goed mogelijk te kunnen faciliteren en op de hoogte te houden van de laatste (wets)wijzigingen.

Tevens zal er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden gedurende het jaar 2021. Dit is onderdeel van de budgetafspraken met de gemeente, waarvan de resultaten in 2022 bekend zullen zijn.

BSR zal zich blijven aanpassen wat betreft de dienstverlening indien de omstandigheden hierom vragen. Flexibel om kunnen gaan met fysieke afspraken, digitaal vergaderen met medewerkers en bestuur en nauwe contacten onderhouden binnen het Veldhovense netwerk. BSR zal de digitale ontwikkeling verder doorzetten en mogelijkheden onderzoeken waarop de dienstverlening kan worden uitgebreid door bijvoorbeeld chatten met cliënten. In dit verlengde zal ook de website worden vernieuwd.

Met de partners binnen Veldwijzer zal verder de naambekend worden uitgebouwd als de locatie in Veldhoven voor inwoners met (financiële) problemen. Hierover zal structureel overleg plaatsvinden en verdere acties uit volgen.

## 4. De cijfers van 2020

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

	2018	2019	2020
BSR	1164	1291	997
Juristen	63	77	37
Notaris	32	70	19
Financieel spreekuur	30	30	11
Klapperproject	117	103	34
Veldwijzer		42	14
Severinus		38	19
<b>Totaal</b>	<b>1406</b>	<b>1651</b>	<b>1131</b>

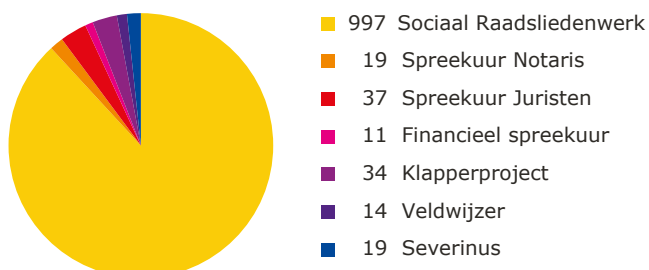
\* Aantal casussen  
budgetbegeleiding:  
2018: 13  
2019: 26  
2020: 10

De cijfers over 2020 laten een vertekend beeld zien wat betreft bezoekersaantallen. Zoals eerder vermeld is BSR 5 maanden gesloten voor cliënten wat uiteraard een enorme impact heeft gehad op de mogelijkheid tot clientcontact. Normaliter ontvangen we maandelijks gemiddeld 100 cliënten. In de maanden maart, april en mei liggen deze aantallen nog hoger gezien. De piek zit dan in hulp bij de belastingaangifte. In het jaar 2020 is deze piek meer uitgesmeerd over de zomermaanden, aangezien we toen cliënten weer fysiek konden ontvangen.

Zowel de juristen- als notarisspreekuren zijn stopgezet vanaf maart 2020 tot na de zomer. Dit verklaart de sterke daling van de aantallen bij deze spreekuren.

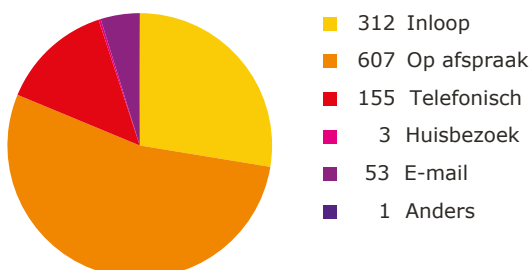
### Totaal aantal cliënten

Totaal 1131



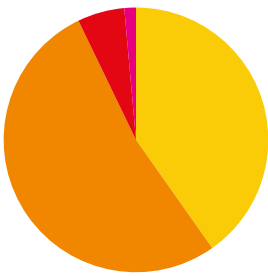
### Hoe vonden de contacten plaats

Totaal 1131



## Man / Vrouw / Groep

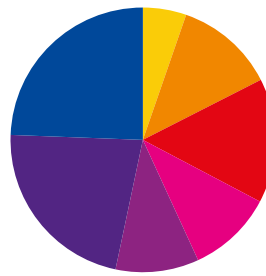
Totaal 1131



- 455 Man
- 595 Vrouw
- 65 Meerdere personen
- 16 Hulpverlener

## Leeftijd cliënten

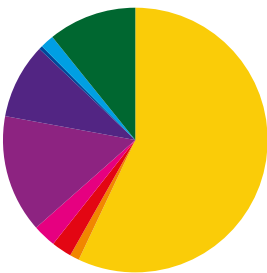
Totaal 1131



- 60 Tot 25 jaar
- 138 25-35 jaar
- 172 35-45 jaar
- 118 45-55 jaar
- 115 55-65 jaar
- 252 65 plus
- 276 Onbekend

## Herkomst

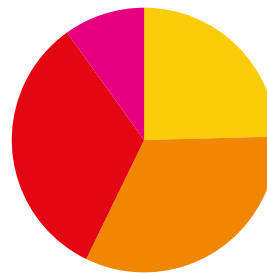
Totaal 1131



- 645 Nederland
- 13 Sur/Ned.Ant
- 28 Europa
- 32 Marokko/Turkije
- 163 Afrika
- 104 Azië
- 5 Amerika
- 19 Roma
- 122 Onbekend

## Duur van het contact

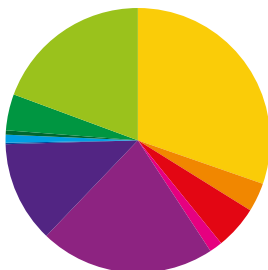
Totaal 1131



- 278 Tot 15 minuten
- 369 15-30 minuten
- 372 30-60 minuten
- 112 Meer dan 60 minuten

## Inkomen

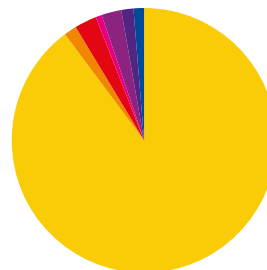
Totaal 1131



- 343 Loondienst / ziektewet
- 40 WW
- 60 WIA/WAO
- 18 Wajong
- 242 AOW/pensioen
- 140 Participatieuitkering
- 2 ANW
- 11 Zelfstandig inkomen
- 6 Studiefinanciering
- 50 Ander / geen inkomen
- 219 Onbekend

## Totaal aantal vragen

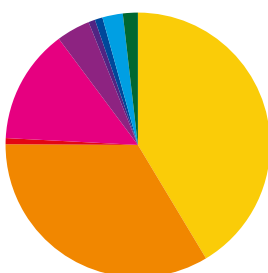
Totaal 1481



- 1330 Sociaal Raadsliedenwerk
- 23 Spreekuur Notaris
- 40 Spreekuur Juristen
- 11 Financieel spreekuur
- 36 Klapperproject
- 22 Veldwijzer
- 19 Severinus

## Wijze van afhandeling

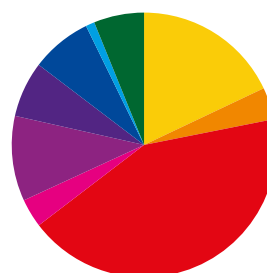
Totaal 1481



- 613 Informatie / advies
- 499 Invullen formulier
- 11 Bezwaar
- 207 Verwijzing
- 61 Bemiddeling
- 12 Praatpaal
- 14 Brief
- 37 Ordenen van administratie
- 27 Overige dienstverlening

## Categorieën

Totaal 1481



- 266 Uitkeringen
- 58 Werken
- 633 Belastingen
- 52 Wonen
- 154 Consumentenzaken/geld
- 101 Juridische kwesties
- 110 Personen en familierecht
- 16 School en studie
- 91 Zorg en welzijn

## 5. Financiën

### Balans per 31 december 2020

Omschrijving	Eindsaldo 31-12-2019	Eindsaldo 31-12-2020
<b>Materiële vaste activa</b>		
Inventaris	2.975	2.142
<b>Totaal materiële inventaris</b>	<b>2.975</b>	<b>2.142</b>
<b>Vorderingen</b>		
Overlopende activa	2.097	459
<b>Liquide middelen</b>		
Kas	3	33
Rabobank rek.628	4.115	24.233
Rabobank rek.855	60.731	40.736
Rabobank rek.536 (kasgeldrek.)	570	497
<b>Totaal Liquide middelen</b>	<b>65.419</b>	<b>65.499</b>
<b>Activa</b>	<b>70.491</b>	<b>68.100</b>
Eigen vermogen begin boekjaar	29.363	26.988
resultaat lopend boekjaar	-2.375	2.817
<b>Eigen vermogen einde boekjaar</b>	<b>26.988</b>	<b>29.805</b>
<b>Bestemmingsreserves</b>		
Personeelskosten	4.000	2.500
Kantoorinv/gebouw	3.928	3.928
Act.Kringloop Kempen	650	650
<b>Totaal bestemmingsreserves</b>	<b>8.578</b>	<b>7.078</b>
<b>Transistoria</b>		
TBP Salariskosten	30.689	25.500
TBP Conciërges	469	
TBP Reiskosten	44	44
Reservering accountantskosten	3.500	3.500
TBP Ricoh	33	14
TBP Enexis	190	151
TBP gebruik V+L		1.425
TBP Raynell		583
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>34.925</b>	<b>31.217</b>
<b>Passiva</b>	<b>70.491</b>	<b>68.100</b>

## Staat van baten en lasten over 2020

<b>Inkomsten</b>	<b>Begroting</b>	<b>2020</b>
8090 Subs. Gem.Vetdhoven	156.328	156.328
8091 Subs. Gebruikerskosten	5.212	5.212
8092 Subs. Conciërgeskosten	38.576	38.576
8093 Subs. Huur Veldwijzer	25.113	25.113
8094 Subs. Extra pers.kosten	10.100	10.100
8095 Gebr.kosten P+V+L	16.500	9.339
8100 Ontvangen rente		6
<b>Totale inkomsten</b>	<b>251.829</b>	<b>244.674</b>
<b>Uitgaven</b>		
4000 Pers.kosten	113.220	115.180
4001 Reisk.personeel	850	791
4002 Conciërges	38.576	27.829
<b>totaal personeelskosten</b>	<b>152.646</b>	<b>143.800</b>
4100 huur	47.323	47.311
4101 gebruikerslasten	23.000	22.019
4110 afschr.kosten inventaris	0	833
4140 kantinekosten/onderhoud	700	634
4150 inboedelverz.	350	321
<b>totaal huisvestingskosten</b>	<b>71.373</b>	<b>71.118</b>
4200 desk.bevordering	2.500	822
4210 documentatie	3.600	3.582
4250 beroepsaanspr.heid	590	581
<b>totaal opleiding en uitvoering</b>	<b>6.690</b>	<b>4.985</b>
4310 kantoor incl. porto	300	252
4340 telefoon/internet	2.770	2.020
4350 drukwerk/kopieren	2.700	2.359
4360 automatisering	1.900	2.415
<b>totaal kantoorkosten</b>	<b>7.670</b>	<b>7.046</b>
4610 medewerkerskosten	5.800	7.231
4620 bindingsavond	1.300	0
4640 km en parkeren	350	17
<b>totaal medewerkerskosten</b>	<b>7.450</b>	<b>7.248</b>
4900 bankkosten	350	269
4910 jaarverslag	0	229
4920 bestuur/vergaderkosten	250	548
4930 PR	1.000	87
4940 jubileum	0	0
4950 accountant	4.100	5.557
4960 statuten	0	0
4990 algemeen	300	2.470
<b>totaal algemene kosten</b>	<b>6.000</b>	<b>9.160</b>
<b>Totale kosten</b>	<b>251.829</b>	<b>243.357</b>
<b>Resultaat voor bestemingsreserve</b>	<b>0</b>	<b>1.317</b>
Dotatie/vrijval bestemmingsreserve	0	1.500
<b>Resultaat na bestemmingsreserve</b>	<b>0</b>	<b>2.817</b>

Veldhoven, mei 2021

Namens Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven,



Bureau Sociaal Raadslieden  
Veldhoven

Het bestuur:

Voorzitter: Jan van Hamsvoord

Penningmeester: Jaap Bekker

Secretaris: Maud van Sambeek

Algemeen lid: Pedro Blanco van de Voort

# Bijlage 1



**Marijke: “Mijn Co Marjolijn is gewoon een professional die naast me staat.”**

**Lees meer over wat een cliëntondersteuner Co voor u zou kunnen betekenen.**

**Meestal weet u prima de weg te vinden wanneer er ondersteuning nodig is bij welzijn, opvoeding, onderwijs, zorg, wonen, werk en inkomen. Maar wat als dat om welke reden dan ook niet lukt, uw situatie ingewikkeld(er) wordt, of niemand in de directe omgeving kan helpen? Als het niet duidelijk is bij wie u moet zijn of verstrikt raakt in de regels? Dan is er cliëntondersteuning.**

#### **Cliëntondersteuners (Co) helpen u verder**

In iedere gemeente zijn er cliëntondersteuners die u verder kunnen helpen. Een cliëntondersteuner is iemand die naast u staat, met u mee kan gaan naar gesprekken en meedenkt. Cliëntondersteuners snappen welke zorg, hulp of middelen u nodig heeft - soms ook uit eigen ervaring - en waar u die kunt vinden. Zelf bieden zij geen langdurige hulp, zorg of begeleiding. Ze werken gratis en onafhankelijk vanuit gemeenten, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties.

#### **Voor wie is er cliëntondersteuning?**

Iedere Nederlander kan gebruik maken van cliëntondersteuning. Vooral wanneer u zich in een kwetsbare situatie bevindt, is het belangrijk om mee te (blijven) doen aan de samenleving. Met cliëntondersteuning krijgt u houdt u in regie over uw eigen leven en zorg. Cliëntondersteuning kost u niets.



#### **Waar vind ik cliëntondersteuning?**

U kunt cliëntondersteuning vinden en krijgen via uw eigen gemeente. Op de pagina hiernaast vindt u meer informatie over de cliëntondersteuners die actief zijn in uw gemeente en hoe u hen kunt bereiken.

Wilt u eerst meer lezen over cliëntondersteuners en wat zij voor u kunnen betekenen?

Op [www.clientondersteuning.co.nl](http://www.clientondersteuning.co.nl) vindt u verhalen, vragen, filmpjes en meer informatie over cliëntondersteuning.

**In Veldhoven bieden verschillende organisaties cliëntondersteuning aan. Elke organisatie heeft daarbij zijn eigen expertise. Neem contact op met de organisatie naar uw keuze. U kunt ook contact opnemen met de gemeente. Zij verwijzen u dan naar de juiste organisatie.**



#### **MEE**

U wilt gewoon meedoen, ook als u of uw kind een beperking of chronische ziekte heeft. MEE informeert, adviseert en ondersteunt u daarbij op maat. De professionals hebben jarenlange ervaring, kennen de mogelijkheden en weten waar u tegenaan loopt. Of het nu gaat om opvoeding, ontwikkeling, werk, wonen, geldzaken of regelgeving.

#### **Bureau Sociaal Raadslieden**

Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) ondersteunt bij vragen over wetten en regelingen. BSR helpt u praktisch bij het invullen van formulieren, het ordenen van de thuisadministratie en bij financiële problemen. U kunt hier anoniem gebruik van maken in het gebouw van Veldwijzer.

#### **GGzE**

GGzE De Boei is er vooral voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Er zijn dan soms ook andere problemen. De professionals en ervaringsdeskundigen helpen u bij het verwoorden van problemen en vragen, het op een rij zetten van mogelijke oplossingen en het krijgen van de juiste ondersteuning. GGzE helpt u zo om vat op het leven te krijgen en weer mee te doen.

#### **Stichting Welzijn Ouderen Veldhoven (SWOVE)**

De professionele ouderadviseurs van SWOVE ondersteunen u onafhankelijk en objectief. Dat doen ze op de gebieden welzijn, wonen en zorg. Uw vraag staat daarbij centraal. De ouderadviseur luistert naar u en maakt u wegwijs. U krijgt informatie, advies en hulp die u nodig hebt.

#### **PVGE en KBO**

PVGE en KBO willen dat het goed gaat met Veldhovense ouderen. Daar zetten zij zich voor in. Bent u 50 jaar of ouder? En wilt u hulp bij vragen over recht, zorg of welzijn? Dan kunt u terecht bij deze seniorenverenigingen. Zij helpen u graag op weg via een persoonlijk gesprek.

#### **Contactpagina cliëntondersteuners**

##### **Bureau Sociaal Raadslieden**

Gebouw Veldwijzer  
Sterrenlaan 15, 5503 BG Veldhoven  
040-2539959  
[www.bsrveldhoven.nl](http://www.bsrveldhoven.nl)



##### **GGzE De Boei**

06-83662517  
(maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur)  
[deboeiveldhoven@ggz.nl](mailto:deboeiveldhoven@ggz.nl)



##### **MEE**

[mee@meedemeentgroep.nl](mailto:mee@meedemeentgroep.nl)  
088-4653555



##### **SWOVE**

Burgemeester van Hoofflaan 70  
5503 BR Veldhoven  
040-2540066  
(maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur)  
[info@swove.nl](mailto:info@swove.nl)



##### **PVGE en KBO**

[www.kbo-kringveldhoven.nl](http://www.kbo-kringveldhoven.nl)  
<https://veldhoven.pvge.nl/afdeling-veldhoven>  
06-53545315



**Co, uw gids in ondersteuning.**

Dit is een initiatief van zorgkantoren, organisaties voor cliëntondersteuning en gemeenten, gefinancierd door het ministerie van VWS.

Veldhoven E: [GEMEENTE@VELDHOVEN.NL](mailto:GEMEENTE@VELDHOVEN.NL) | T: 14 040 | MEIVELD 1, 5501 KA VELDHOVEN