

Onze impact in 2025



BSR Veldhoven

Helder in hulp, warm in contact

Essentiële doelstelling

Versterken van zelfredzaamheid

Voor inwoners van Veldhoven die vastlopen in regels, geld en administratie.

40+

Vrijwilligers
Motor van de dienstverlening



2

Part-time coördinatoren



5

Bestuursleden



2033

Voornamelijk financiële vragen



Voornamelijk financiële vragen



Meerdere hulpvragen per bezoek



Grootste leeftijdsgroep

25 - 67 jaar

Belangrijkste aanleidingen:



Bevestiging



Digitale vaardigheden



Taal & administratie

Onafhankelijk • Laagdrempelig • Mensgericht

BSR Veldhoven – samen werken aan grip en eigen regie

JAARVERSLAG BSR 2025

Inhoud

JAARVERSLAG BSR 2025	2
OMSCHRIJVING BSR VELDHOVEN	3
BESTUUR EN ORGANISATIE	4
Stichting	4
Bestuur	4
Coördinatie	4
Vrijwilligers als drijvende kracht	4
Vrijwilligersraad	5
TERUGBLIK OP 2025	6
Procesverbetering	7
Deskundigheidsbevordering & zelfredzaamheid	7
Workshop “1 uur in de bijstand”	7
Scholing digitale vaardigheden voor vrijwilligers	8
Netwerk & zichtbaarheid	8
KENGETALLEN	9
Leeftijd hulpvrager	10
Reden van bezoek	11
Achterliggende aanleiding van het bezoek	12
FINANCIEN	13
Balans 31 december 2025	13
Staat van baten en lasten over 2025	14



OMSCHRIJVING BSR VELDHOVEN

Bureau Sociaal Raadsliden (BSR) Veldhoven is een onafhankelijke stichting die zich inzet voor de inwoners van de gemeente Veldhoven. Onze missie is het bieden van kosteloze, laagdrempelige en anonieme sociaal en juridische dienstverlening aan iedere Veldhovenaar. Of het nu gaat om vragen over wetten en regelingen, financiële problemen, belastingaangifte, toeslagen, echtscheiding, dreigend ontslag, schulden of administratieve ondersteuning: BSR staat klaar om te helpen. Onze dienstverlening is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers en het ondersteunen van mensen die vastlopen in de steeds complexer wordende regelgeving. Ook bieden wij ondersteuning bij uitdagingen rondom de steeds verdergaande digitalisering.

Voor wie werken wij?

BSR Veldhoven werkt uitsluitend voor inwoners van de gemeente Veldhoven. Onze doelgroep is breed: van jong tot oud, van gezinnen tot individuen. Met name bedoeld voor mensen die extra ondersteuning nodig hebben om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving. We richten ons op kwetsbare groepen, maar staan open voor iedereen die vragen heeft over sociale en juridische kwesties.

Wat doen wij?

Onze kernactiviteiten omvatten:

- Het geven van advies en informatie over wetten, regelingen en voorzieningen.
- Hulp bij het invullen van formulieren, zoals belastingaangifte en toeslagen.
- Advisering/ondersteuning bij financiële problemen, schulden en budgetteren.
- Begeleiding bij persoonlijke administratie en het opzetten van een goede financiële huishouding.
- Het organiseren van spreekuren, zoals het juristensprekuren en notarissprekuren, voor gespecialiseerd advies.



Onze competenties en expertise

Ons team van vrijwilligers, ondersteund door twee coördinatoren, beschikt over brede sociaal en/of juridisch kennis. Daarbij wordt aandacht gegeven aan het begeleiden van mensen met uiteenlopende vraagstukken. We werken onafhankelijk, onbevooroordeeld en altijd in het belang van de hulpvrager. Daarnaast onderhouden we een actief netwerk met gemeentelijke afdelingen en maatschappelijke organisaties, wat ons in staat stelt om hulpvragers door te verwijzen naar de juiste instanties als dat nodig is.



BESTUUR EN ORGANISATIE

Stichting

BSR Veldhoven is een zelfstandige stichting. Wij zijn geen onderdeel van de gemeente, maar werken nauw samen met de gemeente Veldhoven en lokale partners. Als stichting heeft het een statutaire opdracht om inwoners te helpen bij het benutten van hun rechten, beschikbare voorzieningen en hun zelfredzaamheid te verbeteren.

Bestuur

De stichting kent een bestuur van vijf leden: voorzitter, penningmeester, secretaris en twee algemene bestuursleden. Binnen het bestuur hebben de verschillende leden allen hun eigen aandachtsgebied. Het bestuur bestond op 31 december 2025 uit de volgende leden:

Naam	Functie
Wim Dirne	Voorzitter (vanaf september 2025)
Michiel Boshouwers	Penningmeester
Johan Augustijn	Secretaris
Jan van der Hamsvoord	Algemeen lid (tot september 2025 voorzitter)
Els van Heteren	Algemeen lid

Coördinatie

De dagelijkse activiteiten worden ondersteund en aangestuurd door twee betaalde parttime coördinatoren. Deze coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de operationele organisatie, coördinatie van vrijwilligers en afstemming met externe partners.

Vrijwilligers als drijvende kracht

Binnen BSR is een grote groep van ruim 40 vrijwilligers actief. Zij verzorgen het werk tijdens de spreekuren en dragen bij aan verschillende projecten, zoals:

- Sociaal en juridische hulp
- Administratie-ondersteuning
- Budgetbegeleiding
- Hulp bij formulieren en belastingaangifte

Vrijwilligers zijn daarmee de **motor** van de dienstverlening aan hulpvragers.

Deze vrijwilligers blijven lang verbonden aan BSR. Ieder jaar worden er dan ook verschillende jubilea gevierd. Zo kreeg dit jaar onze vrijwilliger Chris de erespeld van de gemeente uitgereikt door de burgemeester voor zijn 20-jarige inzet voor BSR.

Vrijwilligersraad

De vrijwilligers worden binnen de organisatie vertegenwoordigd door de Vrijwilligersraad. De Vrijwilligersraad heeft periodiek overleg met het bestuur en regelmatige afstemming met een van de coördinatoren.



TERUGBLIK OP 2025

De kern van de activiteiten van BSR waren ook in 2025 de gesprekken ter ondersteuning van inwoners van Veldhoven. Uitgangspunt hierbij blijft het vergroten van de zelfredzaamheid van de hulpvrager.

Informatie en advies bij regelingen, brieven en formulieren is de rode draad bij de hulpvragen. Veldhovenaren die niet zelfstandig een digitaal of papieren aanvraagtraject konden afronden, vonden ondersteuning bij een BSR-vrijwilliger. Dankzij eerdere positieve ervaringen vonden inwoners vaak opnieuw hun weg naar BSR. Daarnaast zijn hulpvragers regelmatig doorverwezen door netwerkpartners.

De gesprekken vonden hoofdzakelijk op afspraak op het kantoor van Veldwijzer plaats. Maar ook per mail en telefoon kregen inwoners ondersteuning van vrijwilligers of de coördinatie.

Binnen de Veldhovense hulpverlening is BSR een bekende en veel geraadpleegde partij, die regelmatig wordt betrokken bij het bepalen van passende ondersteuning voor inwoners. Gezien de toenemende complexe hulpvragen spelen de coördinatoren hier een grote rol in. De kennis van het sociaal domein en de kennis van de mogelijk- en onmogelijkheden van een vrijwilligersorganisatie is hierbij belangrijk. BSR nam ook dit jaar deel aan verschillende overlegtafels binnen het sociaal domein en bij de gemeente, waaronder de kerngroep van het armoedenetwerk.

Er was wekelijks een Inloopspreekuur Geldfit waar inwoners konden aankloppen voor hulp bij geldzaken, zoals het invullen van de potjes-check. Per januari 2026 wordt deze mogelijkheid uitgebreid naar twee dagdelen per week.

Het juristenspreekuur vond twee keer per maand plaats op donderdagavond.

BSR kent voor het notarisspreekuur een samenwerking met Het Notarieel Veldhoven, medewerkers van dit notariskantoor hielden spreekuur met inwoners over o.a. (levens)testament en nalatenschap.

In 2025 heeft BSR uitvoering gegeven aan een jaarplan, dat mede gebaseerd is op ons driejarige beleidsplan. Naast onze kernactiviteiten lag de focus dit jaar op drie strategische pijlers:

- **Procesverbetering:** Het stroomlijnen en verbeteren van onze interne werkwijzen.
- **Deskundigheidsbevordering:** Het optimaliseren van de kennis en kunde van onze vrijwilligers en coördinatoren.
- **Netwerk en Zichtbaarheid:** Het versterken van onze naamsbekendheid en het onderhouden van waardevolle samenwerkingsrelaties.



Procesverbetering

Het nieuwe gespreksregistratiesysteem is geïmplementeerd en geeft meer inzicht in het aantal gesprekken dat gevoerd is en de bijbehorende onderwerpen. Inzage hierin helpt ons in het, waar nodig en zinvol, aanpassen van ons beleid.

Digitalisering van processen heeft geleid tot een beter gebruik van ondersteunende systemen zoals agendavoering, gebruik van SharePoint, etc. Voor het komende jaar liggen hier nog uitdagingen om vrijwilligers digitaal vaardig te houden om de systemen optimaal te kunnen gebruiken.

Ten aanzien van de nieuwe 'look en feel' van BSR is de opdracht verstrekt aan een extern bureau. Het doel is een goed herkenbare en toegankelijke website voor alle inwoners van Veldhoven te ontwikkelen.

Het afgelopen jaar is het bestuur gaan werken met een jaarcyclus met specifieke aandachtsgebieden. In deze cyclus worden alle processen, procedures en beleidsnotities jaarlijks getoetst aan het beleid en waar nodig aangepast.

Deskundigheidsbevordering & zelfredzaamheid

In de visie van BSR is het bevorderen van zelfredzaamheid een belangrijk thema. Binnen het bestuur, onder de coördinatoren en bij de vrijwilligers is een start gemaakt om dit onderwerp verder te integreren. Door middel van verschillende trainingen, webinars, persoonlijke aandacht en coaching is gewerkt aan het vergroten van de deskundigheid en het belang van zelfredzaamheid.

De volgende bijscholingen zijn hier mooie voorbeelden van:

Workshop "1 uur in de bijstand"

Tijdens de training werden we geconfronteerd met de moeilijke keuzes die mensen in de bijstand dagelijks moeten maken. Van het verdelen van een beperkt budget tot het omgaan met onverwachte uitgaven en de constante druk van bureaucratie. Het was een intense en leerzame ervaring die ons nog meer bewust heeft gemaakt van de uitdagingen waar veel mensen dagelijks mee te maken hebben.



Scholing digitale vaardigheden voor vrijwilligers

Samen met Seniorenweb Veldhoven ontwikkelden we een scholing digitale vaardigheden voor onze vrijwilligers. Deze training stelt de vrijwilligers in staat om beter om te gaan met digitale hulpmiddelen.

Naast deze twee concrete voorbeelden werden de vrijwilligers ook geattendeerd op trainingen, campagnes, lokale initiatieven (onder andere van partners), om hun kennis en netwerk te vergroten.

Netwerk & zichtbaarheid

De samenwerking met andere instanties en de zichtbaarheid van BSR zijn het afgelopen jaar op verschillende manieren versterkt. Binnen het gebouw *Veldwijzer* werkten we intensief samen met onze partners Cordaad, Stichting Leergeld, de Voedselbank en Swove.

Daarnaast zagen we een verdere verbreding van onze samenwerking:

- Samenwerking binnen het sociaal domein en met de gemeente, onder andere via deelname aan de kerngroep Armoedenetwerk, waarin gemeente en diverse partners vertegenwoordigd zijn.
- Samenwerking met de bibliotheek en Seniorenweb Veldhoven.
- Regionale samenwerking, onder meer via *Samen voor de Regio Brainport*, en met lokale partners zoals de bibliotheek en medewerkers van Het Notarieel Veldhoven voor het notarisspreekuur.
- Organisatie van een themasessie armoede voor partners binnen het zogeheten minimaloket (Stichting Leergeld en de Voedselbank), waaronder het gezamenlijk volgen van de training *1 uur in de bijstand*, georganiseerd door BSR.
- Presentatie van BSR dienstverlening tijdens een werkoverleg met Swove.
- Deelname aan regionale bijeenkomsten van organisaties die werken met of voor onze doelgroep.
- Vergroting van onze zichtbaarheid door wekelijkse publicaties in het Veldhovens Weekblad, op Facebook en andere kanalen.

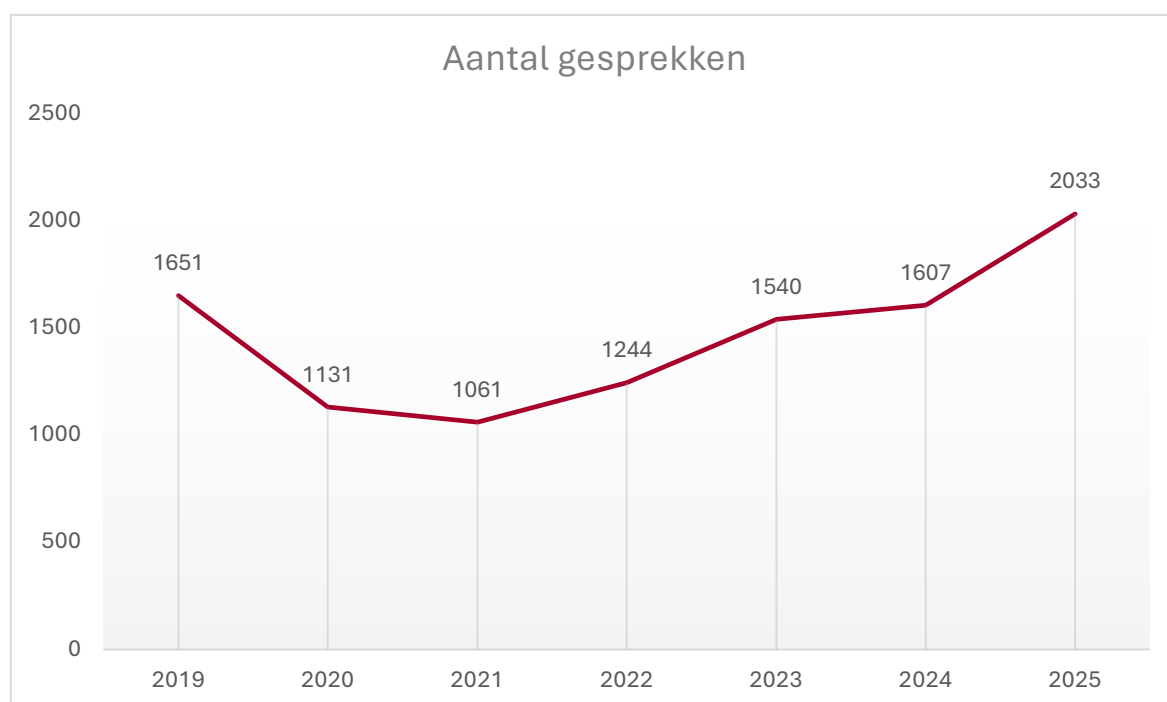


KENGETALLEN

BSR werkt zonder dossiervorming, maar wel wordt bij elke afspraak een registratieformulier ingevuld. Aan de hand van deze formulieren uit 2025 kunnen we het totale aantal afspraken bijhouden. Daarnaast registreren we op basis van de postcode uit welke wijk de hulpvragers afkomstig zijn en maken we een schatting van de leeftijd van de hulpvragers. Hierdoor krijgen we inzicht in de herkomst en leeftijdsopbouw van de hulpvragers binnen Veldhoven.

In dit overzicht presenteren we de verzamelde gegevens uit 2025. Omdat we in 2025 zijn begonnen met een nieuwe registratiemethode, zijn er helaas geen historische gegevens beschikbaar om uitgebreide vergelijkingen mee te maken.

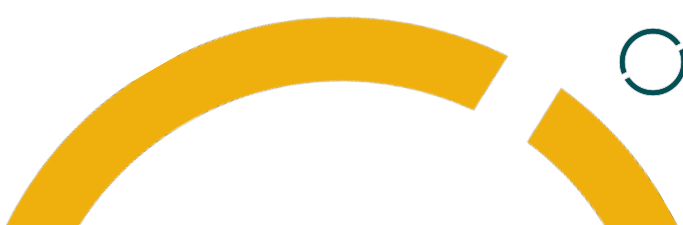
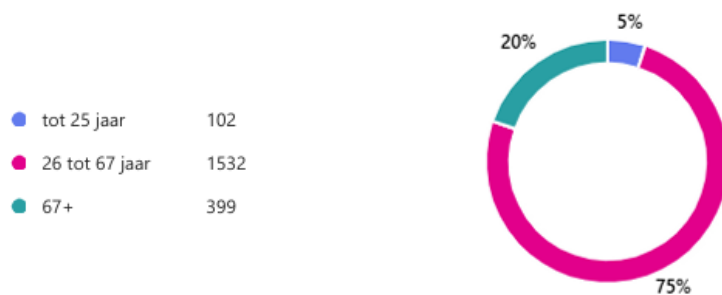
De enige analyse die we wel kunnen maken is het totaal aantal gesprekken over de afgelopen jaren. In 2025 zijn er in totaal 2033 registratieformulieren ingevuld. Hieronder een overzicht hoe dit zich verhoudt tot de afgelopen jaren. In de jaren 2020 en 2021 is een dip te zien die te verklaren is door beperkte openstelling in verband met de Coronapandemie. Hierna zien we een gestage groei van het aantal gesprekken.



Leeftijd hulpvrager

Onderstaande grafiek geeft de verdeling per leeftijdsgroep weer. Dit beeld komt overeen met de leeftijdsverdeling binnen de gemeente.

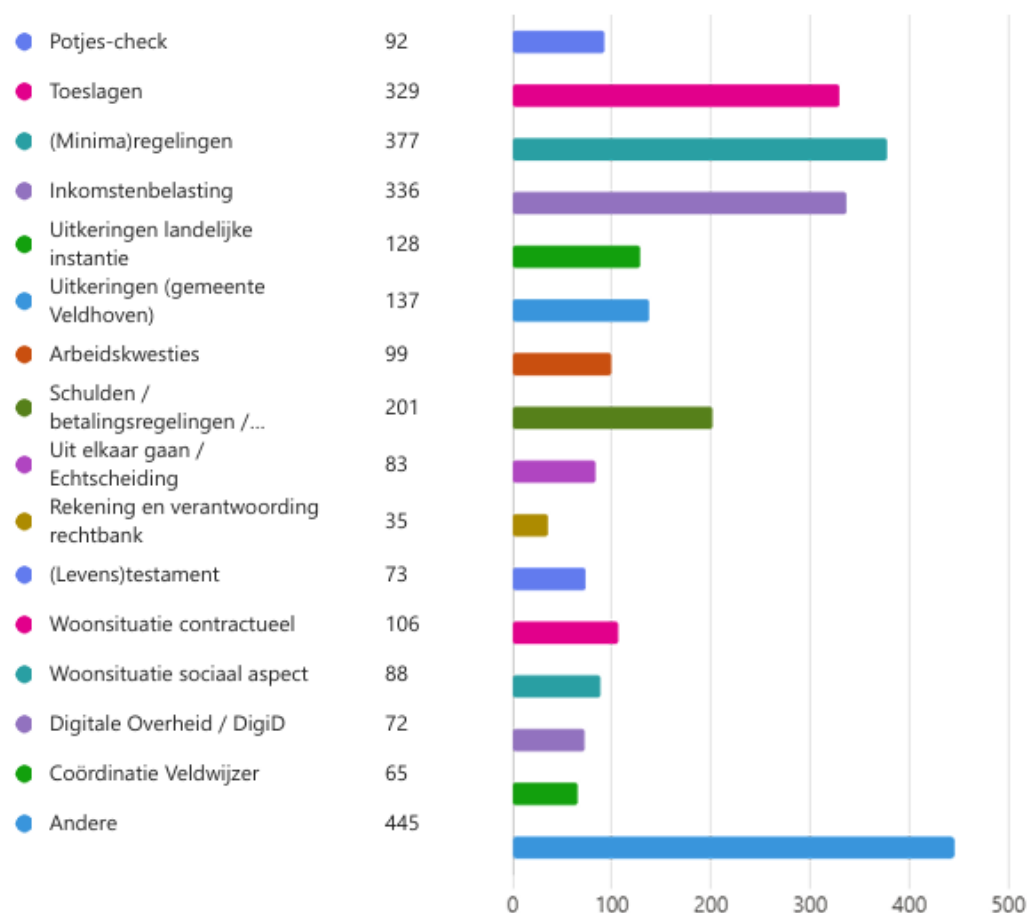
Leeftijd hulpvrager (eigen inschatting)



Reden van bezoek

Bij de registratie van de gesprekken wordt ook vastgelegd wat de reden van het bezoek is. Omdat sommige bezoekers met meerdere vragen tegelijk komen, ligt het totaal aantal geregistreerde onderwerpen (totaal 2666) hoger dan het aantal bezoeken (2033). Uit de gegevens blijkt dat een groot deel van de bezoeken direct of indirect betrekking heeft op financiële onderwerpen.

Onderwerp

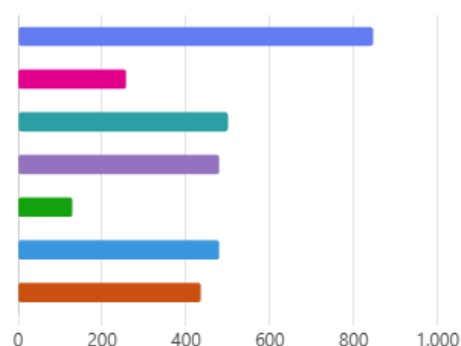


Achterliggende aanleiding van het bezoek

Naast het onderwerp van het bezoek wordt ook gevraagd naar de achterliggende aanleiding. In onderstaande grafiek is te zien dat een aanzienlijk deel (ruim 40%) van de bezoekers ons bezoekt om bevestiging te krijgen. Dit sluit goed aan bij onze visie, waarin wij een ondersteunende rol willen vervullen en de hulpvrager zoveel mogelijk zelf de regie laten behouden. Daarnaast blijkt dat veel bezoeken samenhangen met moeite met digitale vaardigheden en de Nederlandse taal. Deze informatie zullen we ook delen binnen ons netwerk.

Aanleiding van de hulpvraag

● Bevestiging nodig, onzekerheid	845
● Overvallen door de situatie, acute stress	256
● Onvoldoende digitaal vaardig	499
● Nederlandse taal onvoldoende machtig	478
● Laaggeletterdheid	128
● Onvoldoende steun uit eigen netwerk	478
● Andere	434



FINANCIEN

Balans 31 december 2025

	2024	2025
Omschrijving	Activa	Activa
MATERIËLE VASTE AKTIVA		
Inventaris	16.111	12.916
MATERIËLE VASTE AKTIVA	16.111	12.916
VORDERINGEN		
Nog te ontvangen bedragen	3.519	2.530
VORDERINGEN	3.519	2.530
LIQUIDE MIDDELEN BSR		
Rabobank RC **628	780	10.400
Rabobank Sapren ***855	114.211	125.644
Rabobank RC ***536 (kasgeld)	500	500
LIQUIDE MIDDELEN BSR	115.491	136.544
LIQUIDE MIDDELEN VELDWIJZER		
Rabobank RC ***832 (Veldwijzer)	5.706	632
Rabobank Sparen ***512 (Veldwijzer activiteiten)	0	20.743
LIQUIDE MIDDELEN VELDWIJZER	5.706	21.375
ACTIVA	140.827	173.364
EIGEN VERMOGEN		
Eigen vermogen begin boekjaar	49.225	56.329
Resultaat lopend boekjaar	7.104	2.468
EIGEN VERMOGEN	56.329	58.797
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Vordering van Veldwijzer partijen	0	20.743
NOG TE BETALEN POSTEN	0	20.743
NOG TE BETALEN POSTEN		
Overige te betalen posten	41.999	37.795
NOG TE BETALEN POSTEN	41.999	37.795
BESTEMMINGSRESERVES		
Reserve minimaloket	20.000	20.000
Reserve personeelskosten	16.500	21.500
Reserve kantoorinventaris	5.000	5.000
Reserve Veldwijzer Activiteiten budget	0	2.530
Reserve Veldwijzer Gebruikerslasten	0	5.000
Reserve 50-jarig bestaan (2029)	1.000	2.000
BESTEMMINGSRESERVES	42.500	56.030
PASIVA	140.828	173.364



Staat van baten en lasten over 2025

Omschrijving	Begroting	Realisatie
INKOMSTEN		
Subsidie Gemeente Veldhoven	€ 253.350	€ 252.350
Overige baten	€ -	€ 3.052
Ontv. rente spaarb. op 1-1	€ 1.000	€ 1.433
Totaal INKOMSTEN	€ 254.350	€ 256.835
PERSONEELSKOSTEN		
Personeelskosten	€ 129.800	€ 133.335
Reiskosten personeel	€ 200	€ 1
Totaal PERSONEELSKOSTEN	€ 130.000	€ 133.336
HUISVESTINGSKOSTEN		
Huur Veldwijzer	€ 53.300	€ 54.162
Gebruikskosten Veldwijzer	€ 12.400	€ 8.645
Afschrijving Inventaris	€ 5.000	€ 4.645
Kantinekosten/onderhoud	€ 800	€ 854
Inboedel verz.	€ 400	€ 370
Totaal HUISVESTINGSKOSTEN	€ 71.900	€ 68.676
OPLEIDING EN UITVOERING		
Deskundigheidsbevordering	€ 5.000	€ 3.820
Documentatie	€ 2.000	€ 1.182
Beroepsaanspr. verzekering	€ 700	€ 696
Totaal OPLEIDING EN UITVOERING	€ 7.700	€ 5.697
KANTOORKOSTEN		
Kantoorbenodigd. incl. porti	€ 750	€ 833
Telefoonkosten	€ 3.600	€ 3.912
Drukwerk/Kopiëren	€ 2.750	€ 2.470
Internet/webhosting	€ 1.500	€ 1.315
Automatisering	€ 2.500	€ 1.848
Totaal KANTOORKOSTEN	€ 11.100	€ 10.378
VRIJWILLIGERSKOSTEN		
Vrijwilligerskosten	€ 12.000	€ 10.780
Bindingsavond	€ 3.500	€ 2.664
KM en parkeervergoeding	€ 50	€ 3
Totaal VRIJWILLIGERSKOSTEN	€ 15.550	€ 13.447

Vervolg: Staat van baten en lasten over 2025

Omschrijving	Begroting	Realisatie
MINIMALOKET		
Kosten Minimaloket	€ 9.600	€ 1.006
Totaal MEDEWERKERSKOSTEN	€ 9.600	€ 1.006
ALGEMENE KOSTEN		
Bankkosten	€ 400	€ 398
Bestuur/vergaderkosten	€ 500	€ 153
PR kosten/reclame	€ 500	€ 335
Accountantskosten	€ 5.000	€ 6.494
Boekhoudmodule	€ 150	€ 138
Algemene kosten	€ 1.950	€ 779
Totaal ALGEMENE KOSTEN	€ 8.500	€ 8.297
Totale kosten	€ 254.350	€ 240.837
Resultaat voor bestemmingsreserve	€ -	€ 15.998
Dotatie/vrijval bestemmingsreserve	€ -	€ -
Veldwijzer Gebruikerslasten	€ -	€ 5.000
Personeelskosten	€ -	€ 5.000
Veldwijzer activiteitenbudget	€ -	€ 2.530
50-jarig bestaan	€ -	€ 1.000
Resultaat na bestemmingsreserve	€ -	€ 2.468

Veldhoven, mei 2025

Namens Stichting Bureau Sociaal Raadslieden Veldhoven

Het bestuur