



JAARVERSLAG 2024

Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven

1. Het werk van BSR

- 1.1 Wie zijn we?
- 1.2 Wat doen we?

2. Terugblik

- 2.1 Kernactiviteit
- 2.2 In vogelvlucht

3. Vooruitblik

4. Cijfers

- 4.1 Totaal aantal gesprekken 2024
- 4.2 Totaal aantal vragen 2024
- 4.3 Wijziging registratiemethode
- 4.4 Trend 2019-2024

5. Financiën

- 5.1 Balans per 31 december 2024
- 5.2 Staat van baten en lasten over 2024



1. Het werk van BSR



1.1 Wie zijn we?

BSR (Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven) is een onafhankelijke stichting die inwoners van Veldhoven hulp biedt op een breed sociaaljuridisch 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. De stichting is opgericht in 1979 en heeft in de loop der jaren verschillende ontwikkelingen doorgemaakt. Hoewel de naam en locatie door de tijd heen veranderd zijn, bleven de kerndoelstellingen hetzelfde. We zijn trots op de lange geschiedenis als BSR: het bieden van ondersteuning aan alle Veldhovenaren. Sinds 2013 gebeurt dit vanuit het gebouw Veldwijzer.

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 vrijwilligers van BSR hebben een brede kijk, waardoor veel aspecten binnen de leefgebieden van een cliënt worden meegenomen in het beantwoorden van de vraag.

De dienstverlening is laagdrempelig. Er zijn geen kosten aan verbonden en er zijn geen wachtlijsten. 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 en geduld waarmee de vrijwilligers hen te woord staan. Indien de situatie hierom vraagt, wordt er ruim de tijd genomen voor een gesprek of vindt er een vervolgesprek plaats.

De organisatie kan bij hulpvragen vaak snel schakelen en maatwerk leveren. Cliënten met steeds vaker complexe hulpvragen wordt een luisterend oor geboden, ontvangen adequaat hulp of worden doorverwezen. Dit wordt mogelijk gemaakt door de korte lijnen met Veldwijzer-partijen, maar ook met andere voornamelijk Veldhovense instanties.

1.2 Wat doen we?

Bij het team van sociaal raadslieden kunnen vragen worden gesteld over een breed scala van onderwerpen, zoals uitkeringen, arbeid, consumentenzaken, personen- en familierecht, vreemdelingenrecht, 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 ander onderdeel van het sociaal raadsliedenwerk 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.

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

Voor advies bij complexere vragen over juridische onderwerpen worden tweemaal per maand speciale spreekuren gehouden door juristen en notarissen.





Op het gebied van geld en recht kunnen inwoners niet alleen advies krijgen van de sociaal raadslieden en het belastingteam, maar ook hulp van vrijwilligers vanuit het klapper- of budgetbegeleidingsproject. Hierbij is aandacht voor mensen die onvoldoende grip 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. Een doorverwijzing naar de gemeentelijke afdeling van schulddienstverlening is ook een van de mogelijke vervolgstappen.

Sinds 2023 lift BSR mee op de mogelijkheden van platform Geldfit, waarvan gemeente Veldhoven al enkele jaren gebruik maakt. Via de website van Geldfit kan elke inwoner van Nederland gratis en op een zelfgekozen manier aan de slag gaan met informatie en hulpmiddelen. De bezoeker van de site blijft anoniem en zit nergens aan vast. Om Geldfit heen staat een groot netwerk van gemeenten, bedrijven en stichtingen. Zo kan Geldfit de inwoner altijd in contact brengen met een organisatie in de eigen leefomgeving. De organisatie is onafhankelijk en heeft als doel ervoor te zorgen dat iedereen grip op zijn geld houdt.

In samenwerking met afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Veldhoven geeft BSR onder de naam Geldfit Veldhoven extra kracht aan de zichtbaarheid en vindbaarheid van haar bestaande brede dienstverlening. Onder de slogan 'Laat geen geld liggen' worden inwoners gewezen op de mogelijkheid om via de website van Geldfit zelfstandig -of met hulp van het vrijwilligersteam bij BSR- de potjes-check te doorlopen. Inlooppunt Geldfit Veldhoven wordt niet gezien als nieuwe vorm van dienstverlening, maar eerder een extra -landelijk veelgebruikte- naamgeving om voor inwoners en netwerkpartners herkenbaar te zijn. BSR geeft met de reguliere dienstverlening ook vorm aan de steunpunt-rol voor cliëntondersteuning, meldpunt discriminatie en meldpunt Wet goed verhuurderschap.

Een bijzondere vorm van dienstverlening op financieel gebied is de hulp die wordt aangeboden aan vertegenwoordigers van bewoners van Stichting Severinus in Veldhoven. Deze organisatie ondersteunt mensen met een lichte, matige of ernstige verstandelijke beperking. De bewoners leven weliswaar samen met andere burgers in een reguliere woonwijk, maar ontvangen op financieel vlak vaak ondersteuning vanuit een familiebewindvoerder. Deze vertegenwoordigers kunnen bij BSR terecht voor hulp bij de jaarlijkse verantwoording die zij aan de rechtbank moeten afleggen over hun bewindvoering, mentorschap of curatele.

BSR is een van de vijf welzijnsorganisaties aan Sterrenlaan 15 te Veldhoven. BSR werkt in gebouw Veldwijzer al jarenlang zeer nauw samen met Voedselbank Veldhoven en Stichting Leergeld Veldhoven De Kempen. Stichting Welzijn Ouderen Veldhoven (SWOVE) en Cordaad Welzijn zijn in 2021 aan het samenwerkingsverband toegevoegd. Buiten het dagelijkse werkveld, met name t.b.v. inwonerscasuïstiek, treffen de vijf partijen elkaar periodiek in een overleg van de stuurgroep resp. de gebruikersgroep, waarin stilgestaan wordt bij gebouw gerelateerde organisatorische en financiële onderwerpen.



Het grootste deel van de ruim 40 vrijwilligers bij BSR zet zich wekelijks in op één of meerdere dagdelen tijdens de openingstijden op maandag-dinsdag-donderdag. De vrijwilligers worden in hun werkzaamheden ondersteund en aangestuurd door twee betaalde parttime coördinatoren: Annemarie Soetens-de Jongh en Eveline Lipsch-Blom.

2. Terugblik



2.1 Kernactiviteit

Gesprekken ter brede ondersteuning van inwoners van Veldhoven vormen de kern van de activiteiten bij BSR. De inwonergesprekken vinden hoofdzakelijk op kantoor plaats, maar ook per mail en telefoon krijgen inwoners ondersteuning van vrijwilligers of de coördinatie.

De cijfers over 2024 (hoofdstuk 4) laten een lichte stijging van het aantal cliëntgesprekken zien. BSR is als gesprekspartner bij diverse overlegtafels aangeschoven, wat positief bijdraagt aan de bekendheid over de wijze waarop BSR een schakel vormt tussen burger en (maatschappelijke) instanties. BSR wordt regelmatig door hulpverlenende instanties geraadpleegd om te sparren over een inwonerssituatie en de mogelijkheden om bij -of buiten- BSR ondersteuning te krijgen. Mede om netwerkpartners te bereiken wordt aandacht geschonken aan publicaties via communicatiekanalen zoals LinkedIn, Facebook en Instagram.

De meeste fysieke gesprekken vinden op kantoor op afspraak plaats. Ook in 2024 waren zogenaamde inloopgesprekken eerder uitzondering dan regel. Het speciale inloophmoment op dinsdagochtend voor Geldfit Veldhoven vormt hierin geen uitzondering. De indruk bestaat dat veel cliënten het ondertussen heel logisch vinden om -voor allerlei zaken in het dagelijkse leven- een afspraak te maken. De gesprekstijd van een uur wordt door inwoners en vrijwilligers daarbij als prettig ervaren.

In totaal hebben 1.607 cliëntgesprekken plaatsgevonden in 2024. Dit zijn 4,34% gesprekken meer dan in het kalenderjaar ervoor. Ook in 2024 gingen de meeste vragen over belastingzaken, zoals veranderingen in de situatie rondom toeslagen en de aangifte of aanslag inkomstenbelasting. Ook vragen over uitkeringen zijn vaak onderwerp van gesprek geweest.

Informatie en advies bij brieven en formulieren is de rode draad bij de soort hulpvragen. Veldhovenaren die niet zelfstandig een digitale of papieren aanvraagtraject konden afronden, vonden ondersteuning bij een BSR-vrijwilliger. Vaak na eerdere ervaring weten inwoners de weg naar BSR te vinden. Steeds vaker zien wij bezoekers die doorverwezen zijn door netwerkpartners.



In 2024 zochten BSR en gemeente Veldhoven herhaaldelijk de publiciteit rondom Geldfit Veldhoven. Vaak door de slogan 'Laat geen geld liggen' te benutten, maar ook door de Geldfit-naamgeving te vermelden bij weekblad-artikelen over bijvoorbeeld minimavoorzieningen. In oktober 2023 is gestart met inlooppunt Geldfit Veldhoven. Voor het kalenderjaar 2024 zijn er door Geldfit 723 afgeronde testen van de potjes-check van Veldhovenaren gemeten ten opzichte van in totaal 696 in het jaar 2023. De

registratiemethode die in 2024 en voorgaande jaren gehanteerd werd bij BSR, geeft geen duidelijkheid over het aantal keren dat de potjes-check met begeleiding van BSR-vrijwilligers is doorgenomen. Voor het daadwerkelijk aanvragen of aanpassen van de voorzieningen of regelingen kloppen vele inwoners weliswaar bij BSR aan, maar hierbij is niet vastgesteld of de potjes-check de aanleiding is geweest.



Het juristenspreekuur vindt maandelijks twee keer plaats op donderdagavond. Na het vertrek van twee juristen in 2023 is dit specifieke vrijwilligersteam in 2024 weer voldoende op sterkte. Zes juristen hebben in 2024 in tweetallen op vrijwillige basis in totaal 16 gesprekken verzorgd.

BSR kent voor het notarisspreekuur een jarenlange samenwerking met Het Notarieel Veldhoven, dat voorheen Notarishuys Veldhoven heette. Drie medewerkers van dit notariskantoor verzorgden in 2024 18 oriënterende gesprekken met inwoners over met name (levens)testament, nalatenschap en echtscheiding.

In 97% van de ruim 1.600 contactmomenten met inwoners betrof het een persoonlijk gesprek met een vrijwilliger op kantoor, dat meestal op afspraak plaatsvond. De vrijwilligers van het budgetbegeleidersproject gaan juist meestal op huisbezoek om de begeleiding vorm te geven. De ondersteuning die zij bieden, wordt afzonderlijk bijgehouden. In 2024 zijn er bij de coördinatie 19 nieuwe verzoeken binnengekomen voor budgetbegeleiding, wat in 16 gevallen resulteerde in een koppeling met een vrijwilliger. In totaal hebben 25 huishoudens daadwerkelijk een of meerdere gesprekken gehad met betrekking tot begeleidingstrajecten die in 2024 of eerdere jaren gestart zijn.

2.2 In vogelvlucht

Individuele cliëntgesprekken vormen de kernactiviteit van BSR. Ter ondersteuning hieraan worden activiteiten ondernomen om de dienstverlening op peil te houden of te verbeteren. Denk hierbij aan sessies deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en deelnemen aan overleg van samenwerkingspartners in het sociaal domein. Maar ook presentaties aan inwoners, kennismakingstrajecten voor nieuwe vrijwilligers en de maandelijkse vrijwilligersvergadering dragen hieraan bij.

Het kalenderjaar 2024 kende een chaotische start voor BSR. De jaarlijkse sluiting in de kerstvakantie is aangegrepen om een flinke verbouwing van spreekruimten te realiseren. Met name verbetering van de privacy tijdens cliëntgesprekken en de ergonomische werkomstandigheden voor de vrijwilligers zijn hiermee zichtbaar verbeterd.

Ter ondersteuning van de kernactiviteit van BSR hebben diverse activiteiten de revue gepasseerd, waarvan enkele terug te vinden zijn op sociale media. In vogelvlucht ziet het jaaroverzicht 2024 bij BSR er als volgt uit:

- Bij alle nieuwe vrijwilligers is de akkoordverklaring gedragscode en aanvraag VOG per 1-1-2024 een onderdeel van het aannameproces. Alle bestaande vrijwilligers kregen in het tweede kwartaal de gedragscode voorgelegd en is na akkoordverklaring een VOG aangevraagd.
- Ter afsluiting van de verbouwing van de spreekkamers is aan organisatie Kunstuitleen Veldhoven e.o. gevraagd om iets te betekenen in de aankleding. Sinds februari 2024 biedt BSR belangeloos de gelegenheid aan deze kunststichting om de ruimten in de BSR-vleugel te benutten voor de periodiek wisselende kunsttentoonstelling.
- Voor de ontwikkeling rondom het inloopspreekuur van Geldfit Veldhoven vonden vooral overlegmomenten plaats met contactpersonen bij gemeentelijke afdelingen zoals Werk & Inkomen, Schulddienstverlening en Communicatie. Maar ook met Brainport voor Elkaar, Nederlandse Schuldhulprouwe en het landelijke platform van Geldfit werd ruggenspraak gehouden. In 2024 kwam onder de landelijke Geldfit-vlag de website www.geldfitveldhoven.nl tot stand en rolde, in Nederlandse en Engelse taal, een maatwerk-folderlijn van de drukpers. Ook waardevol was het initiatief van de aan BSR gekoppelde beleidsmedewerker gemeente Veldhoven -tevens





projectleider Geldfit- om zich tijdens twee dagdelen te verdiepen in het dagelijkse werk van BSR en zijn vrijwilligers.

- In februari 2024 heeft BSR een extra communicatiekanaal in gebruik genomen. Naast de gangbare ingang van telefoon en e-mail is de organisatie op het vaste telefoonnummer 040-2539959 ook bereikbaar via de bedrijfsaccount-whatsapp.
- Op 27 mei 2024 vond een zogenaamde Kick-Off bijeenkomst plaats van Brainport Financieel Fit. De Veldhovense samenwerking rond Geldfit Veldhoven wordt als een voortrekkersrol gezien en zorgde ervoor dat Veldwijzer de gastlocatie was. Weliswaar waren niet alle 21 Brainport gemeenten vertegenwoordigd, maar diverse medewerkers van gemeenten en welzijnsorganisaties waren van de partij. Tijdens de bijeenkomst werden de Geldfit-stoepbord en bovenbedoelde folders voor het eerst in gebruik genomen.
- Het bestuur had als uitdaging om Beleidsplan 2025-2027 samen te stellen en is hiermee in het voorjaar samen met de coördinatie aan de slag gegaan. Het beleidsstuk is sinds december 2024 beschikbaar via onze website en is onlosmakelijk verbonden aan de subsidieovereenkomst met de gemeente Veldhoven.
- ROSR (Regionaal Orgaan Sociaal Raadslieden) heeft voor het zuidelijke werkgebied jarenlang geen bijeenkomsten georganiseerd, onder andere veroorzaakt door vele personeelsswisselingen, maar vooral door de pandemieperiode. Vanuit BSR is in mei 2024 een coördinator aangeschoven bij een doorstart-sessie. Voortaan wordt voor regio Limburg-Brabant-Zeeland jaarlijks 4 ROSR-bijeenkomsten ingepland, afgestemd op het vergaderrooster van LOSR (Landelijk Orgaan Sociaal Raadslieden).
- In april 2024 organiseerde SWOVE in samenwerking met BSR een themabijeenkomst. Gast sprekers Maud van Sambeek (Bestuurslid BSR & Advocatenkantoor Boskamp & Willems) en Jasper van Haaren (notarissprekkuur BSR & Notarishuys Veldhoven) verzorgden een presentatie over bewindvoering en curator-/mentorschap.
- Samen met vrijwilligers van KBO en PVGE zetten twee BSR-vrijwilligers zich in voor spreekuren Belastingcafé bij Bibliotheek Veldhoven in de belastingaangifteperiode van maart-april. In 2016 is de kiem gelegd voor deze samenwerking en heeft in 2024 extra aandacht gekregen in het Veldhovens Weekblad vanwege de eerste Veldhovense versie van de Landelijke Aangiftedag. Ook vanuit de Belastingdienst zelf was er uitgebreide interesse: artikelen en filmmateriaal werden samengesteld voor publicatie o.a. op het digitale platform Kennisnetwerk van Belastingdienst en Toeslagen.
- Ook in 2024 is BSR naar voren getreden om als steunpunt te dienen bij aanvraagtrajecten Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE). Er zijn in 2024 geen succesvolle doorverwijzingen geweest vanuit het landelijk servicepunt richting de lokale ondersteuning bij BSR. Als TNE ook in 2025 landelijke ingeregeld wordt, zal BSR wederom interesse tonen om als contactpersoon respectievelijk lokaal steunpunt te fungeren.
- Onder andere om Veldwijzer zichtbaarder te maken heeft BSR in april 2024 een stand bemand tijdens de Feel Good Fair samen met Stichting Leergeld Veldhoven De Kempen en Voedselbank Veldhoven. Het betrof een eenmalig evenement op het buitenterrein van Veldwijzer in het kader van de themaweken van Veldhoven Gezond.
- Op digitaal vlak hebben de coördinatoren de eerste stap gemaakt naar Sharepoint. Nadat ook de vrijwilligers in juni 2024 kennismaakten met de nieuwe digitale werkomgeving, startte het bestuur eind 2024 met Sharepoint.
- Vanuit BSR is met veel enthousiasme een bijdrage geleverd aan het uitgebreide thema-artikel in de zaterdageditie van het Eindhovens dagblad in juni 2024. Het artikel belicht de toenemende vraag naar ondersteuning door de inwoners van Veldhoven. Het stuk werpt een licht op de tomeloze inzet van de vrijwilligers van de





Voedselbank, de belangrijke rol van Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) en de waardevolle bijdrage van Stichting Leergeld. Samen zetten zij zich dagelijks in om mensen te ondersteunen en hen te helpen om financiële zorgen te verlichten.

- Ook in 2024 organiseerde Cordaad Welzijn in haar werkgebied Veldhoven netwerklunches. Een informeel moment om elkaar (beter) te leren kennen en gedachten uit te wisselen over het werkveld. Net als andere Veldwijzer-partijen maakte BSR kennis met onder andere wooncoöperaties, huisartsen of hun praktijkondersteuners, Wijk-GGD, MEE de Meent Groep, wijkagenten, KBO, Zonnebloem, zorgverleners en wijkplatformen. Enkele van die partijen treft BSR in het werkveld, maar ook tijdens overlegplatformen zoals Klankbordgroep Veldhoven Vernieuwend Vitaal, Bouwteam Noord en Participatieraad 'Veldhoven aan Tafel'.
- In september is een eerste stap gezet in de doorontwikkeling van het klapper-/budgetbegeleidingsproject. De conclusie is dat BSR nu op verschillende manieren invulling geeft aan de begeleiding in geldzaken. Het ontbreken van duidelijke doelen en procesbeschrijvingen wordt als een gemis ervaren.
- Een coördinator en een belastingvrijwilliger waren aanwezig op een bewonersbijeenkomst van wijkplatform Zonderwijk. BSR was gastspreker en gaf uitleg over Geldfit en de rol die BSR hierbij voor Veldhoven vervult. Eerder dat jaar gaf de coördinator op uitnodiging van SWOVE een vergelijkbare presentatie tijdens een ledenbijeenkomst van KBO Zeelst. BSR kreeg ook spreektijd tijdens een overleg van Veldhovense Kluskar.
- In juni gingen Cordaad Vluchtelingenwerk, twee beleidsmedewerkers van de gemeente Veldhoven en een BSR-coördinator in overleg over de samenwerking ten behoeve van statushouders. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente in juli de 'Werkinstructie financieel ontzorgen statushouders Veldhoven' aangepast. BSR zorgde op haar beurt voor een aangepaste versie van 'Formulier Budgetbegeleiding' om de overdracht vanuit Vluchtelingenwerk naar BSR in goede banen te leiden.
- Ruim twintig verschillende artikelen zijn aangeleverd voor de vaste rubriek in het Veldhovens Weekblad. In de rubriek Gemeentenieuws verscheen medio mei een interview om Geldfit Veldhoven extra onder de aandacht te brengen.
- 'Samen erop vooruit' is net als Geldfit een project onder de vlag van NSR (Nederlandse Schuldhulp Route). Gemeente Veldhoven is aangesloten bij NSR, maar om verwarring -met name voor inwoners- te voorkomen is ervoor gekozen om onder één projectnaam 'Geldfit' naar buiten te treden. Binnen 'Samen erop vooruit' liep in 2024 een project om hulpvragers en vrijwilligers in beeld te brengen. Aan de gemeente Veldhoven en BSR, als gezamenlijke partners binnen Geldfit Veldhoven, is het aanbod gedaan om beeldmateriaal samen te stellen voor gebruik op sociale media. Dit vormde een welkome aanvulling op het maatwerk foldermateriaal dat in februari 2024 voor Geldfit Veldhoven in ontwikkeling ging in samenwerking met vrijwilligers Frank en Marlies. Het digitale promotiemateriaal, waarin de coördinatie samen met schulddienstverlener Geertje en BSR-vrijwilliger Robbert aan het woord zijn, verschijnt begin 2025 voor het eerst op sociale media. Omdat het een tijdsloze insteek heeft gekregen, kan het beeldmateriaal nog lange tijd gebruikt worden in media-uitingen door gemeente Veldhoven, NSR en BSR.
- De vijf organisaties in Veldwijzer ondernamen verbeterstappen t.a.v. de BHV-organisatie. Een van de BSR-coördinatoren doorliep in oktober-november een volledige basistraining om vanuit BSR ook een bijdrage te leveren aan de veiligheid in Veldwijzer voor medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.
- De ombudsman is vanaf januari 2024 beschikbaar voor Veldhovenaren die het niet eens zijn met de manier waarop de gemeente een klacht heeft behandeld. De gemeentelijke ombudsman herbeoordeelt de klacht en kan, indien nodig, het gesprek aangaan met de inwoner. Om de synergie van de ombudsman met de activiteiten van BSR te versterken, wordt sinds oktober wekelijks een spreekkamer door BSR beschikbaar gesteld. Deze ruimte biedt een neutrale setting voor gesprekken met inwoners over klachtprocedures.
- Als een van de vijf Veldwijzer-bewoners krijgt BSR regelmatig de gelegenheid om de eigen organisatie onder de aandacht te brengen. Zo schoof de coördinatie aan tafel



tijdens het 24^e Brainport voor Elkaar Diner, dat in 2024 voor het eerst in Veldhoven werd gehouden. Na afloop van een pitch zijn er waardevolle gesprekken gevoerd met diverse personen uit het bedrijfsleven van Veldhoven en daarbuiten. Voor maar liefst 10 onderdelen deden bedrijven toezeggingen om BSR belangeloos ondersteuning te bieden. Hulp bij het samenstellen van template-bestanden en bedrijfsvrijwilligers inzetten tijdens Landelijke Aangiftedag 2025 zijn de twee meest kenmerkende hierin.

- Op initiatief van het College van Diakenen van de Immanuelkerk Veldhoven is BSR in 2023 de samenwerking gestart om een Particulier Noodfonds Veldhoven op te richten. In 2024 zijn er 3 verzoeken ter screening voorgelegd. Voor twee huishoudens heeft er daadwerkelijk een toekenning uit het fonds plaatsgevonden. Het Noodfonds speelt in op die praktijkgevallen waarin bestaande voorzieningen onvoldoende toegerust zijn om mensen uit Veldhoven –vaak financieel– tijdelijk en eenmalig, maar vooral op zeer korte termijn, te ondersteunen. Het idee achter het noodfonds is maatwerkhulp mogelijk te maken voor en door Veldhovenaren. Financiële hulp wordt verstrekt in de vorm van een gift of een renteloze lening.
- Op initiatief van de Protestantse Gemeente Veldhoven was er in september een regionale themabijeenkomst over kerk & armoede. Een ervaringsdeskundige sprak over de impact van armoede en schulden. In het tweede deel ging de groep uiteen voor verschillende gesprekstafels, waarvoor de coördinator en bestuurslid Michiel waren uitgenodigd om deel te nemen.
- In kader van preventie staat het geven van financiële educatie al langer op het wensenlijstje van BSR. Onder leiding van Brainport voor Elkaar schoof BSR aan de



overlegtafel samen met Sondervick College, gemeente Veldhoven, Samen voor Eindhoven en BDO Accountants & Adviseurs. Met schooljaar 2024-2025 als pilotfase werd als doel gesteld om gastlessen vorm te geven op pilotlocatie Sondervick College in Veldhoven. Wethouder Caroline van Brakel trapte af met de eerste gastles. Drie van haar collega's, gemeentelijke schulddienstverleners verbonden aan Geldfit Veldhoven, stonden ook voor de klas. Samen met bedrijfsvrijwilligers van o.a. Deloitte en Rabobank werd in oktober in tweetallen aan eerstejaars vmbo-havo-vwo-scholieren de financiële educatie ook vanuit BSR

verzorgd door bestuurslid Corné en coördinator Annemarie.

- Vele vrijwilligers waren samen met een coördinatie aanwezig bij een voorlichtingsbijeenkomst op het gemeentehuis. Er werd uitleg gegeven over (wijzigingen in) de Participatiewet en de gemeentelijke minimaregelingen. Deze sessie was waardevol t.b.v. deskundigheidsbevordering en de samenwerking met andere partijen in het werkveld.
- Tijdens het maandelijkse vrijwilligersoverleg wordt de inzet van een gastspreker erg gewaardeerd. Door een gulle donatie van Ronde Tafel Veldhoven werd een workshop Communicatie met Nieuwkomers en Statushouders mogelijk gemaakt. Twee trainers van Bureau Veiligheid gaven een interactieve uitleg over de cultuursleutels Oosters/Westers, waarna er ruimte was voor vragen en oefenen van praktijksituaties. Andere gastsprekers, die bijdroegen aan de deskundigheidsbevordering tijdens een vrijwilligersoverleg, betroffen onder andere:
 - Workshop Toeslagen
 - Stichting Huis naar Werk
 - Stichting Anders Eindhoven
 - De Veldhovense Kluskar





- In december werd de eerder opgestarte samenwerking met Samen voor Eindhoven bekrachtigd door de ondertekening van de Overeenkomst Maatschappelijk Partnerschap door de bestuursvoorzitter. Samen voor Eindhoven is een kennis-/netwerkorganisatie die ondernemers inspireert, stimuleert en ondersteunt om maatschappelijk betrokken ondernemen vorm te geven. Het zoekt hiervoor de verbinding op met de samenleving en maatschappelijke organisaties.

BSR is het jaar 2024 gestart met een team van 44 vrijwilligers en twee betaalde coördinatoren. Maud van Sambeek ruilde haar secretarisfunctie binnen het bestuur in voor een rol in het juristenteam. Dit team kwam toen eindelijk op sterkte met in totaal 6 personen. Met de toetreding van bestuurslid Johan Augustijn in september 2024 is het bestuur enige tijd weer voltallig. Hij vervult de rol van secretaris. Na tussentijds aftreden van Corné van Sommeren in november als algemeen lid, sluit het bestuur het kalenderjaar af met vier leden.

Binnen het team van vrijwilligers zijn drie leden van het raadsliedenwerk en een budgetbegeleider gestopt bij BSR. Ook stopte een vrijwilliger die jarenlang de ondersteuning van familiebewindvoerders Severinus-cliënten verzorgde. Deze ondersteuning kon gelukkig in het eerste kwartaal 2024 al worden hervat door de inzet van twee nieuwe vrijwilligers, beiden met elders opgebouwde ruime ervaring als bewindvoerder.

De coördinatie gaat graag oriënterende gesprekken aan met mensen die interesse tonen in een vrijwilligersfunctie bij BSR. Na een oriëntatiefase werden in 2024 daadwerkelijk 3 personen definitief opgenomen in het vrijwilligersbestand en is er een start gemaakt met een vrijwilligers-wachtlIJst. BSR eindigde 2024 met een team van 41 vrijwilligers in de leeftijd van 29-81 jaar. De gemiddelde leeftijd binnen BSR is 62 jaar, met een verbondenheid van een gemiddelde duur van 5 jaar. Aan het einde van 2024 werden vijf jubilarissen gehuldigd: drie vrijwilligers zijn vijf jaar werkzaam en twee vrijwilligers zijn al een decennium lang actief bij BSR.

3. Vooruitblik



Het kalenderjaar 2025 kent op digitaal vlak een frisse start. Het systeem van gepreksregistratie is per 1-1-2025 aangepast, zowel qua vraagstellingen als qua verwerkingwijze. Het is de bedoeling dat gedurende het kalenderjaar toegewerkt wordt naar een volledig digitale verwerking van gesprekken.

Ter ondersteuning van de kernactiviteit van BSR gaan diverse activiteiten, zoals benoemd in paragraaf 2.2, ook in 2025 de revue passeren. Een aantal aspecten zetten we graag even in de schijnwerpers:

- Noodzakelijke overstap naar een andere websitebeheerder wordt als kans gezien om bestaande website tegen het licht te houden m.b.t. inhoud en gebruikersgemak.
- Evaluatieproces m.b.t. klapper-/budgetbegeleidingsproject wordt voortgezet. Het ontbreken van duidelijke doelen en procesbeschrijvingen wordt als een gemis ervaren. Begeleiding zou zich moeten richten op het verbeteren van financiële zelfredzaamheid bij de inwoner om duurzaam zelfstandig verder te kunnen gaan, of om door te verwijzen naar een andere organisatie voor duurzame financiële begeleiding. Er gaat o.a. onderzocht worden of opleidingsmodules en tools via LSTA/Nibud ingezet kunnen worden.
- Bestaande regelingen en afspraken m.b.t. het vrijwilligersbeleid worden geactualiseerd, waarbij een beleidsstuk over vertrouwenscontactpersoon voor het eerst wordt opgenomen.
- De mate van zelfredzaamheid krijgt zowel extern (hulpvragers) als intern (vrijwilligers) meer aandacht. Het nieuwe gespreksregistratieformulier en digitale vaardigheden vormen hierbij een rode draad.
- Inzichtelijk maken en vastleggen van het inwerkprogramma voor nieuwe vrijwilligers is gewenst, ook ten behoeve van bestuursleden.
- Voor de samenwerking met Stichting Leergeld De Kempen en Voedselbank Veldhoven wordt het periodiek overleg nieuw leven ingeblazen en wordt het zogenaamde Veldwijzer-formulier op actuele werkbaarheid getoetst.
- Binnen het gebouw Veldwijzer is BSR bevoorrecht met de beschikking van maar liefst 5 spreekkamers. Voor onze partners in Veldwijzer zijn de BSR-sprekkamers structureel voor reservering beschikbaar op de momenten dat er geen spreekuren zijn.
- Voor Geldfit Veldhoven wordt het periodiek overleg met betrokken partijen voortgezet. Hierbij is bijvoorbeeld aandacht voor het laten aanhaken van meerdere disciplines/netwerkpartijen bij het inlooppunt, maar ook voor de bekendheid van Geldfit Veldhoven bij een breder publiek.
- Uit landelijke onderzoek is gebleken dat er al veel voorzieningen zijn om inwoners vroegtijdig te ondersteunen, zoals het Juridisch Loket, sociaal raadsliedenwerk en buurtteams. Er zijn daarbij grote verschillen tussen gemeenten geconstateerd. Daarnaast blijkt op veel plekken dat de samenwerking en doorverwijzing tussen de voorzieningen beter kan. BSR kan zich vinden in de uitspraak dat er weinig behoefte is aan nieuwe initiatieven, maar dat versterking van bestaande voorzieningen wenselijk is. Binnen het Programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand wordt landelijk onderzocht hoe deze knelpunten verbeterd kunnen worden. BSR volgt deze ontwikkelingen om te bekijken welke bijdrage in de verbeteringslag vanuit de eigen organisatie geleverd kan worden.
- In 2025 wordt de samenwerking binnen Particulier Noodfonds Veldhoven geëvalueerd. Onder andere de poortwachtersrol, die BSR hierin vervult, vraagt om een herijking.
- Er is een stuurgroep Veldwijzer actief om het samenwerkingsverband tussen de vijf welzijnspartijen in het gebouw Veldwijzer verder vorm te geven. Onder aansturing van die stuurgroep is een financiële commissie opgericht. Het doel is het beheer voeren van het gezamenlijke activiteitenbudget en de verrekening van de





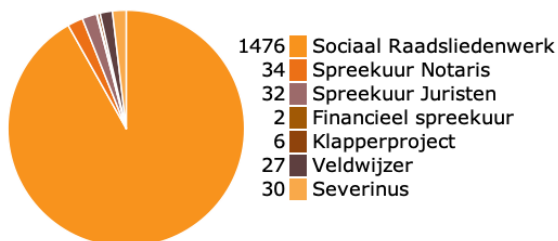
gebruikerslasten van het pand. De stuurgroep heeft BSR gevraagd om de hieraan gekoppelde administratie in zijn boeken op te nemen. Het is vergelijkbaar met de rol die BSR in het verleden vervulde toen er slechts drie partijen in Veldwijzer gevestigd waren. Door de inzet van meer vrijwilligers wil de stuurgroep de totale kosten verlagen. Het 4^e kwartaal 2024 is gebruikt voor de voorbereiding van het deels overnemen van de Veldwijzer-beheertaken die SWOVE op zich genomen had. Er is een verbijzonderde bankrekening geopend en contracten zijn qua administratiebeheer overgegaan van SWOVE naar BSR per 1 januari 2025.

In de huidige tijd met complexe ICT-systemen, formulieren en controles, maakt hulp aan tafel het verschil. Dat is en blijft in de brede dienstverlening bij BSR ook in 2025 heel erg zichtbaar en zeer waardevol. Onze organisatie pakt m.b.t. de sociale kaart haar rol als sparringpartner, wat gewaardeerd wordt door zowel inwoners als netwerkpartners. Dankbaarheid is er vooral voor de vrijwilligers, die deze dienstverlening mogelijk maken door zonder eigen gewin anderen te helpen. Vrijwilligers zijn goud waard, nu én in de toekomst!

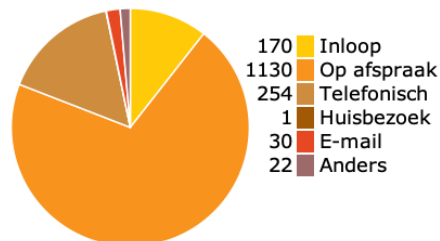
4. Cijfers

4.1 Totaal aantal gesprekken 2024

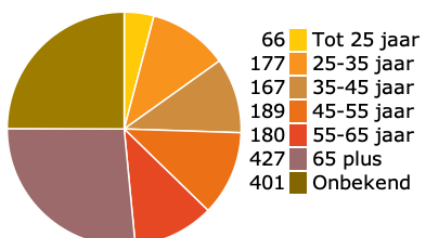
Totaal aantal inwonergesprekken
Totaal 1607



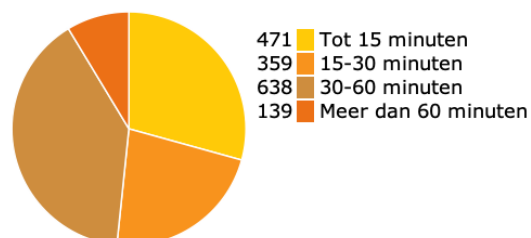
Hoe vonden de contacten plaats
Totaal 1607



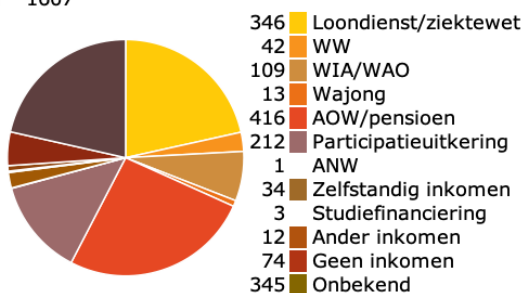
Leeftijd cliënten
Totaal 1607



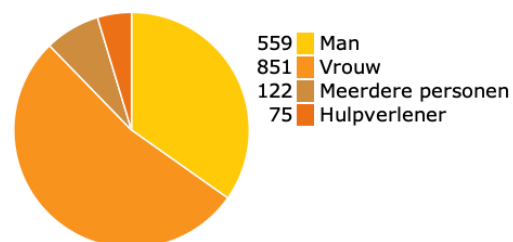
Duur contact
Totaal 1607



Inkomen
Totaal 1607



Man/Vrouw/Groep
Totaal 1607

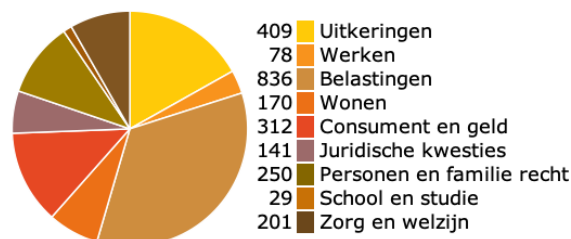
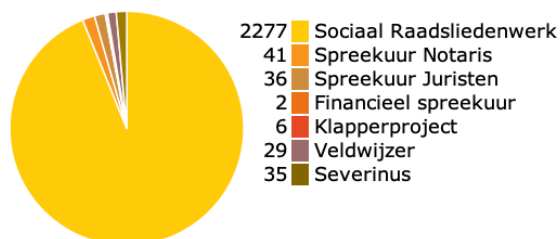




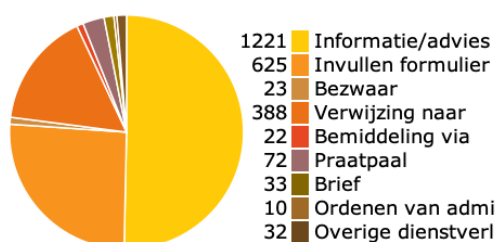
4.2 Totaal aantal vragen 2024

Totaal aantal vragen
Totaal 2426

Categorieën
Totaal 2426



Wijze van afhandeling
Totaal 2426



4.3 Wijziging registratiemethode

Bovenstaande data zijn afkomstig van een registratiemethode dat in gebruik is sinds 2015. In 2025 starten we met een nieuwe methode voor de gespreksregistratie. Het uitgangspunt van dossierloze dienstverlening blijft gehandhaafd. De nieuwe werkwijze wordt gekenmerkt door registratie van minder gegevens. Gespreksdetails die niet gebruikt werden in verdere analyses of rapportages komen te vervallen. Ook worden er stappen gezet om over te gaan van papieren registratie naar digitale vastlegging. De aangepaste vraagstellingen zijn erop gericht om beter te kunnen sturen op de organisatiedoelstellingen, zoals de vergroting van de mate van zelfredzaamheid.

Nieuwe gegevens die in 2025 vastgelegd worden:

- Postcode
- Hoe heeft de hulpvrager BSR gevonden?
- Toevoeging werksoort coördinatoren
- Inschatting van de reden van de hulpvraag

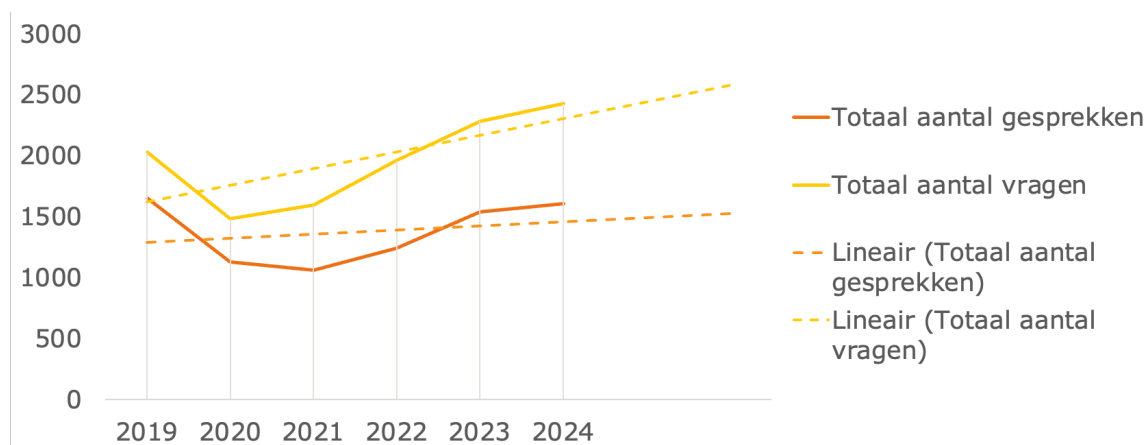
Onderdelen die in 2025 niet meer terugkomen in de registratiemethode:

- Gespreksduur
- Gedetailleerde onderverdeling binnen hoofdcategorieën gespreksonderwerpen
- Werksoort financieel spreekuur
- Aard contact: op afspraak, inloop, telefonisch, etc.
- Afkomst van de hulpvrager

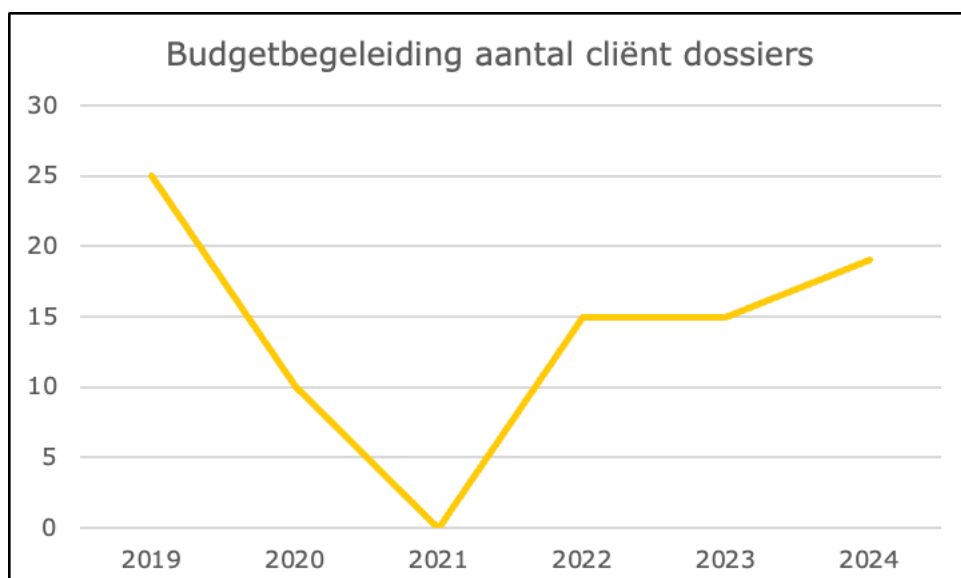


4.3 Trend 2019-2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal gesprekken	1651	1131	1061	1244	1540	1607
Totaal aantal vragen	2028	1481	1595	1961	2284	2426
Budgetbegeleiding aantal cliënt dossiers	25	10	ntb	15	15	19



De sociaal raadslieden ervaren een toename in de complexiteit van hun gesprekken. Dit lijkt onderbouwd te worden door het toegenomen aantal vragen per gesprek. De trend van het aantal vragen per inwonergesprek stijgt significant sneller dan het aantal gesprekken.



5. Financiën



5.1 Balans per 31 december 2024

	2023	2024
Omschrijving	Activa	Activa
MATERIËLE VASTE ACTIVA		
Inventaris	€ 20.425	€ 16.111
MATERIËLE VASTE ACTIVA	€ 20.425	€ 16.111
VORDERINGEN		
Nog te ontvangen bedragen	€ 2.084	€ 3.519
VORDERINGEN	€ 2.084	€ 3.519
LIQUIDE MIDDELEN		
Rabobank RC **628	€ 5.358	€ 780
Rabobank ***855	€ 110.757	€ 114.211
Rabobank RC ***536 (kasgeld)	€ 508	€ 500
Rabobank RC ***832 (Veldwijzer)	€ -	€ 5.706
LIQUIDE MIDDELEN	€ 116.622	€ 121.198
ACTIVA	€ 139.131	€ 140.828
EIGEN VERMOGEN		
Eigen vermogen begin boekjaar	€ 32.076	€ 49.225
Resultaat lopend boekjaar	€ 17.150	€ 7.104
EIGEN VERMOGEN	€ 49.225	€ 56.329
NOG TE BETALEN POSTEN		
Overige te betalen posten	€ 53.406	€ 41.999
NOG TE BETALEN POSTEN	€ 53.406	€ 41.999
BESTEMMINGSRESERVES		
Reserve minimaloket	€ 20.000	€ 20.000
Reserve personeelskosten	€ 11.500	€ 16.500
Reserve kantoorinventaris en verbouwing	€ 5.000	€ 5.000
Reserve 50-jarig bestaan (2029)	€ -	€ 1.000
BESTEMMINGSRESERVES	€ 36.500	€ 42.500
PASSIVA	€ 139.131	€ 140.828



5.2 Staat van baten en lasten over 2024

Omschrijving	Begroting	Realisatie
INKOMSTEN		
Subsidie Gemeente Veldhoven	€ 246.000	€ 245.132
Ontvangen rente spaarrekening op 1-1	€ -	€ 942
Dotaties/schenken	€ -	€ 1.395
Totaal INKOMSTEN	€ 246.000	€ 247.469
PERSONEELSKOSTEN		
Personeelskosten	€ 121.000	€ 128.937
Reiskosten personeel	€ 250	€ -
Totaal PERSONEELSKOSTEN	€ 121.250	€ 128.937
HUISVESTINGSKOSTEN		
Huur Veldwijzer	€ 52.330	€ 52.330
Gebruikslasten Veldwijzer	€ 10.000	€ 6.781
Afschrijving Inventaris	€ 2.000	€ 4.868
Kantinekosten/onderhoud	€ 800	€ 1.054
Inboedel verzekering.	€ 350	€ 355
Eigen kosten onderhoud/verbouwing	€ -	€ 1.479
Totaal HUISVESTINGSKOSTEN	€ 65.480	€ 66.866
OPLEIDING EN UITVOERING		
Deskundigheidsbevordering	€ 5.000	€ 1.612
Documentatie	€ 2.000	€ 1.115
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	€ 500	€ 696
Totaal OPLEIDING EN UITVOERING	€ 7.500	€ 3.422
KANTOORKOSTEN		
Kantoorbenodigdheden incl. porti	€ 1.500	€ 994
Telefoonkosten	€ 3.500	€ 3.859
Drukwerk/Kopiëren	€ 2.700	€ 2.325
Internet/webhosting	€ 1.500	€ 1.441
Automatisering	€ 2.500	€ 2.245
Totaal KANTOORKOSTEN	€ 11.700	€ 10.863
VRIJWILLIGERSKOSTEN		
Vrijwilligerskosten	€ 12.150	€ 11.181
Bindingsavond	€ 1.750	€ 1.088
Totaal VRIJWILLIGERSKOSTEN	€ 13.900	€ 12.269



Vervolg: Staat van baten en lasten over 2024

Omschrijving	Begroting	Realisatie
MINIMALOKET		
Kosten Minimaloket	€ 5.000	€ 4.500
Totaal MINIMALOKET	€ 5.000	€ 4.500
ALGEMENE KOSTEN		
Bankkosten	€ 350	€ 371
Bestuur/vergaderkosten	€ 500	€ 234
PR Kosten/reclame	€ 500	€ -
Accountantskosten	€ 4.500	€ 6.349
Boekhoudmodule	€ 250	€ 138
Algemene kosten	€ 15.070	€ 417
Totaal ALGEMENE KOSTEN	€ 21.170	€ 7.508
Totale kosten	€ 246.000	€ 234.366
Resultaat voor bestemmingsreserve	€ -	€ 13.104
Dotatie bestemmingsreserve 50-jarig bestaan	€ -	€ (1.000)
Dotatie bestemmingsreserve personeelskosten	€ -	€ (5.000)
Resultaat na bestemmingsreserve	€ -	€ 7.104



Veldhoven, mei 2025
Namens Stichting Bureau
Sociaal Raadsliden Veldhoven



BSR Veldhoven

Voorzitter Jan van der Hamsvoord
Penningmeester Michiel Boshouwers
Secretaris Johan Augustijn
Algemene lid Theo Linssen