



# JAARVERSLAG 2021

Bureau Sociaal  
Raadsliden Veldhoven

# Inhoudsopgave

<b>1. Het werk van BSR</b>	<b>3</b>
1.1 Wie zijn we?	
1.2 Wat doen we?	
<b>2. Terugblik 2021</b>	<b>5</b>
2.1 Corona	
2.2 Personeelwisseling	
2.3 Projecten	
2.4 Veldwijzer	
2.5 Deskundigheidsbevordering	
<b>3. Vooruitblik</b>	<b>8</b>
<b>4. De cijfers van 2021</b>	<b>9</b>
4.1 Totaal aantal cliënten in 2021	
4.2 Totaal aantal vragen in 2021	
<b>5. Financiën</b>	<b>11</b>
5.1 Balans per 31 december 2021	
5.2 Staat van baten en lasten over 2021	



# 1. Het werk van BSR

## 1.1 Wie zijn we?

**BSR (Bureau Sociaal Raadslieden) is een onafhankelijke stichting, die inwoners van Veldhoven hulp biedt op een breed sociaal-juridisch gebied. Het voornaamste doel van onze werkzaamheden is om kwetsbare mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid, maar ook om burgers te helpen die vastlopen door de alsmaar complexer wordende regelgeving en digitalisering.**

We geven antwoord op vragen over wetten en regelingen, met het accent op geld en recht, en vormen een schakel tussen burger en (maatschappelijke) instanties. De medewerkers van BSR hebben een brede kijk, waardoor veel aspecten binnen de leefgebieden van een cliënt kunnen worden meegenomen in het beantwoorden van de vraag. We werken heel laagdrempelig, waardoor cliënten in een vroeg stadium hun vragen kunnen stellen en tijdig ondersteuning krijgen. Dat werkt preventief.

De dienstverlening van BSR is kosteloos en anoniem, met tijd en aandacht voor iedere cliënt. Cliënten waarderen de oprechtheid waarmee de vrijwilligers hen te woord staan. Indien de situatie hierom vraagt, wordt er ruim de tijd genomen voor een gesprek. 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.

Bij BSR worden geen dossiers aangelegd. De cijfers voor de jaarrapportage worden verkregen door registratie van het aantal contacten.

## 1.2 Wat doen we?

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

In de praktijk gaan de vragen bijvoorbeeld over aangifte inkomstenbelasting, huur- en zorgtoeslag, echtscheiding, dreigend ontslag, een probleem met een energieleverancier, het opschorten van een uitkering, de ziektekostenverzekering, maar ook over betalingsproblemen en schulden. In 2021 werden de meeste vragen gesteld over belastingzaken. Het belastingteam bood hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en er werden veel vragen beantwoord over inkomstenbelasting en toeslagen. Een ander onderdeel van het sociaal



raadslidenwerk is de formulierenhulp.

Deze hulp varieert van het invullen van een aanvraag voor een regeling of voorziening tot het schrijven van een brief of een bezwaarschrift.

Voor advies bij complexere vragen over de hiervoor genoemde rechtsgebieden worden tweemaal per maand speciale spreekuren gehouden door juristen en notarissen.

Veel mensen melden zich bij BSR met problemen op het gebied van geld en recht. Zij kunnen advies krijgen van de sociaal raadsliden, maar ook geholpen worden door medewerkers van het klapperproject en het budgetbegeleidingsproject. Het budgetbegeleidingsproject is een samenwerkingsverband tussen Cordaad Welzijn in Veldhoven en BSR.

Bij het klapperproject worden mensen begeleid bij het opzetten en ordenen van de thuisadministratie, waardoor zij weer inzicht krijgen in hun financiële situatie. Mocht er behoefte zijn aan hulp gedurende een langere periode, dan kan een budgetbegeleider uitkomst bieden. Wanneer het gaat om complexe financiële vragen kan bij BSR een afspraak worden gemaakt met een financieel deskundige. Een bijzondere vorm van dienstverlening op financieel gebied is de hulp die vertegenwoordigers van bewoners van Severinus in Veldhoven kunnen krijgen bij de jaarlijkse verantwoording die zij aan de kantonrechter moeten afleggen over hun bewindvoering, mentorschap of curatele.



## 2. Terugblik 2021

### 2.1 Corona

**Het jaar 2021 is opnieuw een bijzonder jaar geweest. We begonnen het jaar in lockdown. Tijdens deze lockdown zijn we open gebleven voor cliënten die dringend hulp nodig hadden. We hebben de inloopsprekuren later vervallen en zijn op afspraak gaan werken. Tijdens de hardere lockdowns hebben de vrijwilligers de cliënten zo goed mogelijk op afstand bijgestaan via telefoondiensten.**

In deze periode richtte de hulpvraag zich met name op praktische ondersteuning zoals hulp bij het invullen van (digitale) formulieren, bijvoorbeeld voor de aanvraag van een uitkering. De financiële gevolgen voor onze cliënten van de coronapandemie werden namelijk steeds meer voelbaar.

Zo werden bijvoorbeeld veel tijdelijke arbeidscontracten niet verlengd.

Maar ook hebben we gemerkt dat de kwetsbare groep cliënten, die niet digitaal vaardig is en moeite ondervindt om de hulpvraag te formuleren, meer baat heeft bij een fysieke afspraak. Zonder onze ondersteuning lukt het deze groep niet om bijvoorbeeld zelfstandig uitstel te vragen voor de belastingaangifte of informatie te vinden vanuit de overheid.

Omdat we al vanaf januari verzoeken ontvingen om afspraken in te plannen voor de belastingaangifte in maart, maar we op dat moment nog niet helder hadden op welke manier we deze ondersteuning konden aanbieden, zijn we gestart met een wachtlijst waarbij we, indien nodig, de cliënt hebben ondersteund in het aanvragen van uitstel voor de aangifte. Uiteindelijk hebben we iedereen op de wachtlijst ruim vóór de zomerperiode kunnen helpen.

### 2.2 Personeelwisseling

Door ziekte van één van de coördinatoren is per begin november 2021 tijdelijk vervanging gekomen.

In het bestuur is, na een bestuurslidmaatschap van acht jaar, afscheid genomen van de voorzitter. Zijn opvolger is sinds mei 2020 betrokken bij BSR als algemeen bestuurslid. In juni 2021 is het bestuur versterkt door een nieuw algemeen bestuurslid.

Binnen het team van vrijwilligers is er afscheid genomen van twee medewerkers die werkzaam waren als raadvrouw. Om onze dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen continueren, is er een vacature uitgezet. Naar aanleiding hiervan is in september 2021 een nieuwe sociaal raadsman begonnen.

### 2.3 Projecten

#### Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Tegenwoordig kan er veel worden geregeld via internet. Ook zaken doen met de overheid gebeurt steeds vaker digitaal. Er zijn veel mensen die dit lastig vinden en voor wie het belangrijk is om een loket in de buurt te hebben, waar ze gratis en informeel kunnen leren omgaan met de digitale overheid. In het programma Digitale Inclusie werken 12 uitvoeringsorganisaties van de

overheid samen met de Koninklijke Bibliotheek om mensen te helpen bij het zaken doen met de digitale overheid, in de vorm van het Informatiepunt Digitale Overheid.

Eind 2020 zou het IDO-project van start gaan in de bibliotheek, maar door corona is dit vertraagd. In 2021 is dit verder opgepakt en is er een projectgroep opgestart, waarbij BSR steeds betrokken is geweest. In het kader van deze samenwerking heeft BSR in mei 2021 een voorlichting gegeven aan de vrijwilligers van het IDO. Op 9 juni 2021 is de landelijke campagne rondom het IDO van start gegaan. Door deze samenwerking aan te gaan is BSR voor cliënten nóg beter vindbaar geworden, omdat zij vanuit het IDO met een warme overdracht kunnen worden doorverwezen naar BSR.

### Belastingcafé

Ook in 2021 hebben vrijwilligers van BSR deelgenomen aan het Belastingcafé in de bibliotheek. Daar konden mensen die digitaal vaardig zijn adviezen krijgen bij het zelf invullen van hun belastingaangifte. Helaas is het door corona slechts bij 3 spreekuren in augustus gebleven.

## **2.4 Veldwijzer**

Veldwijzer is van oorsprong 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 cliënt is leidend: we kunnen ofwel direct praktische ondersteuning bieden bij een van de 3 netwerkpartners ofwel warm doorverwijzen naar andere instanties, die de cliënt 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 2021 is er verandering gekomen in dit concept. De plannen voor huisvesting van Cordaad Welzijn en Swove aan de Sterrenlaan 15 werden definitief.

De komst van de nieuwe partners heeft medewerkers van BSR, die het beheer van het gebouw tot taak hebben, veel extra tijd en inzet gekost. Hierbij kan gedacht worden aan de aandacht die van de coördinatie werd gevraagd tijdens de verbouwing, het vele overleg dat nodig was om de komst van de nieuwe partners voor te bereiden en aan de werkzaamheden van een vrijwilliger om een goed financieel beheer te voeren over Veldwijzer.

Vanaf juli 2021 is er een stuurgroep actief die het verder op zich heeft genomen om de gang van zaken in het gebouw in goede banen te leiden. Hierin participeren de directeuren dan wel bestuursvoorzitters van de verschillende organisaties. In november 2021 zijn nieuwe medebewoners Cordaad Welzijn en Swove officieel naar Veldwijzer verhuisd.

Het concept Veldwijzer heeft er dus twee nieuwe partners bij gekregen.



Gezamenlijk kunnen de partners van Veldwijzer de burger nog beter bijstaan, doordat onderling verwijzen met een warme overdracht nu nóg makkelijker is geworden. In de komende tijd zal de samenwerking verder worden vormgegeven.

## 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 regelmatig gasten uitgenodigd om over actuele onderwerpen te komen spreken. Helaas zijn hiervoor in 2021 door de pandemie weinig mogelijkheden geweest.

Alternatieve vormen van deskundigheidsbevordering zijn gevonden in webinars. De coördinatie heeft gezorgd voor links naar verschillende webinars van onder andere de Belastingdienst in verband met wijzigingen in de toeslagwet- en regelgeving. In het najaar hadden we meer mogelijkheden en konden we, samen met stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en de Voedselbank Veldhoven, onze vrijwilligers een tweedelige training Laaggeletterdheid aanbieden, verzorgd door stichting Lezen en Schrijven in samenwerking met bibliotheek Veldhoven. Er werd, mede door een ervaringsdeskundige, voorlichting gegeven over de effecten van laaggeletterdheid, hoe dit te herkennen en hoe het bespreekbaar te maken met cliënten.

In november hebben onze vrijwilligers een presentatie bijgewoond van onze contactpersonen binnen de Belastingdienst en Toeslagen. Hierbij werd stilgestaan bij recente ontwikkelingen en bij de vraag welke ondersteuningsmiddelen de Belastingdienst en Toeslagen bieden aan BSR als maatschappelijke organisatie.



### 3. Vooruitblik

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

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.

Met alle partners zal de naamsbekendheid van Veldwijzer verder worden uitgebouwd als de locatie in Veldhoven voor inwoners met (financiële) vragen of problemen. Hierover zal structureel overleg plaatsvinden en er zullen verdere acties uit volgen. Zo biedt samenwerking met Swove kansen voor BSR om ouderen nog beter te bereiken, een aandachtspunt in het beleid van BSR. Ook het bereiken van jongeren is voor BSR een van de speerpunten van beleid. BSR is een van de initiatiefnemers van de Projectgroep jongeren & geldzaken. Hierbij zijn ook Veldwijzerpartner Cordaad Welzijn, Bibliotheek Veldhoven en de gemeentelijke beleidsmedewerker met aandachtsgebied armoede en schulden aangesloten. De focus ligt op de vraag: wat heeft het bereiken van de 18-jarige leeftijd voor gevolgen op juridisch en financieel gebied?

Vanwege de corona uitbraak is dit project tijdelijk stil gelegd, maar de intentie is om dit zo spoedig mogelijk in 2022 weer op te pakken, waarbij BSR een training zal verzorgen over dit onderwerp.

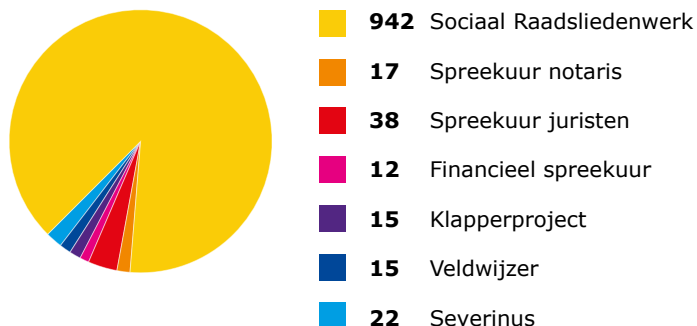
Al in 2020 was BSR betrokken bij het project cliëntondersteuning van de gemeente Veldhoven. Het project is bedoeld om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vanuit de ervaringen uit onze dagelijkse praktijk van het afgelopen jaar blijkt dat in een periode 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 cliëntondersteuning kan. BSR zal zich hiervoor ook in de komende tijd inzetten. Omdat het voor onafhankelijke cliëntondersteuners van belang is om de juiste vragen te kunnen stellen en goed door te kunnen vragen zullen de vrijwilligers nog een training krijgen met als thema "de kunst van het vragen stellen". Deze training kon in 2021 niet doorgaan vanwege corona.



## 4. De cijfers van 2021

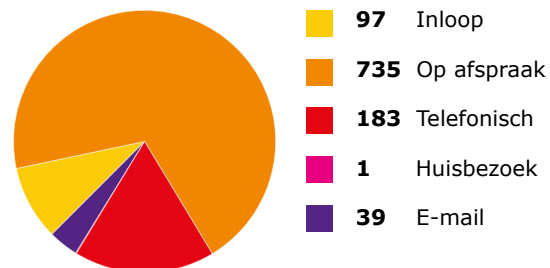
### 4.1 Totaal aantal cliënten in 2021

Totaal 1061



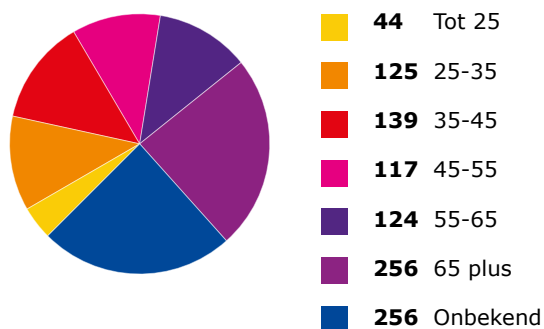
### Hoe vonden deze contacten plaats?

Totaal 1061



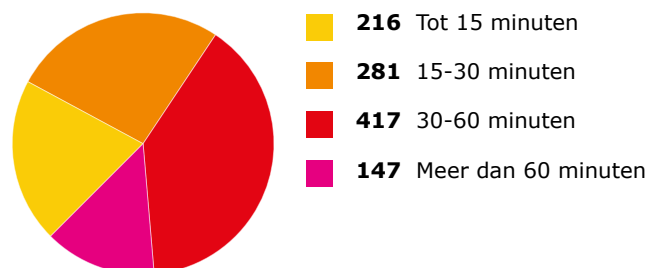
### Leeftijd cliënten

Totaal 1061



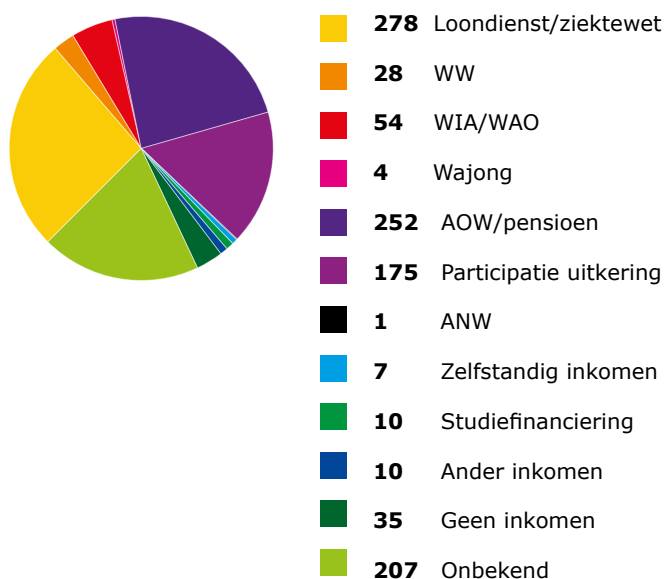
### Duur van het contact

Totaal 1061



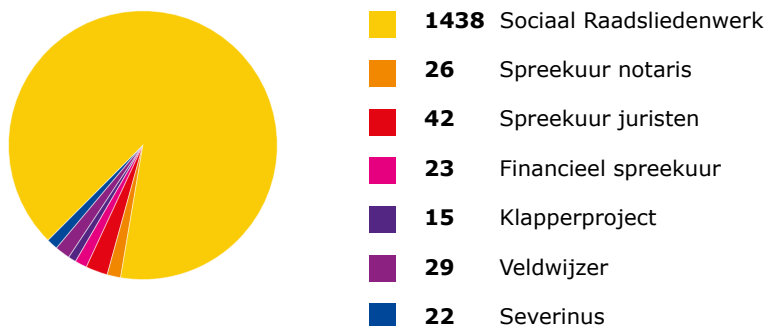
### Inkomen

Totaal 1061



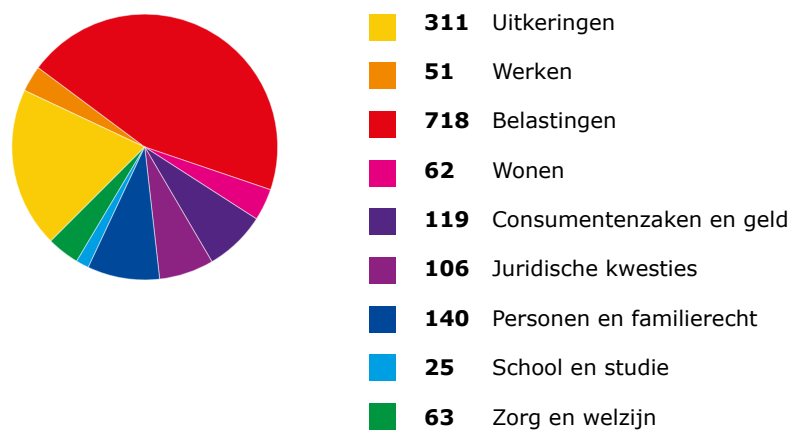
## 4.2 Totaal aantal vragen in 2021

Totaal 1595



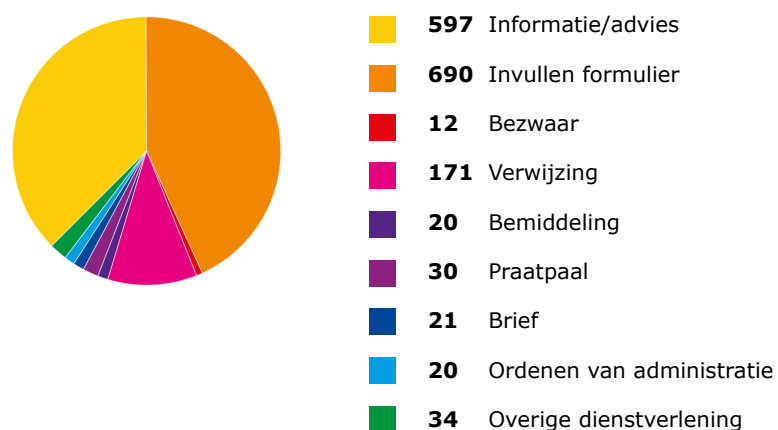
## Categorieën

Totaal 1595



## Wijze van afhandeling

Totaal 1595



## 5. Financiën

### 5.1 Balans per 31 december 2021

Omschrijving	Eindsaldo 31-12-2020	Eindsaldo 31-12-2021
<b>Materiële vaste activa</b>		
Inventaris	2.142	2.092
<b>Totale materiële inventaris</b>	<b>2.142</b>	<b>2.092</b>
<b>Vorderingen</b>		
Overlopende activa	459	2.921
<b>Liquide middelen</b>		
Kas	33	1
Rabobank rek. 628	24.233	41.856
Rabobank rek. 855	40.736	40.741
Rabobank rek. 536 (kasgeldrekening)	497	428
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>65.499</b>	<b>83.026</b>
<b>Activa</b>	<b>68.100</b>	<b>88.039</b>
Eigen vermogen begin boekjaar	26.988	29.805
Resultaat lopend boekjaar	2.817	2.872
<b>Eigen vermogen einde boekjaar</b>	<b>29.805</b>	<b>32.677</b>
<b>Bestemmingsreserves</b>		
Personeelskosten	2.500	2.500
Kantoorinventaris/gebouw	3.928	10.928
Schenken e.d.	650	540
Energiekosten		5.000
<b>Totaal bestemmingsreserves</b>	<b>7.078</b>	<b>18.968</b>
<b>Transitoria</b>		
Te betalen salariskosten	25.500	28.518
Te betalen reiskosten	44	77
Te betalen accountantskosten	3.500	3.000
Te betalen Ricoh	14	25
Te betalen energiekosten	151	3.480
Te betalen gebruik V+L	1425	0
Te betalen Raynell	583	1.294
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>31.217</b>	<b>36.394</b>
<b>Passiva</b>	<b>68.100</b>	<b>88.039</b>

## 5.2 Staat van baten en lasten over 2021

	Begroting	t/m dec	
8090 Subs. Gem.Veldhoven	158.829	<b>158.829</b>	
8091 Subs. Gebruikerskosten	5.295	<b>5.295</b>	
8092 Subs. Conciergekosten	24.818	<b>24.818</b>	
8093 Subs. Huur Veldwijzer	25.514	<b>25.514</b>	
8094 Subs. Extra pers.kosten	10.468	<b>10.468</b>	
8095 Gebruikerskosten V+L	5.200	<b>7.217</b>	
8100 Ontvangen rente	0	<b>4</b>	
<b>Totale inkomsten</b>	230.124		<b>232.145</b>
4000 pers.kosten	110.000	<b>102.979</b>	
4001 reisk.personeel	1.600	<b>1.109</b>	
4002 schoonmaak.werkz.extern	19.500	<b>13.800</b>	
<b>totale pers.kosten</b>	131.100		<b>117.888</b>
4100 huur	46.836	<b>47.834</b>	
4101 gebruikerslasten	23.000	<b>26.493</b>	
4110 afschr.kosten inventaris	833	<b>990</b>	
4140 kantinekosten/onderhoud	700	<b>650</b>	
4150 inboedelverzekering	350	<b>327</b>	
<b>totale huisvestingskosten</b>	71.719		<b>76.294</b>
4200 desk.bevordering	2.400	<b>319</b>	
4210 documentatie	3.600	<b>3.072</b>	
4250 beroepsaansprakelijkheid	590	<b>484</b>	
<b>opleiding en uitvoering</b>	6.590		<b>3.875</b>
4310 kantoor incl. porto	265	<b>667</b>	
4340 telefoon/internet	2.200	<b>1.965</b>	
4350 drukwerk/kopiëren	2.600	<b>2.285</b>	
4360 automatisering	2.500	<b>1.526</b>	
<b>kantoorkosten</b>	7.565		<b>6.443</b>
4610 medewerkerskosten	6.500	<b>5.503</b>	
4620 bindingsavond	750	<b>1.198</b>	
4640 km en parkeren	150	<b>1</b>	
<b>totale medewerkerskosten</b>	7.400		<b>6.702</b>
4900 bankkosten	350	<b>283</b>	
4920 bestuur/vergaderkosten	200	<b>0</b>	
4930 PR	900	<b>1.909</b>	
4950 accountant	4.000	<b>3.802</b>	
4990 algemeen	300	<b>187</b>	
	5.750		<b>6.181</b>
<b>Totale kosten</b>	230.124		<b>217.383</b>
Resultaat voor bestemmingsreserve	0		<b>14.762</b>
Dotatie/vrijval bestemmingsreserve	0		<b>11.890</b>
Resultaat na bestemmingsreserve	0		<b>2.872</b>

Veldhoven, juni 2022  
Namens Stichting Bureau Sociaal  
Raadsliden Veldhoven,



**BSR Veldhoven**

Voorzitter: Jan van der Hamsvoord  
Penningmeester: Jaap Bekker  
Secretaris: Maud van Sambeek  
Algemene leden: Pedro Blanco van de Voort  
Theo Linsen

