

# Activiteitenplan GSBB 2021

## Inhoud

1. Begroting 2021 in perspectief.....	2
2. Hoofdpunten van beleid 2021 .....	4
3. Financiën .....	5
4. Relatiebeheer en instroom cliënten .....	6
5. Dienstverlening .....	8
6. Medewerkers en organisatie .....	8

December 2020

## 1. Jaarplan 2021 in perspectief

### *COVID-19*

COVID-19 zal naar verwachting het beeld in de samenleving in 2021 blijven bepalen. Voor GSBB betekent dit dat we moeten blijven dealen met de aanzienlijke nadelen hiervan:

- Minder contact met cliënten, waardoor samenwerking uitdagender is
- Intern risico op weerbarstige personele/bezettingvraagstukken
- Minder contact met verwijzers, minder signalering van cliëntenproblematiek in het veld, minder voorlichtingsactiviteiten

We zullen onze organisatie nog meer inrichten op weinig “live” contact en online contact nog meer integreren in onze werkwijze.

### *Externe ontwikkelingen*

- Op 1 januari 2021 wordt het nieuwe adviesrecht bewind bij schulden van kracht. Deze wet geeft gemeenten een stok achter de deur om meer grip op de instroom in bewind te krijgen. Dit geldt alleen bij schuldenbewinden. Deze komen bij GSBB niet zo veel voor. De verhoogde activiteit van gemeenten is voor GSBB een kans om de samenwerking met de gemeenten en rechtspraak op een hoger peil te krijgen.
- Het aantal bewinden en curatelen stabiliseert.
- Het aantal mentorschappen neemt, mede door de wet verplichte GGZ, de Wet Zorg en Dwang (per 1.1.2020) en de overgang van een deel van de WMO naar WLZ toe.
- Maatschappelijke trends blijven vraag naar bewind en mentorship ondersteunen. Ondanks actief landelijk en gemeentelijk beleid blijft het aantal mensen dat de eigen financiën niet overziet groot.
- We ervaren een toename van complexe hulpvragen, waarbij sprake is van (afwikkeling van) een onderneming, echtscheidingen, complexe schuldsituaties en tegenwerking van de rechthebbende. De beloning van bewindvoerders (mentoren, curatoren) is niet op dergelijke situaties toegesneden. Dit staat inmiddels landelijk wel op de politieke agenda, maar heeft nog niet tot concrete ontwikkelingen geleid.
- In beleid van overheden en rechtspraak blijft de aandacht voor het recht op zelfbeschikking, in de geest van VN-verdrag Handicap, versterkt doorklinken.
- Van de zijde van de rechtspraak bestaat de behoefte aan meer samenwerking. GSBB is in Gelderland één van de 5 kantoren die regelmatig in gesprek zijn met de rechtbank. Ook de relatie met de rechtbank Midden Nederland is goed.

### *Non profit in een commerciële markt*

In de markt van bewindvoering neemt GSBB als Stichting een bijzondere plaats in. Wij zijn een Algemeen Nut Beogende Instelling, zonder winstoogmerk. Dit geeft een voordeel in de positionering van onze organisatie, bijvoorbeeld ook in de gesprekken met gemeenten. Cliënten van GSBB ervaren als voordeel dat dat geen BTW over de dienstverlening in

rekening gebracht hoeft te worden. Dit komt ten gunste aan cliënten en de betaalbaarheid van de dienstverlening.

*Personeel en organisatie*

De notie dat GSBB een organisatie is van en met specialistische kennis vraagt om gericht kennismanagement. Bij de instroom van nieuwe medewerkers is oog voor versterking van kennis en kunde in de volle breedte van onze organisatie. Waar het gaat om kennismanagement zal meer aandacht gegeven worden aan:

- Permanente educatie op financieel-sociaal-juridische kennis
- Lokale kennis, specialisatie, netwerken en ambassadeurschap
- Kennis van doelgroepen (LVB, ouderenzorg, psychiatrie)

Om steeds goed in te kunnen spelen op interne verstoringen en externe mogelijkheden is het nodig dat de flexibiliteit van organisatie en medewerkers toeneemt. Hierbij valt te denken aan flexibilisering in ureninzet en verbreding van inzetbaarheid.

Bij het vinden en binden van medewerkers ervaart GSBB geen problemen. We krijgen regelmatig open sollicitaties. De hoge eisen die ons werk stelt vragen om aandacht voor werkdruk en arbeidsomstandigheden.

## 2. Hoofdpunten van beleid 2021

### *Strategie*

- Bestendigen van onafhankelijke rol als non profit organisatie in financiële zorg
- Focus op continuïteit en kwaliteit van dienstverlening
- Financieel streven naar klein positief resultaat en behoud gezonde vermogenspositie

### *Relatiebeheer en instroom cliënten*

- Een lichte groei in cliënten en omzet
- Adviesrecht gemeenten, meer samenwerking met gemeenten, verdere integratie van bewind in sociaal domein
- Actiever relatiebeheer, webinars, e.d.
- Hernieuwd oppakken relatiedagen / minisymposia (zodra dit weer kan)

### *Productiviteit*

- Gelijkblijvende productiviteit, minder werkdruk
- Nieuwe versie van 2Work software; KEI en training gebruik
- Procesoptimalisatie vanuit convenanten
- Benutten mogelijkheden Office 365 (technische implementatie eind 2020) en MS Teams

### *Dienstverlening op orde*

- Behoud van kwaliteit, actieve invulling 4-ogenprincipe binnen teams
- Jaarlijks onderzoek klanttevredenheid uitbreiden naar 2<sup>e</sup> regio
- Aandacht voor persoonlijk contact cliënten
- Verkenning actief aanbieden budgetbeheer
- Verstevigen aanbod GSBB op bewind + mentorschap

### *Personeel en organisatie*

- Invullen flexibele schil binnen organisatie
- Verbeteren stuurinformatie
- Intern overleg meer toesnijden op team-overstijgende thema's
- (Beperkt) thuiswerken wordt in 2021 een normaal onderdeel van de bedrijfsvoering

### *Thema's scholing en kennis 2021*

- Actualiteitenscholing sociaal-juridisch
- Intervisie continueren
- Omgang met cliënten NAH
- Nieuwe beslagvrije voet
- Belastingen en de bewindvoerderspraktijk

### 3. Financiën

#### *Financiële positie*

De financiële positie van GSBB is gezond, in de zin dat GSBB beschikt over financiële reserves die passen bij de omvang van de organisatie. Deze gezonde financiële positie wil GSBB in 2021 behouden. Hiervoor stuurt GSBB op een (klein) positief financieel resultaat.

Ruim 85% van de kosten van GSBB zijn personele kosten.

Via de landelijke lobby (brancheverenigingen) vraagt GSBB aandacht voor reële (indexatie van) vergoedingen voor bewindvoerders.

#### *Omzet en tarieven*

Een stijging van de omzet met (afgerond) 4,4% ten opzichte van de prognose voor 2020 is begroot. De wettelijke beloning voor bewind, mentorschap en curatele stijgt per 1.1.2020 met ca. 2,92%. Hiermee worden de gestegen kosten van arbeid deels gecompenseerd.

De begrote instroom is iets hoger dan de prognose voor 2020. Dit is realistisch vanwege de tijdelijke dip door COVID19.

- Aan bankkosten begroten we € 20.000. De inzet van GSBB is om het cliëntgebonden deel van deze kosten te verhalen en zo de bankkosten ten laste van GSBB lager te doen uitkomen dan begroot. Het gaat hier om kosten van het openen van rekeningen en om transactiekosten.
- We houden rekening met een algemene inflatie van 1,5%
- De pensioenpremie stijgt met 1,5% van 23,5% naar 25,0% (sic!) van het pensioengevend salaris. Hiervan komt de helft ten laste van de werknemer, de andere helft ten laste van de werkgever.

#### *Resultaat*

Voor 2021 is een resultaat begroot van afgerond € 32.000 (1,0% van de omzet).

#### 4. Relatiebeheer en instroom cliënten

Voor 2021 begroten we een instroom van 168 cliënten. Het gaat vrijwel zonder uitzondering om bewinden (al dan niet met mentorschap) of curateles op basis van geestelijke/lichamelijke grond.

De uitstroom is grotendeels autonoom door overlijden, geslaagde afbouwtrajecten en opheffingsverzoeken met diverse oorzaken (zoals verhuizing naar buitenland). Deze uitstroom ligt tussen de 5% en 7%.

##### *Marktpositie*

De verwachting is dat de komende jaren, zolang GSBB kwalitatief goed is en blijft, voldoende vraag blijft bestaan naar onze expertise en dienstverlening. De verschuiving van bewind naar mentorschap + bewind zal zich doorzetten. GSBB zal zich haar relatie met zorgaanbieders met onze propositie van kwaliteit, continuïteit en goede contacten moeten bestendigen. Onze ervaring is dat onze kwaliteit en stabiliteit worden gewaardeerd.

Als GSBB zien we al geruime tijd een vrij stabiele stroom van aanvragen vanuit de directe regio (Arnhem, Rheden, Renkum, enz.). Aanvragen van verder weg (bv. Ermelo, Harderwijk, Amersfoort) nemen af. Om op deze trend in te spelen is in 2019 de organisatie aangepast om te gaan werken met regionale teams.

Om het aantal cliënten gelijk te houden is een instroom van ca. 7% van het aantal cliënten nodig. Ons doel is dat het aantal bewindscliënten ongeveer gelijk blijft en dat we bestendig groeien in (bewind met) mentorschap.

GSBB heeft als eerste een convenant beschermingsbewind afgesloten met de gemeente Arnhem. De relatie met de gemeente is zonder meer goed.

##### *Propositie*

Door de nieuwe manier van organiseren in regionale teams en de grotere flexibiliteit voor instroom van cliënten is de propositie van GSBB beter geworden. In onze externe communicatie zullen we aandacht geven aan de sterke punten van GSBB:

- Hoge klanttevredenheid
- Persoonlijk contact
- Kennis van jouw gemeente en regio/lokale samenwerking
- Gratis informatie- en adviesgesprek
- Geen wachtlijst
- Eigen contactpersoon én continuïteit door deskundige vervanging in team

*PR en communicatie*

GSBB gaat verder op de ingezette weg van meer PR, via contacten met verwijzers, zorgaanbieders en gemeenten. Daarbij zal GSBB zich presenteren als een betrouwbare samenwerkingspartner, die zich onderscheidt in deskundigheid en cliëntfocus. Gedurende COVID-19 zal het accent hierbij liggen op online marketing. In de externe communicatie laat GSBB zich zien als maatschappelijke onderneming met een positieve maatschappelijke impact.

Zodra dit weer kan gaan we het concept van de minisymposia weer oppakken. De rapportcijfers variëren van 8 tot 10 en bezoekers geven aan prijs te stellen op (ca. jaarlijkse) herhaling. We gaan proberen onze partners zelf meer aan het woord te laten en hun ervaringen in te laten brengen.

Naast het onder de aandacht brengen van de propositie van GSBB zullen we ons ook met regelmaat opiniërend uitspreken via (soms) landelijke media, sociale media en website.

We zijn met meerdere gemeenten in gesprek over een convenant. Na Arnhem en Land van Cuijk zijn dit o.a. Nijmegen en Harderwijk.

We maken een brochure waarin bewind en mentorschap in GSBB-stijl toegankelijk en actueel uitgelegd worden. We zijn beschikbaar voor spreekbeurten en presentaties bij relaties. Hierbij zetten we in op zorgpartners, wijkteams en de netwerken Financieel Veilig Ouder worden. De contacten met gemeenten worden voortbouwend op de actualiteit uitgebouwd.

## 5. Dienstverlening

GSBB verzorgt voor cliënten

- Beschermingsbewind
- Mentorschap + beschermingsbewind
- Budgetbeheer
- Curatele
- PGB-beheer bij bewind of curatele
- Nabestaandenservice (nazorg en executele na overlijden van cliënten)
- Voorlichting, scholing en advies

*Beschermen waar nodig, zelf beslissen waar mogelijk*

Onze visie voor het bevorderen van maatwerk en ondersteunen van autonomie en (financiële) zelfredzaamheid zijn verankerd in onze werkwijze.

*Kwaliteit en compliance (voldoen aan wet- en regelgeving)*

Onze kwaliteit is goed en daar zijn we trots op. We willen in 2021 opnieuw rimpelloos aan de kwaliteitseisen voldoen.

## 6. Medewerkers en organisatie

Bij GSBB werken 50 medewerkers (40 fte). Het zijn de medewerkers die de dienstverlening van GSBB elke dag waarmaken. Hun vitaliteit, kennis en kunde en de zorg daarvoor zijn voor een groot deel bepalend voor de gezondheid en de toekomst van GSBB. Het binden van goede medewerkers is voor GSBB belangrijk. Ons verloop is laag. Wij stellen hoge eisen aan de deskundigheid van onze medewerkers.

Door de combinatie van organisatiewijziging, corona en een hoog langdurig verzuim staat het werkplezier onder druk. Dit is een punt van aandacht en zorg voor het management.