



Activiteitenverslag 2020

Dienstverlening

In één van de meest bizarre jaren in de recente geschiedenis is GSBB er in geslaagd haar maatschappelijke opdracht waar te blijven maken. We hebben onze cliënten kunnen helpen en zijn voor hen bereikbaar geweest. Dit terwijl we als organisatie vers een organisatiewijziging in de benen hadden zitten en we ook binnen onze eigen gelederen serieus te stellen hadden en hebben met het coronavirus. Door onze medewerkers een gedenkwaardige inzet en flexibiliteit aan de dag gelegd.

Overigens is ook van onze cliënten het nodige gevraagd. Ons inloopspreekuur kwam te vervallen. Huisbezoeken zijn alleen afgelegd bij grote noodzaak.

In 2020 hebben we onze toch al goede contacten met de rechtspraak kunnen bestendigen. We ervaren vertrouwen. Er is regelmatig overleg en aan verwijzingen vanuit de rechtspraak is te merken dat we gezien worden als een goede bewindvoerder, mentor en curator.

De instroom van nieuwe cliënten is ten opzichte van 2019 iets toegenomen. In de markt daalt het aantal nieuwe bewinden licht en er zijn veel professionele bewindvoerders. Nog steeds starten met grote regelmaat nieuwe aanbieders. Wij zijn overtuigd van de waarde en kwaliteit van ons werk. We menen inderdaad menen dat we als GSBB iets te bieden hebben dat bij veel andere aanbieders niet vanzelfsprekend is: brede kennis en kunde en continuïteit op de lange termijn. Wij dragen dit naar onze samenwerkingspartners uit in persoonlijk contact en in informatie- en themabijeenkomsten. Door corona zijn er in 2020 helaas geen relatie-events geweest.

Het aantal cliënten is in 2020 opnieuw licht afgenomen tot 2157 (- 1,3%). Eind 2019 was dit 2185 (- 2,1%). De afname van het aantal cliënten is voornamelijk terug te voeren op het relatief lage aantal nieuwe maatregelen: 128 (2019: 109). In de lockdownmaanden maart, april, mei en december was het aantal verwijzingen gering. De 128 zijn inclusief 15 "interne" verwijzingen waarbij een mentorschap is aangevraagd bij een al lopend bewind.

De afname concentreert zich bij de nalatenschappen, doordat deze sneller worden afgewikkeld, (-20) en beschermingsbewind (-30). Bij mentorschap en curatele was sprake

van een groei met 20 zaken (+8,4 %). De voorziene afname in PGB-beheer gaat minder snel dan voorzien.

Vaker is door GSBB zelf verzocht om ontslag als bewindvoerder, bijvoorbeeld bij langdurige detentie, cliënt is onvindbaar, het wegvallen van inkomen, (r)emigratie of persistent grensoverschrijdend gedrag van cliënten. Het gaat om enkele tientallen cliënten. Deze ontslaggronden weerspiegelen het complexer worden van de doelgroep resp. en de afname in langdurig verblijf voor mensen in onze doelgroep.

Eind 2019 en begin 2020 waren intensief voor onze beheerders en bewindvoerders. Door de wijziging van de organisatie stonden ze voor de uitdaging om nieuwe cliënten te leren kennen. De proces van kennismaken is vervolgens verstoord door de coronacrisis, die een live-kennismaking met veel cliënten in de weg stond of vertraagd heeft. Dit heeft het opbouwen van een goede basis voor samenwerking en vertrouwen bij cliënten bemoeilijkt, wat bij een deel van cliënten tot uiting kwam in een verminderd vertrouwen in de bewindvoerder. Hierna is de intensiteit van het jaar 2020 nog aanzienlijk groter geworden, door het hoge langdurig ziekteverzuim. Sommige cliënten hebben dit gemerkt aan diverse wisselingen van contactpersoon.

Het aandeel cliënten met problematische schulden is verder gedaald van 10,2% eind 2019 naar 9,7% eind 2020. In totaal gaat het dan om ruim 200 cliënten, waarbij het overwegend cliënten betreft die de laatste 4 jaren zijn ingestroomd. Bij aanvang van de bewinden is in ongeveer de helft van de gevallen sprake van problematische schulden. We kunnen concluderen dat ons bewind bij deze cliënten effectief is in het stabiliseren van hun financiën en het oplossen van hun schulden.

GSBB maakt in de externe communicatie duidelijk zich te richten op cliënten voor wie een bewind vanwege de toestand van de rechthebbende (veelal blijvend) nodig is. Schuldenbewinden nemen we incidenteel aan, maar vrijwel al onze nieuwe cliënten ontvangen langdurig een vorm van zorg. Desondanks is het zo dat nieuwe cliënten in bijna 75% van de gevallen schulden hebben. Hieruit blijkt hoe makkelijk mensen in de schulden belanden als het hen aan inzicht, vaardigheden of een sterk steunend netwerk ontbreekt.

GSBB heeft de kwaliteitstoetsen van BPBI en Landelijk Kwaliteitsbureau zonder bijzondere opmerkingen of aandachtspunten doorstaan. Het aantal bevindingen van de accountant was nihil. Dit bevestigt dat het met de kwaliteit van onze dienstverlening goed zit. Het aantal klachten is duidelijk gestegen ten opzichte van 2019. Het betrof overwegend klachten die de onrust van cliënten weerspiegelen of hun onvermogen om met een afwijzing

van een verzoek om extra geld om te gaan. Door de mogelijkheid om via de website een klacht in te dienen is de drempel voor klachten laag.

Banken

In de loop van 2020 is GSBB een contract aangegaan met Rabobank. Dit naast de bestaande samenwerking met SNS. Hiermee worden onze mogelijkheden voor cliënten in budgetbeheer en kasgeldregelingen vergroot en we kunnen saldi dagelijks inzien en volgen.

Alle grootbanken en ook Rabo en SNS zijn in 2020 begonnen met het in rekening brengen van extra kosten voor bancaire diensten aan bewindvoerders. Banken zijn op dit punt onvermurwbaar, terwijl toch betoogd kan worden dat bewindvoerders zoals GSBB ze veel werk uit handen nemen. Landelijk hebben de kantonrechters bepaald dat € 6 per klant in rekening gebracht mag worden voor deze kosten. Dit doen we vanaf 2021. Het levert (helaas) een boel extra administratieve drukte op. Voor de € 6 moet bijvoorbeeld voor elke cliënt die het betreft bijzondere bijstand aangevraagd worden.

Maatwerk en zelfstandigheid

Onze methode voor het begeleiden van cliënten naar zelfstandigheid is steeds meer een vanzelfsprekend onderdeel geworden van onze dienstverlening. Na een afbouwtraject kunnen we heel specifiek motiveren wat is gedaan en waarom beëindiging van het bewind mogelijk is. Soms komen wij of cliënten zelf in het traject tot de conclusie dat het juist niet verstandig is het bewind te beëindigen.

PR en communicatie

Onze PR-activiteiten hebben op een laag pitje gestaan. Er zijn geen minisymposia belegd vanwege de coronabeperkingen.

Aan het optimaliseren van onze website is doorgewerkt. Aandacht is ook besteed aan de regionale alliantie Financieel Veilig Ouder Worden in Arnhem. Dit levert goede contacten en vindbaarheid op. GSBB werkte onder andere mee aan een webinar over dit onderwerp, verzorgd door Moviera (Veilig Thuis).

Met diverse gemeenten waren goede contacten. Met de gemeente Arnhem is een convenant tussen gemeente en bewindvoerders opgesteld. Inhoudelijk heeft GSBB hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. GSBB heeft het convenant begin 2020 ondertekend. Het draagt bij aan een goed samenspel met de gemeente. Dit is onder meer merkbaar in de samenwerking met wijkteams, efficiëntere controles van de bijzondere bijstand en de toeleiding naar de schuldhulpverlening.

De uitdaging is steeds om de samenwerking eenvoudig en praktisch haalbaar te houden en drempels voor instroom in bewind, voor mensen die het echt nodig hebben, te vermijden. Gemeenten neigen dergelijke drempels en controles in te bouwen. Bij zuivere schuldenbewinden moge dit zijn nut hebben, bij toestandenbewinden is de ervaring dat dit behalve extra werk weinig oplevert.

GSBB heeft ook bijgedragen aan de totstandkoming van het convenant SOM (Samen op Maat) met de gemeenten in het land van Cuijk, ten zuiden van Nijmegen. Dit is in januari 2021 getekend. Ook convenanten met de gemeenten Nijmegen en Harderwijk zijn in een vergevorderd stadium.

In de convenanten wordt geanticipeerd op de Wet Adviesrecht Gemeenten (WAG) bij schuldenbewinden. Deze wet voorziet in de mogelijkheid voor gemeenten om advies uit te brengen over (alternatieven voor) een bewind, enkele maanden na de aanvang daarvan. De meeste gemeenten kiezen hier niet voor, maar willen grip krijgen op de instroom in bewind door samenwerking met verwijzers (zorgpartijen) en convenant-bewindvoerders. In Gelderland hebben tot op heden alleen Doetinchem, Zevenaar, Rheden en Oldebroek laten weten van de WAG gebruik te willen maken. De wet lijkt zijn doel wat voorbij te schieten. Voor GSBB heeft de wet een beperkte impact omdat we weinig zuivere schuldenbewinden aangaan.

Klanttevredenheid

GSBB heeft in 2020 aan de Arnhemse klanten gevraagd hoe tevreden ze zijn over onze dienstverlening, conform de afspraak in het convenant tussen de gemeente Arnhem en bewindvoerders. We kregen van klanten een rapportcijfer van een 8,0. Van hun begeleiders zelfs een 8,3. Daar zijn we enorm trots op.

Klanten waarderen onze betrouwbaarheid en deskundigheid. Verder vinden ze dat we goed zijn in het contact met cliënten en snel antwoord geven op vragen. Klanten vertellen dat GSBB ze goed helpt: schulden zijn opgelost en ze ervaren rust in hun hoofd. Sommige klanten zouden een ruimere telefonische bereikbaarheid fijn vinden. Van de ondervraagde 50 klanten kregen we één onvoldoende: een 5. Het overgrote deel gaf ons een 8 of hoger.

Waar we het misschien wel het meest trots op zijn is dat van de 10 begeleiders (bij klanten betrokken hulpverleners) er 9 zeggen dat ze GSBB (zeker, waarschijnlijk of goed mogelijk) aanbevelen bij anderen. We zijn erg blij met deze waardering.

Het onderzoek laat zien dat GSBB waar maakt waar het voor staat: goede financiële zorg en

(als we mentor of curator zijn) goede persoonlijke begeleiding. We bieden maatwerk met hart voor mensen.

ToeziChthouder

De Raad van Toezicht heeft vier keer vergaderd. Jaarstukken en begroting zijn besproken en goedgekeurd. In de diverse vergaderingen is uitgebreid stilgestaan bij de wijziging van de interne organisatie en de impact van de coronacrisis. Er was sprake van een goede samenwerking tussen Raad van Toezicht en bestuurder.

In de loop van 2020 is na de maximale zittingstermijn afscheid genomen van Ciska Veenhoff (secretaris) en Tonio Liem (voorzitter). Er zijn twee vacatures gesteld voor een lid van de Raad van Toezicht. In de junivergadering van de Raad is Birsen Anik als lid toegetreden. Mevrouw Anik is advocaat. In maart 2021 treedt mevrouw J. (Julia) den Hartogh (programmamanager Schouders Eronder) toe tot de raad. Hiermee beschikt GSBB over een complete Raad van Toezicht met veel deskundigheid en diversiteit.

Dhr. H.J. Messchendorp	voorzitter
Mw. B. Anik	secretaris (vanaf juni 2020)
Dhr. W. Smit	lid
Mw. C. Smedema	lid
Mw. J. den Hartogh	lid (vanaf 10 maart 2021)

Bestuur en directie

Gedurende het hele jaar 2020 was Corno van Rensen directeur/bestuurder van de Stichting. De heer van Rensen is naast zijn werk als bestuurder bij GSBB lid van de Raad van Toezicht van de VO-school GSG Guido, voorzitter van het bestuursteam van de Koepelkerk Arnhem en lid van de ledenraad van BPBI, de branchevereniging voor wettelijk vertegenwoordigers en inkomensbeheerders.

Ondernemingsraad

De OR bestond het hele jaar uit Marlene Kleinpenning, Daphne Ankersmit en Freek Bisseling. OR en bestuurder hebben in 2020 5 keer vergaderd. Onderwerpen van gesprek waren jaarverslag, jaarrekening, de tussentijdse cijfers, gevolgen van de organisatiewijziging en de effecten van coronamaatregelen en langdurig verzuim en de thuiswerkregeling. Over de thuiswerkregeling is door de OR positief geadviseerd. De samenwerking was constructief.

Medewerkers

Gedurende het jaar waren er 50 personen bij de stichting in dienst. De gemiddelde formatie was 38,55 fte (2019: 41,2 fte). De verklaring van het verschil ligt in incidentele factoren (ziekte- en zwangerschapsvervangings) en het vertrek van 2 medewerkers.

In 2020 is van 3 medewerkers afscheid genomen. Twee medewerkers maakten een door hen gewenste loopbaanstap. Met één medewerker is het dienstverband in onderling overleg beëindigd. De medewerkerstrouw bij GSBB is hoog. In 2020 zijn 2 nieuwe medewerkers bij GSBB gestart.

GSBB ging vooral in de tweede helft van 2020 gebukt onder een hoog ziekteverzuim. Het verzuimpercentage was 6,7%. In 2019 was dit 5,1% (exclusief vangnet) en dat was ook al hoog. De verzuimfrequentie lag in 2020 laag: 0,9 (2019: 1,3). Het verzuim is opgevangen door tijdelijk urenuitbreidingen, onze “vliegende kiep” en voor vervanging is een nieuwe medewerker aangetrokken.

Het is vanaf de start van de coronacrisis (maart 2020) dat het verzuim in een stijgende lijn kwam: van ca. 3,0% tot en met maart tot een piek van 10,8% in juli. Daarna is het verzuim hoog gebleven tussen de 7% en 9%. Bijna al dit verzuim was langdurig. Deze problematische situatie, met naast corona een diversiteit aan oorzaken, bestaat voort tot op heden. Hierdoor is een groot beroep gedaan, veel meer dan wenselijk, op de veerkracht van onze medewerkers.

Corona en thuiswerken

In maart is de infrastructuur voor thuiswerken bij GSBB snel verbeterd en opgeschaald. Veel medewerkers beschikten al over een goede thuiswerkplek. Voor een twintigtal medewerkers is geïnvesteerd in computer, bureau, beeldscherm en/of stoel. Een thuiswerkregeling is opgesteld. Het thuiswerken biedt een zeer gewenste flexibiliteit aan medewerkers, met name in periode van quarantaine en (gedeeltelijke) lockdown is het een uitkomst. Daar staat wel tegenover dat het teamgevoel, het leren van elkaar en de samenhang in de organisatie flink te lijden hebben onder het minimale onderlinge contact: gedurende een groot deel van het jaar werkte collega's gemiddeld 60% van de tijd thuis en handhaven we op kantoor (inwerk-uitzonderingen daargelaten) het maximum van 1 medewerker per kamer.

De jaarlijkse personeelsdag moest door de tweede coronalockdown afgelast worden. We hebben elkaar dit jaar veel en serieus gemist. Afgezien van de in house trainingen in de zomer waren er weinig gezamenlijke momenten.

Handboek GSBB

Na een project van een half jaar is in februari 2020 het “handboek GSBB” rondgekomen. Dit werkdocument bevat (vrijwel) alle interne procedures en instructies en helpt de medewerkers als naslagwerk. Het wordt regelmatig aangepast op basis van nieuwe ervaringen. Met de totstandkoming van dit handboek hebben we een waardevolle stap vooruit gezet in de beheersing van onze interne kwaliteit.

Opleiding en training

Voor de scholing van onze medewerkers zijn we nu GSBB-breed gestart met intervisie. Dit werkt fijn en de medewerkers waarderen de methode. Het doelgericht en compact zoeken van de verdieping op een casus of onderwerp blijkt heel waardevol. Andere thema's in ons opleidingsaanbod waren:

- Schulden, schuldregelingen en beslagen (live)
- Verdieping nalatenschappen (live)
- Dementie/psychogeriatric (online)
- Veiligheid en agressie (live)

Verder zijn trainingen op maat gevolgd, over onderwerpen als “verdieping mentorschap” en de wetten Verplichte GGZ en Zorg en Dwang.

Financieel resultaat

GSBB heeft in 2020 een goed financieel resultaat geboekt. Het resultaat voor belastingen was € 42.946. Dit is 1,5% van de omzet en daarmee iets meer dan begroot. De kwaliteit van het resultaat was redelijk. Enerzijds was er een licht gedaald volume en de invloed van ontvangen beleggingsopbrengsten, ziekengelden en meevallers in de (reis)kosten door corona, anderzijds waren er ook eenmalige tegenvallers. Het resultaat is gedrukt door een toename van de voorziening vakantiedagen met ruim € 22.000. De reden hiervoor is vooral geweest dat vakanties beperkt mogelijk waren, kortere vakanties zijn genoten en de gevoelde werkdruk.

De omzet is met 0,6% gedaald. De tarieven gingen met 1,9% omhoog, opnieuw minder dan de autonome stijging van personele kosten/salarissen. Lagere opbrengst uit beleggingen en het wegvallen van de inkomsten uit voorzitterschap van BPBI verklaren 1,4% van de lagere omzet. 1,1% wordt verklaard door de krimp in volume.

Kasstroom

In 2020 zijn geen grote investeringen gedaan. Het meest opvallend waren de aanschaf van laptops en uitgaven aan thuiswerkplekken. Door het resultaat en de lage investeringen laat het kasstroomoverzicht een flinke stijging van de liquiditeit zien (+ € 66.000).

Kengetallen

De liquide positie en de solvabiliteit van de GSBB zijn op orde. De liquiditeit (current ratio) is 2,74 (norm > 1,00). Het eigen vermogen als % van het totale vermogen is ultimo 2020 64% (2019: 64%). Het eigen vermogen als % van de omzet ligt op 24,0% (2019: 22,6 %).

De wettelijke tarieven zijn gestegen met 1,9 (€ 67,80 per uur). Dit betekent dat opnieuw niet de volledige stijging van de personele lasten (CAO) doorberekend kon worden en daarmee de per saldo beschikbare tijd per cliënt daalde. De loonstijging in de CAO Sociaal Werk bedraagt immers 3,25% per 1 juli 2020. Deze trend is structureel. De afgelopen 5 jaren is het tarief ruim 10% achtergebleven bij de ontwikkeling van de loonkosten. Dit terwijl wel steeds hogere eisen aan ons werk gesteld worden en contact met cliënten aan belang wint.

Hoewel dit onderwerp landelijk bespreekbaar lijkt te worden, is de voortgang hierin nog gering en de aandacht van goed werkgeverschap bij bewindvoerderskantoren in de breedte minimaal. Concreet uitzicht op verandering is er nog niet. Het tegen deze stroom in blijven bieden van kwaliteit wordt hierdoor voor de sector een steeds grotere uitdaging.

Slot

Concluderend kan gesteld worden dat 2020 financieel voor GSBB een goed jaar was. Voor onze medewerkers was het een moeilijk jaar en in het kielzog hiervan hebben cliënten niet altijd de zorg en aandacht gekregen die ze van ons mogen verwachten.

GSBB staat goed voorgesorteerd om de uitdagingen van de toekomst met vertrouwen en open ogen aan te gaan. De condities waaronder we ons werk moeten doen blijven uitdagend.

Bij de afsluiting van het jaar 2020 staat voorop de waardering voor de enorme inzet van onze medewerkers om zich, ondanks tegenslagen, in te zetten voor de best mogelijke financiële en persoonlijke belangenbehartiging. Er is veel flexibiliteit gevraagd en geleverd. De drive om dit te doen was zoals steeds de wil om onze cliënten de goede zorg te bieden die we ze beloven. Die zijn ze waard en we hebben het in 2020 opnieuw laten zien.

Corno van Renssen

Arnhem, maart 2021