



JAARVERSLAG 2022

Bureau Sociaal
Raadslieden Veldhoven

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1. Het werk van BSR | 3 |
| 1.1 Wie zijn we? | |
| 1.2 Wat doen we? | |
| 2. Terugblik 2022 | 5 |
| 2.1. Aantal cliënten | |
| 2.2. Personeel | |
| 2.3. Nog meer in 2022 | |
| 2.4. Veldwijzer | |
| 2.5. Deskundigheidsbevordering | |
| 3. Vooruitblik | 9 |
| 4. De cijfers van 2022 | 10 |
| 4.1 Totaal aantal cliënten in 2022 | |
| 4.2 Totaal aantal vragen in 2022 | |
| 5. Financiën | 12 |
| 5.1 Balans per 31 december 2022 | |
| 5.2 Staat van baten en lasten over 2022 | |



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 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.

De dienstverlening is laagdrempelig. Er zijn geen kosten aan verbonden en er worden geen dossiers aangelegd. Mensen hebben daardoor de kans om in een vroeg stadium hun vragen te stellen en tijdig ondersteuning te krijgen. Dat werkt preventief. Er is tijd en aandacht voor iedereen. 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

1.2 Wat doen we?

Bij de sociaal raadslieden kunnen vragen worden gesteld over een breed scala van onderwerpen, zoals uitkeringen, arbeid, consumentenzaken, personen- en familierecht, vreemdelingenrecht, overige juridische onderwerpen, onderwijs, wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening. In de praktijk gaan de vragen bijvoorbeeld over voorzieningen voor mensen met een laag inkomen, echtscheiding, dreigend ontslag, een probleem met een energieleverancier, het aanvragen van een uitkering, de zorgverzekering, maar ook over betalingsproblemen en schulden.

Een speciaal belastingteam biedt hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en beantwoordt vragen over toeslagen, DigiD en andere belasting gerelateerde zaken.

Een ander onderdeel van het sociaal raadsliedenwerk is de formulierhulp. 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 juridische onderwerpen 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 raadslieden en het belastingteam, maar ook worden geholpen door medewerkers van het klapperproject en het budgetbegeleidingsproject.

Bij het klapperproject is aandacht voor mensen die geen grip meer hebben op hun financiële administratie. Zij worden begeleid bij het ordenen van hun papieren, zodat er weer overzicht ontstaat. Soms is deze hulp voldoende en kunnen mensen zelf weer verder. Als blijkt dat er behoefte bestaat aan begeleiding voor 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 wordt aangeboden aan vertegenwoordigers van bewoners van Severinus in Veldhoven bij de jaarlijkse verantwoording die zij aan de kantonrechter moeten afleggen over hun bewindvoering, mentorschap of curatele.



2. Terugblik 2022

2.1 Aantal cliënten

Toen het na de coronaperiode in 2021 weer mogelijk werd om mensen fysiek te ontvangen, kon dat niet als vanouds met inloospreekuren. Om te voorkomen dat er teveel mensen tegelijkertijd bij BSR aanwezig zouden zijn is besloten om op afspraak te gaan werken. In 2022 was de situatie nog lange tijd onzeker en is deze werkwijze gehandhaafd. Ondanks deze drempelverhogende maatregel hebben toch veel mensen bij BSR aangeklopt voor hulp: 1244 cliëntgesprekken hebben plaatsgevonden (zie paragraaf 4.1).

In 2022 werden de meeste vragen gesteld over belastingzaken, zoals de aangifte inkomstenbelasting over 2021 (zie hoofdstuk 4).

Nieuw was de hulp bij het aanvragen van de energietoeslag 2022. Vanwege de torenhoge energiekosten werd deze toeslag aangeboden aan mensen met een laag inkomen. Ook de opvang van Oekraïense vluchtelingen in Veldhoven bracht nieuwe werkzaamheden met zich mee. Deze mensen hadden mogelijk recht op leefgeld. Voor het aanvragen van deze voorzieningen klopten veel mensen bij BSR aan.

De budgetbegeleiders werken niet op het kantoor van BSR, maar gaan op huisbezoek. Zij hebben ook in 2022 nog last gehad van de coronamaatregelen. Begeleiding was daardoor niet altijd mogelijk zoals zij dat zouden willen. Toch hebben 15 inwoners een of meerdere gesprekken gehad in kader van het opstarten of voortzetten van budgetbegeleiding.

2.2 Personeel

In januari is een vacature ontstaan bij de coördinatie vanwege vertrek van een van de coördinatoren. Deze vacature is begin mei ingevuld door een nieuwe coördinator BSR. De andere coördinator was al langer afwezig. Voor haar vervanging is een tijdelijke oplossing gevonden. In september van het verslagjaar heeft zij definitief afscheid genomen. Begin 2023 wordt gestart met de werving van een coördinator vrijwilligers.

In het bestuur is in september afscheid genomen van een van de leden. Tevens is in deze maand een nieuw bestuurslid toegetreden, die de functie van penningmeester op zich heeft genomen. Het bestuur is daarmee voltallig gebleven.

Binnen het team van vrijwilligers zijn twee sociaal raadslieden gestopt met hun werk. Zij hebben respectievelijk 17 en 12 jaar als vrijwilliger bij BSR gewerkt. In de loop van het jaar is er weer versterking gekomen. Door een wervingsactie, maar ook op eigen initiatief, meldden zich nieuwe vrijwilligers aan. Hierdoor konden zowel het



belastingteam als het sociaal raadsliedenteam worden uitgebreid met respectievelijk drie en twee personen.

Het budgetbegeleidingsproject is een initiatief van Cordaad Welzijn en BSR. Vanaf 2012 hebben beide organisaties samengewerkt om dit project te doen slagen. In juli 2022 heeft Cordaad het project helemaal overgedragen aan BSR. Daarmee werd het team van BSR uitgebreid met 13 vrijwillige budgetbegeleiders.

In 2022 kregen de medewerkers van BSR verdrietig nieuws te verwerken. Een geliefde collega overleed eind oktober. Hij was onze belastingman van het eerste uur en stond 17 jaar lang klaar om inwoners van Veldhoven te helpen met belastingzaken. Later pakte hij ook de functie van budgetbegeleider op. Wij én menig inwoner van Veldhoven hebben veel aan hem te danken.

2.3 Nog meer in 2022

Belastingcafé

Ook in 2022 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. Na twee coronajaren, waarin het nauwelijks mogelijk was om het Belastingcafé te bezoeken, was het dit jaar weer een succes.

BSR in de prijzen

Quikfonds:

BSR heeft in maart een donatie gekregen van het Quikfonds van Ergon bedrijven, een stimuleringsfonds dat projecten ondersteunt die mensen met afstand tot de arbeidsmarkt helpen met o.a. het organiseren van hun geldzaken.

Het rapport van het Quikfonds vermeldt de volgende motivatie:

'De aanvraag van Stichting Bureau Sociaal Raadslieden heeft veel raakvlakken met thema's die Ergon en de medewerkers waar Ergon voor werkt bezig houdt. Het belang van het sociaal raadslieden werk kan niet voldoende onderschreven worden. En het werken met vrijwilligers brengt, naast de nodige intrinsieke voordelen, ook verplichtingen met zich mee. Het goed opleiden van deze vrijwilligers is hier een goed voorbeeld van.'

Rien Luijkx Klare Taal Bokaal:

Het in 2021 overleden gemeenteraadslid Rien Luijkx was een fervent voorvechter van het gebruik van begrijpelijke taal. Als eerbetoon aan hem stelde de gemeenteraad de Rien Luijkx Klare Taal Bokaal in. Een jaarlijkse aanmoedigingsprijs voor o.a. Veldhovense (vrijwilligers)organisaties.

Dit jaar werd de bokaal voor het eerst uitgereikt aan de vrijwilligers van BSR, *'omdat zij onbegrijpelijke e-mails en stukken kunnen 'vertalen' in duidelijke taal en hiermee veel inwoners van Veldhoven helpen.'*

Een delegatie van BSR nam de bokaal in ontvangst tijdens de gemeenteraadsvergadering van 29 november.



BSR in het netwerk

Belangrijk aandachtspunt is het zichtbaar maken van het werk van BSR voor de burger van Veldhoven. Daarom moet BSR goed op de kaart staan. Een van de manieren om dit doel te bereiken is het deelnemen aan diverse vormen van netwerkoverleg door de coördinatie. Voorbeelden hiervan zijn de Klankbordgroep Veldhoven Vernieuwend Vitaal van de gemeente, de drie Bouwteams in Veldhoven en de participatieraad Veldhoven aan Tafel (BSR is toehoorder). Ook bij Veldwijzer krijgt BSR samen met de andere 'bewoners' regelmatig de gelegenheid om het werk onder de aandacht te brengen.

BSR en andere partijen zoeken elkaar ook incidenteel op om van elkaars werk te leren. In 2022 was er bijvoorbeeld contact met de vrouwengroep van Cordaad, met Severinus over het project 'financieel fit', de afdeling schulddienstverlening van de gemeente en Veldhoven Duurzaam. Ook deelname aan de aftrapbijeenkomst Armoedebestrijding bij de gemeente en deelname aan een sessie van Psysalon stonden op het programma, evenals een kennismakingsbijeenkomst met MEE, de Meent Groep.

2.4 Veldwijzer

Veldwijzer is van oorsprong een samenwerkingsverband tussen BSR, Stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen en Voedselbank Veldhoven, de drie organisaties die al enkele jaren samen gehuisvest zijn aan de Sterrenlaan 15. Het doel van de samenwerking was en is een laagdrempelige plek te zijn voor de Veldhovense burger die te maken heeft met (financiële) problemen.

In november 2021 zijn ook Cordaad Welzijn en Swove naar het betreffende pand verhuisd en is er een veel bredere vorm van samenwerking ontstaan. Gezamenlijk kunnen de partners van Veldwijzer de burger nog beter bijstaan, doordat onderling verwijzen met een warme overdracht nu nóg makkelijker is geworden.

Vanaf juli 2021 is er al een stuurgroep actief die het in eerste instantie op zich heeft genomen om de gang van zaken in het gebouw in goede banen te leiden. De inzet van stuurgroep, bouwteam en vele vrijwilligers heeft geresulteerd in een huiselijk gebouw, waarin het fijn werken is met elkaar en waarin inwoners van Veldhoven een warm welkom krijgen in de huiskamer. De officiële opening heeft plaatsgevonden op zaterdag 5 november 2022. De opening werd gevolgd door een druk bezochte open dag.

De stuurgroep blijft bestaan en zal zich in de komende tijd gaan bezighouden met het ontwikkelen van een gezamenlijke visie en met het verder vormgeven van de samenwerking.

De beheerstaken in het gebouw werden tot nu toe uitgevoerd door BSR. Nu er inmiddels ook enkele grotere organisaties in het pand zijn getrokken is de tijd gekomen om het beheer over te dragen. Vanaf 1 januari 2023 zal Swove het stokje overnemen. Onder voorzitterschap van Swove vindt regelmatig een gebruikersoverleg plaats over de praktische zaken binnen Veldwijzer.



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 op het gebied van wet- en regelgeving.

In 2022 hebben vrijwilligers diverse webinars kunnen volgen, over belastingen, toeslagen, sociale zekerheid en het zorgstelsel.

En ook waren er dit jaar weer informatieve bijeenkomsten waaraan diverse medewerkers hebben deelgenomen, zoals een symposium van Stichting leergeld over armoede onder kinderen, een presentatie over omgaan met andere culturen van Global Talk en een voorstelling Laaggeletterd via het DigiTaalhuis.



3. Vooruitblik

BSR zal continue alert zijn op het aantal benodigde vrijwilligers en als het aantal vragen van cliënten stijgt opnieuw actief op zoek gaan naar uitbreiding van het team. Er zal voldoende aandacht zijn voor deskundigheidsbevordering én voor invulling van de randvoorwaarden waaronder de vrijwilligers hun werk doen. Het is immers heel belangrijk dat de vrijwilligers hun werk in een prettige omgeving kunnen doen.

Begin 2023 zal worden gestart met de werving van een coördinator vrijwilligers, die samen met coördinator BSR gaat zorgen voor een stabiele werksituatie voor de vrijwilligers.

BSR zal zich blijven aanpassen wat betreft de dienstverlening, indien de omstandigheden hierom vragen. Dat betekent flexibel om kunnen gaan met fysieke afspraken en nadenken over mogelijkheden voor inloopsprekuren. Digitale ontwikkelingen blijven volgen en zo nodig invoeren in de organisatie. Zo is in 2022 een digitale agenda voorbereid, waarin de medewerkers in 2023 hun afspraken met een inhoudelijke toelichting gaan vastleggen.

Veldwijzer zal, samen met de andere partners, verder op de kaart worden gezet als dé locatie in Veldhoven voor inwoners met (financiële) vragen of problemen.

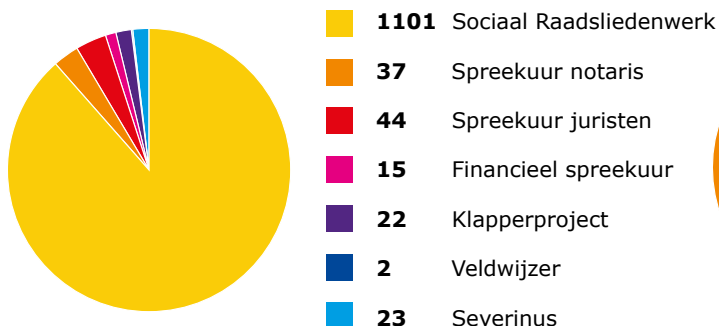
Nu de coronatijd achter ons ligt zien we dat samenwerkingsverbanden weer als vanouds gaan functioneren en dat netwerkpartners elkaar weer weten te vinden. In de afgelopen periode van 'stilstand' is meer dan ooit gebleken hoe belangrijk een stabiele samenwerking van organisaties eigenlijk is voor een goede dienstverlening aan de mensen uit Veldhoven. BSR zal zich dan ook inzetten om met zoveel mogelijk netwerkpartners contacten te onderhouden en korte lijnen te creëren.



4. De cijfers van 2022

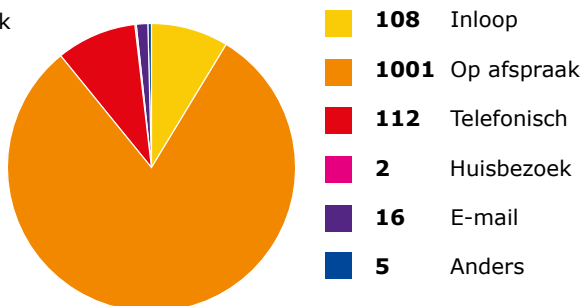
4.1 Totaal aantal cliënten in 2022

Totaal 1244



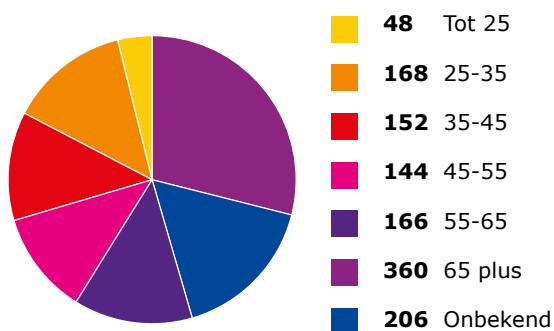
Hoe vonden deze contacten plaats?

Totaal 1244



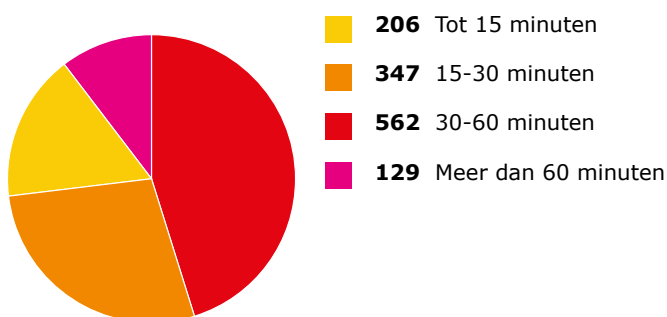
Leeftijd cliënten

Totaal 1244



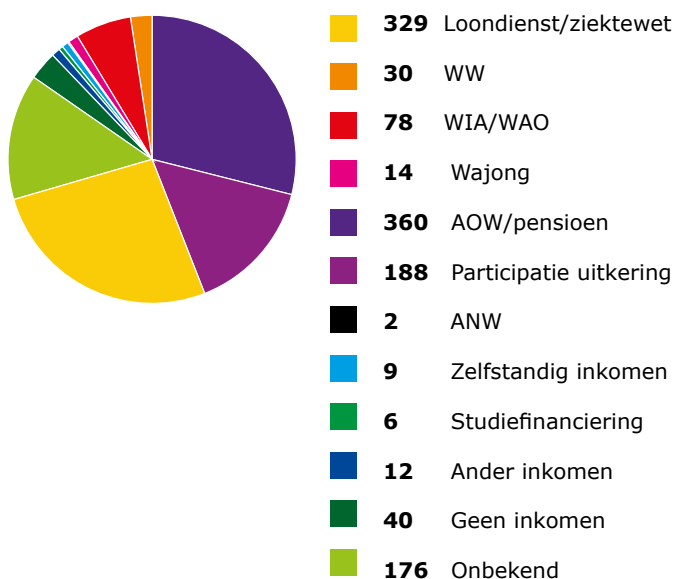
Duur van het contact

Totaal 1244



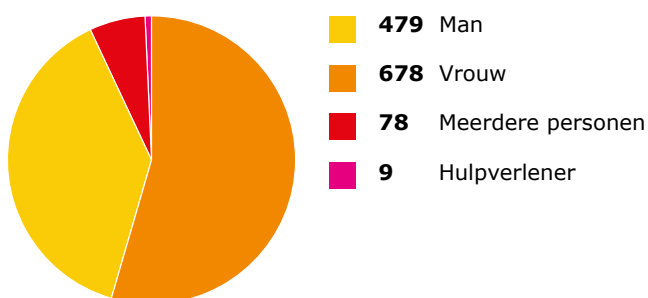
Inkomen

Totaal 1244



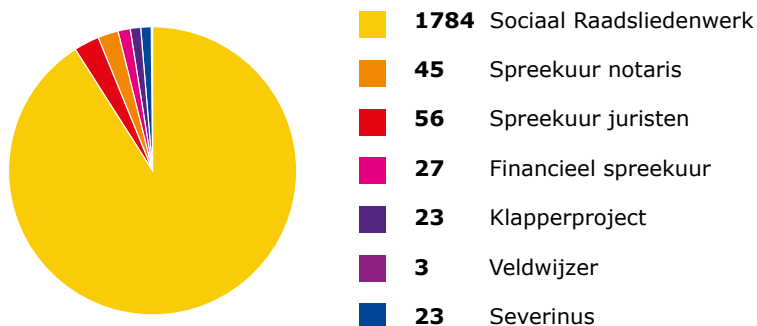
Man / vrouw / groep

Totaal 1244



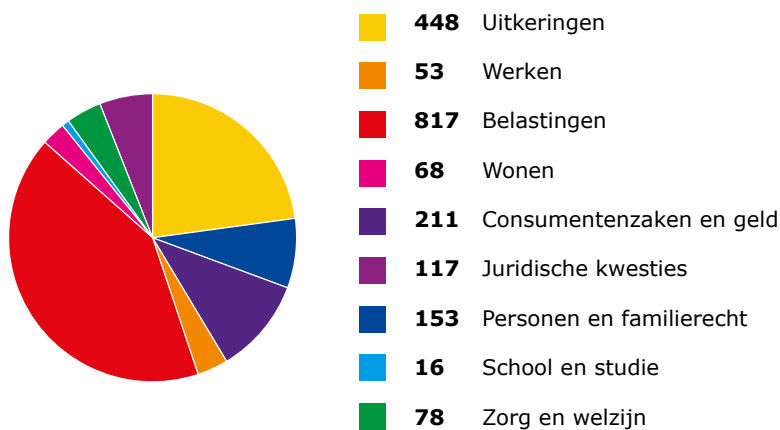
4.2 Totaal aantal vragen in 2021

Totaal 1961



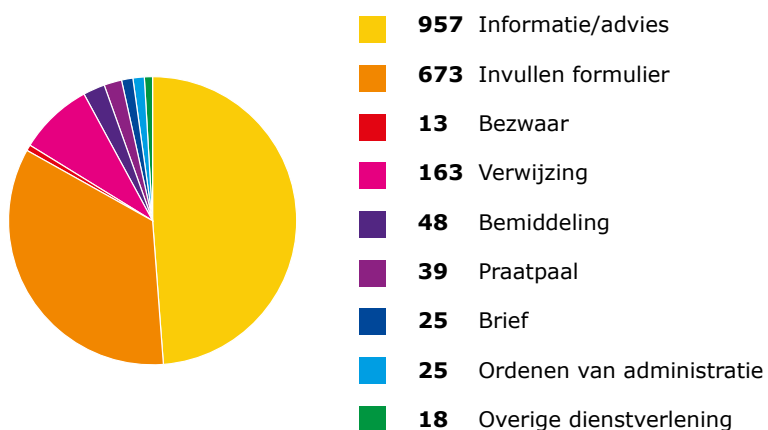
Categorieën

Totaal 1961



Wijze van afhandeling

Totaal 1961



5. Financiën

5.1 Balans per 31 december 2022

| Omschrijving | Eindsaldo 31-12-2021 | Eindsaldo 31-12-2022 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Materiële vaste activa | | |
| Inventaris | € 2.092 | € 4.639 |
| Totale materiële inventaris | € 2.092 | € 4.639 |
| Vorderingen | | |
| Nog te ontvangen bedragen | € 2.921 | € 18.725 |
| Vorderingen | € 2.921 | € 18.725 |
| Liquide middelen | | |
| Kas | € 1 | |
| Rabobank rek. 628 | € 41.856 | € 16.444 |
| Rabobank rek. 855 | € 40.741 | € 40.745 |
| Rabobank rek. 536 (kasgeldrekening) | € 428 | € 1.107 |
| Totaal liquide middelen | € 83.026 | € 58.296 |
| Activa | € 88.039 | € 81.661 |
| Eigen vermogen | | |
| Eigen vermogen begin boekjaar | € 29.918 | € 32.790 |
| Resultaat lopend boekjaar | € 2.872 | € (715) |
| Eigen vermogen einde boekjaar | € 32.790 | € 32.076 |
| Nog te betalen posten | | |
| Transitoria | € 36.281 | € 7.617 |
| Transitoria | € 36.281 | € 7.617 |
| Bestemmingsreserves | | |
| Personeelskosten | € 2.500 | € 20.000 |
| Kantoorinventaris/gebouw | € 10.928 | € 11.500 |
| Schenken e.d. | € 540 | € 9.928 |
| Energiekosten | € 5.000 | € 540 |
| Totaal bestemmingsreserves | € 18.968 | € 41.968 |
| Passiva | € 88.039 | € 81.661 |

5.2 Staat van baten en lasten over 2022

| Omschrijving | Begroting | Realisatie |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Inkomsten | | |
| Subs. Gem.Veldhoven | € 240.016 | € 240.016 |
| Gebruikerskosten Veldwijzer partijen | € 17.500 | € 27.038 |
| Schenken | € | € 1.500 |
| Ontv. rente spaarb. op 1-1 | € | € 4 |
| Totaal inkomsten | € 257.516 | € 268.558 |
| Personeelskosten | | |
| Personeels kosten | € 113.796 | € 108.635 |
| Reiskosten personeel | € 2.200 | € 219 |
| Schoonmaakkosten extern | € 35.000 | € 26.132 |
| Totaal personeelskosten | € 150.996 | € 134.987 |
| Huisvestingskosten | | |
| Huur Veldwijzer | € 49.235 | € 49.125 |
| Gebruikslasten Veldwijzer | € 23.500 | € 25.758 |
| Afschrijving Inventaris | € 835 | € 1.280 |
| Kantinekosten/onderhoud | € 800 | € 694 |
| Inboedel verz. | € 400 | € 333 |
| Totaal huisvestingskosten | € 74.770 | € 77.188 |
| Opleiding en uitvoering | | |
| Deskundigheidsbevordering | € 2.700 | € 902 |
| Documentatie | € 3.800 | € 2.935 |
| Beroepsaanspr. verzekering | € 600 | € 484 |
| Totaal opleiding en uitvoering | € 7.100 | € 4.321 |
| Kantoorkosten | | |
| Kantoorbenod.heden incl. porti | € 300 | € 694 |
| Telefoonkosten | € 2.500 | € 2.719 |
| Drukwerk/Kopieren | € 2.700 | € 2.029 |
| Internet/automatisering | € 2.500 | € 3.219 |
| Totaal kantoorkosten | € 8.000 | € 8.660 |
| Medewerkerskosten | | |
| Medewerkerskosten | € 6.500 | € 7.660 |
| Bindingsavond | € 1.300 | € 1.287 |
| KM en parkeervergoeding | € 150 | € 53 |
| Totaal medewerkerskosten | € 7.950 | € 8.999 |

Algemene kosten

| | | |
|-------------------------------|----------------|-----------------|
| Bankkosten | € 350 | € 281 |
| Jaarverslag | € 250 | € 351 |
| Bestuur/vergaderkosten | € 600 | € 459 |
| PR kosten/reclame | € 1.000 | € 4.844 |
| Accountantskosten | € 5.000 | € 4.699 |
| Algemene kosten | € 1.500 | € 482 |
| Totaal algemene kosten | € 8.700 | € 11.117 |

Totale kosten

| | | |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Totale kosten | € 257.516 | € 245.273 |
| Resultaat voor bestemmingsreserve | € | € 23.285 |
| Dotatie/vrijval bestemmingsreserve | € | € 24.000 |
| Resultaat na bestemmingsreserve | € | € (715) |

Veldhoven, mei 2023

**Namens Stichting Bureau
Sociaal Raadlieden Veldhoven**



BSR Veldhoven

Voorzitter Jan van der Hamsvoord
Penningmeester Michiel Boshouwers
Secretaris Maud van Sambeek
Algemene leden Theo Linssen

