

BELEIDSPLAN

Periode 2025-2027



**Stichting Bureau Sociaal Raadsliden
Veldhoven**



1.	Inleiding.....	3
2.	Wat is BSR?.....	3
2.1.	Historie	3
2.2.	BSR nu.....	3
2.3.	Missie.....	3
2.4.	Visie	4
3.	Analyse	5
3.1.	Organisatie.....	5
3.1.1.	Hulpvragers.....	6
3.1.2.	Vrijwilligers.....	7
3.1.3.	Coördinatie	7
3.1.4.	Bestuur.....	8
3.2.	Veldwijzer	8
3.3.	Financieel.....	9
3.3.1.	Subsidie	9
3.3.2.	ANBI.....	9
4.	Doelstellingen.....	11
4.1.	Terugblik beleidsplan 2020-2024	11
4.2.	Trend 2019-2023.....	12
4.3.	Doelstellingen 2025-2027	13
5.	Tenslotte.....	15



1. Inleiding

Het vorige beleidsplan had betrekking op de periode 2020-2024. In dit nieuwe beleidsplan 2025-2027 wordt beschreven op welke wijze Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) is ingericht en wordt het vorige beleidsplan geëvalueerd. Ook wordt stilgestaan bij de nieuwe doelstellingen, waaraan continue of in een specifiek jaar gewerkt wordt.

In overleg met de gemeente is overgegaan van 5-jarig naar een 3-jarig beleidsplan.

2. Wat is BSR?

2.1. Historie

Stichting Bureau Sociaal Raadslieden is opgericht in 1979. Statutair is de doelstelling het helpen van personen om gebruik te maken van hun ter beschikking staande rechten en voorzieningen. Alsook hen helpen bij het nakomen van hun plichten, met als doel om zelfredzaamheid van personen te bevorderen.

Veranderingen in het sociaal domein (o.a. Participatiewet, jeugdhulp en uitbreiding Wmo) hebben de gemeente genoodzaakt tot een andere aanpak op het gebied van cliëntondersteuning. In het door de gemeente geïntroduceerde model voor toegang tot deze cliëntondersteuning heeft BSR zich vanaf 2015 geprofileerd in de basisstructuur.

2.2. BSR nu

BSR is een onafhankelijke wegwijzer in de ingewikkelde wereld van wetten, regelingen, formulieren en (overheid)instellingen voor alle inwoners van Veldhoven. De dienstverlening is laagdrempelig, persoonlijk, vertrouwelijk en kosteloos. Het takenpakket is naast het sociaal raadsliedenwerk het signaleren van onvolkomenheden in wet- en regelgeving.

De organisatie voert hiermee de taken uit die passen binnen het gemeentelijk beleid, met name op het gebied van preventie en zelfredzaamheid. Het vervult daarmee in goede samenwerking en afstemming met de gemeente Veldhoven en collega-instellingen een belangrijke maatschappelijke functie. Daarnaast is BSR ook een meldpunt voor discriminatie.

2.3. Missie

BSR heeft als doel het helpen van personen om gebruik te maken van hun rechten en ter beschikking staande voorzieningen. Daarnaast hulp bieden bij het



nakomen van hun plichten, met als doel zelfredzaamheid van die personen te bevorderen.

Door:

- Het verschaffen van informatie en advies en waar nodig inzetten van verdergaande sociaal juridische dienstverlening
- Signaleren van onvolkomenheden in wet- en regelgeving en voorzieningen
- Het verrichten van al wat hiermee verband houdt of wat dit bevordert

Middels:

- In stand houden van een bureau
- Het aanstellen van deskundige coördinatoren en vrijwilligers
- Bevorderen en bewaken van deskundigheid
- Het samenwerken met daarvoor in aanmerking komende instanties

2.4. Visie

BSR helpt de Veldhovense inwoners -in opdracht van gemeente- gebruik te maken van ter beschikking staande rechten en voorzieningen en helpt personen bij het nakomen van hun plichten.

Gehanteerde profilering:

- Gratis en laagdrempelige dienstverlening en daarbij tevens onbevooroordeeld, onafhankelijk en anoniem
- Betrouwbaarheid & deskundigheid
- Met nadruk voor inwoners die moeite hebben met de complexiteit van regelgeving en bijbehorende instanties
- Aanbod van:
 - Informatie & ondersteuning
 - Hulp bij preventiemaatregelen
 - Bevorderen van zelfredzaamheid

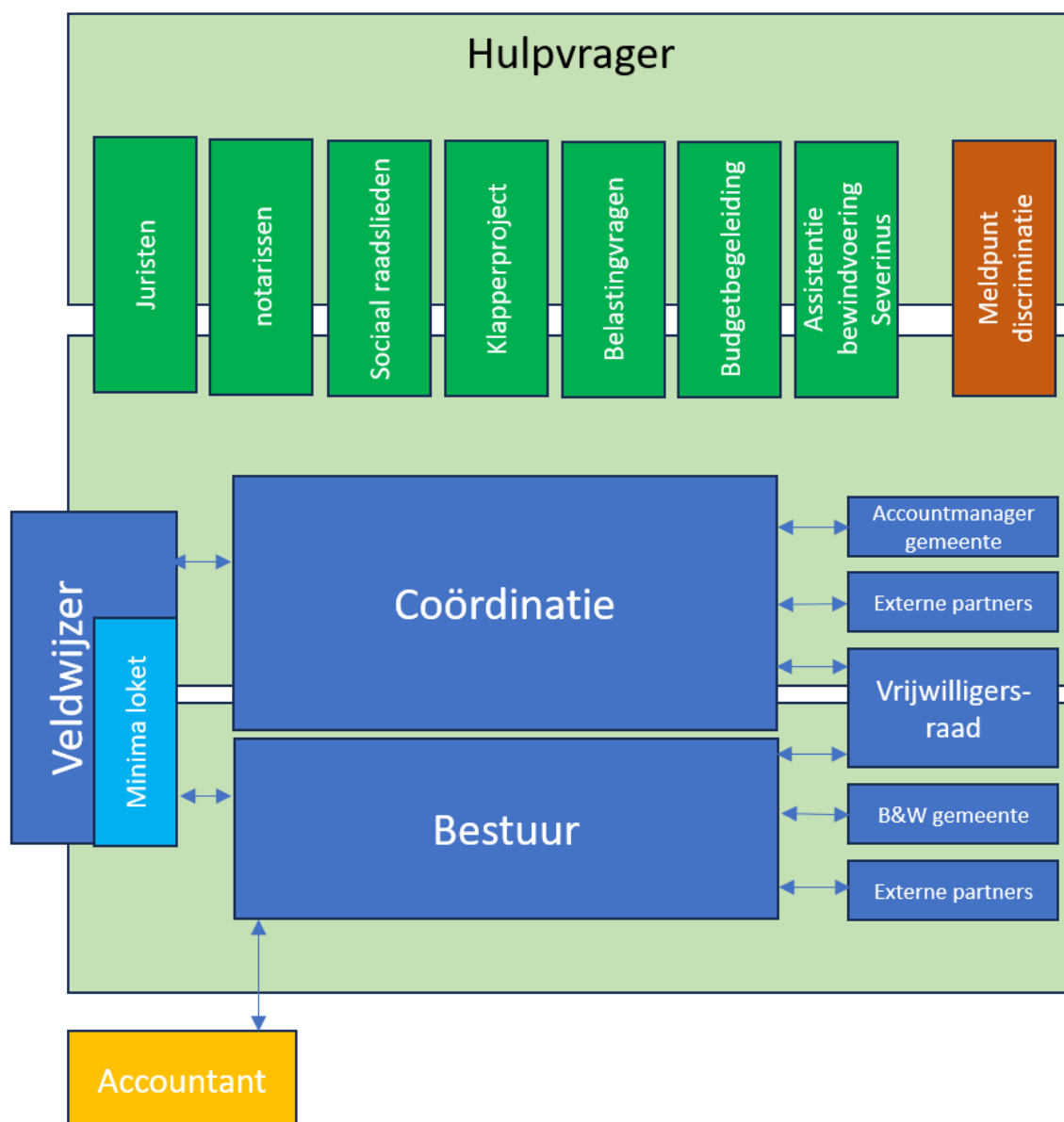
Middels:

- Deskundige medewerkers (coördinatoren) en vrijwilligers
- Continu lerende organisatie
- Samenwerking met andere organisaties



3. Analyse

3.1. Organisatie





De aangeboden dienstverlening kenmerkt zich als volgt:

- **Juristenspreekuur:**
Beantwoording van eerste rechtshulpvragen voordat men eventueel naar een advocaat stapt
- **Notarisspreekuur:**
Beantwoording van de eerste vragen voordat men eventueel naar een notaris stapt.
- **Sociaal raadslieden:**
houdt zich bezig met het informeren en adviseren van cliënten en het verrichten van alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- **Klapperproject:**
houdt zich bezig met het begeleiden van cliënten bij het opzetten/ordenen van hun administratie.
- **Belastingteam:**
houdt zich bezig met het verzorgen van aangifte inkomstenbelasting voor particulieren en het beantwoorden van vragen op het gebied van belastingen en toeslagen.
- **Budgetbegeleidingsproject:**
begeleiding van cliënten gedurende de tijd die nodig is om cliënten weer zelfredzaam te maken op financieel gebied.
- **Assistentie bewindvoering Severinus:**
Helpt vertegenwoordigers van bewoners Severinus met hun wettelijke verplichtingen in hun rol als bewindvoering.

Tevens is BSR meldpunt voor discriminatie.

3.1.1. Hulpvragers

Alle inwoners van Veldhoven zijn welkom bij BSR met hun vragen over rechten, verplichtingen en voorzieningen. Het zijn met name ouderen die BSR goed weten te vinden, maar ook is er een toename van anderstaligen. Deze groep heeft duidelijk problemen met de snel veranderende regelgeving. Met name het invullen van (belasting)formulieren is een veel voorkomend vraag.

Een steeds groter punt van aandacht is de vraag waarom jongeren ons minder goed weet te vinden. De toename van statushouders doet steeds meer inzien dat deze groep hulp nodig heeft, waarbij aandacht voor cultuurverschillen belangrijk is.

Er is een stijgende trend zichtbaar in aantallen contacten, maar ook kortere contacten en minder langere relaties (klapper-/budgetbegeleidingsproject). Hierdoor rijst de vraag of er voldoende tijd/energie gestopt kan worden in bevorderen van zelfredzaamheid.



3.1.2. Vrijwilligers

BSR kan haar functie alleen vervullen op de wijze en op het niveau waarop het al jaren gebeurt door de inzet van zeer betrokken en capabele vrijwilligers. BSR heeft een actief vrijwilligersbeleid, waarbij werving en scholing erop gericht is benodigde kennis en vaardigheden actueel te houden. De organisatie neemt binnen Veldhoven een bijzondere positie in tussen de grotere professionele organisaties.

Een steeds groter punt van aandacht en zorg blijft de continuïteit van de bezetting met deskundige vrijwilligers. Het werven en behouden van onze vrijwilligers zal de komende jaren een grotere inspanning vergen. Meer tijd, geld en aandacht wordt nu al besteed aan opleiding en ontwikkeling van de vrijwilligers. Zeker gezien de toenemende complexiteit van de vraagstelling door inwoners is dit van belang.

Doordat BSR een kleine organisatie is, worden de vrijwilligers tijdig en adequaat ingelicht over de snel en veel veranderende nieuwe regelgeving. De wijze waarop deze kennis eigen wordt gemaakt is een continue punt van aandacht. Het is namelijk een van de pijlers waarop BSR steunt.

Op dit moment zijn de vrijwilligers lange tijd verbonden met BSR. De landelijke tendens is echter dat vrijwilligers zich, in tegenstelling tot voorheen, niet meer voor langere tijd willen vastleggen. Door de verschuiving van de AOW-/pensioengerechtigde leeftijd, wordt er in het algemeen langer doorgewerkt. Het kan steeds moeilijker worden om vrijwilligers te vinden met voldoende kennis en ervaring. De aanwas van nieuwe vrijwilligers kan o.a. daardoor afnemen. Een continue wervingsinspanning is nodig, ongeacht de eventuele toenemende vraag naar nieuwe vrijwilligers als gevolg van eventuele nieuwe activiteiten.

3.1.3. Coördinatie

De coördinatie bij BSR wordt gevormd door twee beroepskrachten. Hiervoor is in het verleden gekozen om ervoor te zorgen dat er continuïteit van de bedrijfsvoering min of meer gegarandeerd is bij uitval van één van de coördinatoren.

De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering van BSR, waarbij de nadruk ligt op:

- Werven, opleiden, coachen en inplannen van de vrijwilligers.
- Onderhoud met partners en deelnemen aan initiatieven in Veldhoven en omgeving.

Tevens heeft de coördinatie aandacht voor:



- de continue veranderende wetgeving in het sociaal domein en de beoordeling hoe dit invloed heeft op het werkveld van BSR.
- Input voor het te voeren beleid, o.a. gebaseerd op landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen.
- Uitvoering van het vastgestelde beleid en waar nodig bijsturing hierop.

3.1.4. Bestuur

Het bestuur is belast met het besturen van de stichting. Zij stelt het beleidsplan vast en actualiseert daar waar nodig. Jaarlijks stelt het bestuur de begroting en jaarstukken vast.

Het bestuur bestaat uit vrijwilligers. Bestuursleden kunnen statutair maximaal 2 bestuursperiodes van 4 jaar in het bestuur zitten. In de komende beleidsperiode beginnen enkele bestuursleden aan een tweede periode, maar ook is nieuwe opvolging aan de orde.

Het bestuur richt zich in de komende beleidsperiode op het verder door ontwikkelen van de organisatie en het uitvoeren van dit beleidsplan.

3.2. Veldwijzer

Sinds 2018 is BSR de huurder van de benedenverdieping van het gebouw aan de Sterrenlaan 15 in Veldhoven. Hierna zijn ook Voedselbank Veldhoven en Stichting Leergeld Veldhoven De Kempen (Leergeld) in het gebouw getrokken. Samen vormen zij het "minimaloket" en werken onder deze interne naam samen. Naar buiten draagt de samenwerking de naam Veldwijzer.

De samenwerking komt ook tot uitdrukking in de verantwoordelijkheid die BSR draagt voor de subsidieaanvraag voor Voedselbank en Leergeld, wat zichtbaar is in de begroting van BSR. Een en ander is vastgelegd in een financieel/juridisch convenant tussen de drie partijen.

In 2021 zijn SWOVE en Cordaad Welzijn in het Veldwijzer-gebouw getrokken. De vijf organisaties werken samen onder de bestaande naam Veldwijzer. In 2023 is er een "opdracht & uitvoeringsplan Veldwijzer" geschreven. De diverse onderdelen in dit plan worden op dit moment met verschillende snelheden geïmplementeerd.

De subsidieaanvragen voor de vijf organisaties zal voor de komende subsidie periode 2025-2027 geharmoniseerd worden en de bijbehorende afspraken vastgelegd. Er wordt ook gekeken naar een programma (communicatie, initiatieven voor festiviteiten) voor Veldwijzer, o.a. op gebied van communicatie en festiviteiten. De benodigde financiering hiervoor is in beperkte mate, betreffende gebouwbeheer, meegenomen in de financiën/subsidieaanvraag



2025-2027. Geregeld zijn er verzoeken van derden voor eenmalig of structureel ruimtegebruik in het gebouw Veldwijzer. Kaders hiervoor zijn vastgelegd in het eerdergenoemde plan en verder uitgewerkt in vervolgstappen.

3.3. Financieel

3.3.1. Subsidie

BSR bespaart aanzienlijke kosten voor de gemeente doordat gewerkt wordt met vrijwilligers. Aangezien de organisatie statutair haar werkzaamheden gratis verricht kunnen er geen inkomsten van enige betekenis worden gegenereerd. Het werk is volledig afhankelijk van subsidie van de gemeente Veldhoven. De dienstverlening door BSR wordt door de gemeente Veldhoven zeer gewaardeerd en is van significant belang voor een vitale samenleving. Hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat dergelijke activiteiten in veel andere gemeenten deels door betaalde krachten gebeurt.

BSR krijgt voor het uitvoeren van haar werkzaamheden financiële middelen van de gemeente Veldhoven. De ons ter beschikking staande gelden worden in bewaring gegeven op rekeningen van banken die vallen onder het Depositogarantiestelsel.

De gemeente heeft BSR gevraagd de huisvesting en actieve samenwerking te coördineren tussen Stichting Leergeld Veldhoven De Kempen en Voedselbank Veldhoven. De begroting van BSR omvat ook de daaraan gerelateerde kosten van alle drie partijen. De interne naam voor deze 3-partijensamenwerking binnen Veldwijzer is minimaloket.

Binnen het gebouw Veldwijzer is BSR één van de vijf bewoners. Hieruit vloeien twee additionele taken voort:

- bijdragen aan de coördinatie van de onderlinge samenwerking en de werving en facilitair ondersteunen van andere gebruikers.
- mede zorgdragen voor een transparante financiële afwikkeling van de gezamenlijke kosten t.a.v. gebruik en beheer.

3.3.2. ANBI

Stichting Bureau Sociaal Raadslieden is door de Belastingdienst aangewezen als ANBI oftewel een Algemeen Nut Beogende Instelling (RSIN 005475016). Deze aanwijzing geeft enkele belastingvoordelen bij schenken of erven. Deze status zorgt ook voor eisen die gesteld worden aan het financiële beleid.

Naast deze eisen, waaraan BSR uiteraard voldoet, is de organisatie verplicht een aantal gegevens op de website te publiceren. Denk hierbij aan het actuele



beleidsplan en het meest recente jaarverslag. Dit wordt echter niet alleen gedaan om te voldoen aan de ANBI-eisen, maar ook omdat de organisatie volledig transparant wil zijn.



4. Doelstellingen

Veranderingen in wetgeving en regelingen gaan steeds sneller en BSR dient hierop en adequaat te reageren. Een recent voorbeeld hiervan is de invoering van de gemeentelijke regeling eenmalige energietoeslag in 2022-2023. In de komende beleidsperiode is het daarom een continu proces om te peilen of de organisatie haar dienstverlening moet veranderen om een toekomstbestendige organisatie te blijven. Dit geldt voor zowel het bestuur, de coördinatie als de vrijwilligers.

4.1. Terugblik beleidsplan 2020-2024

De vorige beleidsperiode startte met de coronaperiode. Dit dwong BSR, zeker in de beginperiode, om een andere manier van werken te zoeken. Langdurig konden inwoners BSR niet fysiek bezoeken en moest er via telefoon-/videoverbindingen gewerkt worden. Toen fysieke ontmoetingen weer mogelijk waren, is er besloten om voornamelijk op afspraak te werken. Vooral om te voorkomen dat er teveel inwoners tegelijkertijd in een ruimte aanwezig zouden zijn. Ondanks dat deze drempelverhogende maatregel in 2023 is gehandhaafd, hebben meer mensen bij BSR aangeklopt dan voor de coronaperiode.

De meest voorkomende vragen gaan over belasting en toeslagen. Nieuw waren de aanvragen van gemeentelijke energietoeslag en aanvraagtraject bij Tijdelijk Noodfonds Energie 2023. In deze gevallen was BSR in staat om snel te schakelen en lange wacht-/doorlooptijden te voorkomen.

Naast het toenemende aantal statushouders zag BSR, snel na de start van de oorlog, meer Oekraïense vluchtelingen met hun vragen naar Veldwijzer komen.

Budgetbegeleiders werken meestal niet op kantoor, maar gaan op huisbezoek. Dit was gedurende de coronaperiode moeilijk. Er is geen toename gezien bij deze categorie hulpvragers, terwijl landelijk nieuws aangeeft dat deze doelgroep groeiende is.

In 2023 is de samenwerking met afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Veldhoven versterkt o.a. door mee te liften op de mogelijkheden van platform Geldfit. Via de website van Geldfit kan elke inwoner van Nederland gratis en op een zelfgekozen manier aan de slag gaan met informatie en hulpmiddelen.



Met betrekking tot de doelstellingen in het beleidsplan 2020-2024 trekt BSR o.a. de volgende conclusies:

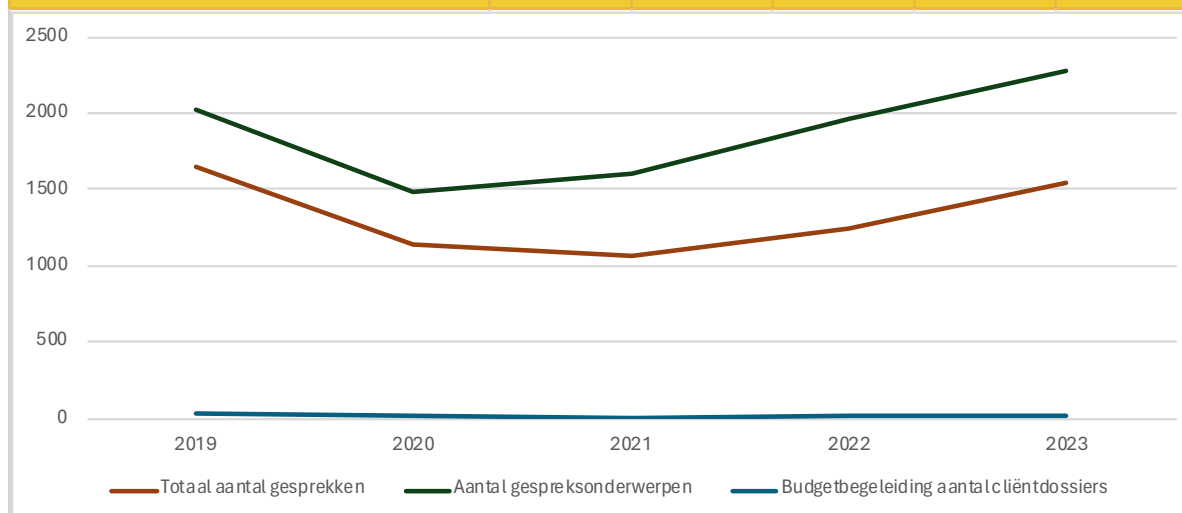
- *De inwoner van Veldhoven weet ons beter te vinden en is op de hoogte van de dienstverlening van BSR.*
Ondanks de coronaperiode heeft de inwoner van Veldhoven BSR (steeds) weer weten te vinden (zie paragraaf 4.2). Het aantal aanvragen via collega-organisaties is waarschijnlijk lager dan de verwachtingen. Ook hier zal de coronaperiode niet geholpen hebben.
- *BSR blijft in staat om in de snel veranderende omgeving betrouwbaar en deskundig advies te geven.*
BSR heeft aangetoond snel te kunnen schakelen. Niet alleen in de Coronaperiode, maar ook n.a.v. de onverwachte aanvragen voor energietoeslagen en Tijdelijk Noodfonds Energie. Een en ander met minimale wachttijden, doordat we op tijd voldoende opgeleide vrijwilligers hadden.
- *Er is geen significante toename van jongeren die bij BSR om hulp hebben gevraagd.*
Het is algemeen bekend dat onder de jeugd veel (financiële) problemen bestaan. Dit geldt ongetwijfeld ook voor de Veldhovense jongeren. In afgelopen beleidsperiode is hiervoor weinig aandacht geweest.
- *Ouderen weten BSR al goed te vinden.*
Dit is nog steeds de grootste groep van hulpvragers. Het aantal neemt nog steeds toe, waarbij het vaak gaat om de vraag naar digitale ondersteuning.

4.2. Trend 2019-2023

De subsidieovereenkomst 2022-2024 spreekt over "te leveren prestaties". De belangrijkste prestaties zijn de hulpvragen in de categorie raadsliedenwerk en was gesteld op 1200 inwonergesprekken. Het onderstaande meerjarenoverzicht geeft zicht op de realisatie ervan. Hierin is de invloed van de coronaperiode te zien, maar ook het herstel erna. In 2023 waren er meer hulpvragen dan voorafgaand aan de coronaperiode. De stijgende trend in aantal gesprekken en gespreksonderwerpen lijkt zich voort te zetten in 2024.



	2019	2020	2021	2022	2023
Raadslieden	1291	997	942	1101	1381
Juristen	77	37	38	44	48
Notaris	70	19	17	37	54
Financieel spreekuur	30	11	12	15	8
Klapperproject	103	34	15	22	8
Veldwijzer	42	14	15	2	13
Severinus	38	19	22	23	28
Totaal aantal gesprekken	1651	1131	1061	1244	1540
Aantal gespreksonderwerpen	2028	1481	1595	1961	2274
Budgetbegeleiding aantal cliëntdossiers	26	10	ntb	15	15



4.3. Doelstellingen 2025-2027

De doelstellingen die BSR voor de komende beleidsperiode voor ogen heeft, zijn:

1. Continuering:

- Het verder door ontwikkelen van de organisatie. Waar nodig worden processen en procedures vastgelegd.
- Naast het helpen van de hulpvragers, zullen we ook meer gaan sturen op de zelfredzaamheid van de hulpvragers.
- Een continuering van evaluatie van de organisatie en, daar waar nodig, verbeteringen doorvoeren.
- Het verder structuur geven aan opleiding en bijscholing van vrijwilligers, met de nadruk op de continue veranderende (wettelijke) omgeving en noodzakelijke digitale vaardigheden.

2. Gedurende 2025



- Efficiënter registreren van de kengetallen en deze o.a. gebruiken om de organisatie te verbeteren.
- Koppeling met "derde" organisaties versterken, met enkele organisaties in het bijzonder:
 - Het door ontwikkelen van Veldwijzer
 - Minimaloket evalueren en zo nodig door ontwikkelen
 - Efficiëntere uitwisseling tussen BSR en de gemeente t.b.v. de hulpvrager
- Actiever sturen op verbeteren van zelfredzaamheid van hulpvragers.

3. Gedurende 2026

- Op een actievere manier op zoek gaan naar een wijze om de hulpvrager te vinden, waarbij we op zoek gaan naar wat werkt en wat niet.
- Aandacht voor het beter bereiken van jongeren als hulpvrager. Stilstaan bij de vraag of zij meer behoefte hebben aan hulp of juist aan preventie.

4. Gedurende 2027

Aandacht voor het beter bereiken van -door vergrijzing steeds groter wordende groep- ouderen als hulpvrager. Stilstaan bij de vraag of zij meer behoefte hebben aan hulp of juist aan preventie.

Door bovenstaande activiteiten en verbeteringen, naast de maatschappelijke veranderingen, verwacht BSR een globale groei in het aantal hulpvragen van de inwoners van Veldhoven van 2-3%.



5. Tenslotte

In een samenleving die steeds complexer wordt en waarin tegelijkertijd de overheid van de burger meer zelfredzaamheid en meer kennis van allerlei regelingen en voorzieningen verwacht, groeit de groep kwetsbare mensen. Dit betreft mensen die juist afhankelijk zijn van die regelingen en voorzieningen, maar niet goed weten hoe ze daar een beroep op kunnen doen, door gebrek aan goede taalvaardigheid en andere omstandigheden. Met de hulp van de gemotiveerde en deskundige vrijwilligers blijft BSR, zoals reeds vele jaren, zich onverminderd inspanssen om de zelfredzaamheid van de kwetsbare burgers in Veldhoven te vergroten. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners (verder) in de problemen komen en daardoor vaker een beroep moeten doen op (duurdere) specialistische hulp. Preventie en zelfredzaamheid kan dan ook als overkoepelde doelstelling van de BSR-dienstverlening worden genoemd.

Een stabiele organisatie is het uiteindelijke doel van de huidige en komende beleidsperiode. Daarbij passend binnen de structuur van gemeente, instellingen en inwoners met een goede interne en externe goede samenwerking. BSR wenst een organisatie te zijn, die blijvend maatschappelijk relevant is binnen de Veldhovense samenleving.

Veldhoven, mei 2024

Namens Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven,

Het bestuur:

Voorzitter: Jan van der Hamsvoord

Penningmeester: Michiel Boshouwer

Secretaris: Maud van Sambeek

Algemene leden: Theo Linssen en Corné van Sommeren