

ANBI Activiteitenverslag 2022 GSBB

Inleiding

GSBB staat voor Gelderse Stichting voor Beheer en Bewindvoering. GSBB is in 1990 opgericht door een groep betrokken burgers. Zij vonden het belangrijk dat het geld van mensen die dat zelf niet kunnen, door een onafhankelijke en professionele partij beheerd wordt. Zij hebben samen met regionale zorginstellingen in psychiatrie en ouderenzorg GSBB in het leven geroepen. GSBB is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en heeft dus geen winstoogmerk. Dat betekent dat we het niet doen voor het geld, maar om onze cliënten écht verder te helpen. Met trots kunnen we vaststellen dat dit ook in 2022 goed gelukt is. In ons jaarlijkse onderzoek naar de tevredenheid van onze cliënten gaven ze ons een 8,4 als rapportcijfer. Hoger nog dan de 8,0 van vorig jaar waar we al apetrots op waren.

Het zijn niet alleen onze 30 jaren ervaring en onze ruim 50 medewerkers die ons tot de meest vertrouwde en ervaren partij voor bewindvoering, mentorschap en curatele in Gelderland en omgeving maken, het zijn ook onze cliënten die blij zijn met wat we voor ze betekenen. Elke dag opnieuw.

Terugkijkend op het jaar 2022 is dit een belangrijke vaststelling. Het was namelijk een intensief jaar. Een jaar met de oorlog in Oekraïne, grondstofschaarste, hoge inflatie, lage beleggingsrendementen, een heel pakket aan maatregelen voor inkomenssteun en toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Een jaar waarin veel zorginstellingen zich moesten herpakken van de zware last van de coronajaren.

Veel cliënten hadden het afgelopen jaar veel moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Zo hebben we honderden energietoeslagen aangevraagd of nagedacht wat de gevolgen moeten zijn van stijgende hypotheeklasten. We hebben gemerkt dat het bijna van de ene op de andere dag niet meer zo eenvoudig is om een huis snel en voor een goede prijs te verkopen.

Binnen onze eigen organisatie was 2022 het jaar van een afnemende last van corona, een hoog ziekteverzuim, de definitieve introductie van hybride werken en een voor GSBB bovengemiddeld aantal medewerkers dat de organisatie verliet.

Kwaliteit en dienstverlening

Onder deze uitdagende omstandigheden hebben we ons werk voor onze cliënten en samenwerking met onze partners op een behoorlijk niveau kunnen handhaven. We zagen een afname van het aantal klachten. Meer dan eens hebben medewerkers zich extra moeten inspannen om het werk gedaan te krijgen.

Ons klanttevredenheidsonderzoek liet zien dat de klanttevredenheid in 2022 ten opzichte van 2021 nog gestegen is. 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. We scoren een gemiddelde waardering van 8,4 (2021: 8,0).

Klanten waarderen onze betrouwbaarheid en deskundigheid. Verder vinden ze dat we goed zijn in het contact met cliënten en snel antwoord geven op vragen. Ook begeleiders waarderen de alertheid en betrouwbaarheid van GSBB. Meer nog dan in voorgaande jaren wordt onze telefonische bereikbaarheid als aandachtspunt benoemd. Dit houdt ons bezig: onze tijd is begrensd. We experimenteren met verschillende manieren om hiermee goed om te gaan.

Ongemak hebben we ervaren bij het beheren van PGB's, vanwege de nieuwe PGB-portal die door zorgkantoren en SVB in gebruik is genomen. Als bewindvoerder (niet gewaarborgde hulp) krijgen we

doorgaans geen toegang tot de portal. Het is dan veel extra werk om dan toch onze controletaak uit te voeren. Met de branchevereniging zetten we ons in voor een oplossing.

Klachten

Ook een tweede indicator van kwaliteit, het aantal klachten, geeft aan dat onze dienstverlening op orde is. Het aantal klachten is gedaald van 27 naar 16. Het aantal gegronde of mogelijk gegronde klachten was dit jaar nul. In één situatie is de cliënt gedeeltelijk in het gelijk gesteld. Het aantal klachten is opvallend afgenomen. Wij weten hiervoor geen goede verklaring.

Klachten komen vaak van cliënten die ervaren dat ze niet serieus worden genomen. Ze zijn vaak een uiting van onmacht en ervaren schaarste. Er zijn geen klachten via rechtbank of branchevereniging toegewezen. In enkele gevallen heeft de rechtbank het bewind wel ontbonden, om de cliënt een nieuwe start elders te gunnen. Dit echter steeds met de expliciete vermelding dat het bewind goed is gevoerd. Schadevergoedingen na overdracht van een dossier of na een eindrekening en – verantwoording zijn er al jaren niet geweest.

Rechtspraak

De contacten met de Rechtbank Gelderland waren in 2022 opnieuw goed. We ervaren vertrouwen. Wanneer nodig is er constructief overleg en begrip voor de personele wisselingen binnen GSBB en de gevolgen daarvan. In de vragen die we krijgen vanuit de rechtspraak zien we terug dat men GSBB ziet als een betrouwbare partij voor bewind, mentorschap en curatele.

Accountantscontrole, Landelijk kwaliteitsbureau en Horus

GSBB heeft de kwaliteitstoetsen van accountant, Landelijk Kwaliteitsbureau en Horus zonder bijzondere opmerkingen of aandachtspunten doorstaan. Het aantal bevindingen bij de kwaliteitstoets door onze accountant RHM in een steekproef van 100 dossiers was nihil.

Kennis en kunde

In een mooi en stimulerende samenwerking met Schouders Eronder hebben we met de Hogeschool Utrecht een competentiemodel uitgewerkt naar onze praktijk. Dit heeft geresulteerd een heel bruikbaar instrument. Het zal ons zeker helpen om de professionalisering van onze medewerkers naar een nog hoger niveau te brengen.

Instroom

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. 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 steunend netwerk ontbreekt.

In 2022 heeft GSBB in totaal 145 nieuwe klanten welkom mogen heten. Hiervan zijn er 77 afkomstig van Unico bewind, waarvan GSBB cliënten en medewerkers heeft overgenomen. Hiernaast was er een autonome instroom van 68 dossiers. Veel minder dan in andere jaren. De verklaring hiervoor ligt bij de personele ontwikkelingen: een hoog ziekteverzuim en personele wisselingen.

Het is spijtig te moeten constateren dat we vooral voor bewind met mentorschap veel potentiële cliënten hebben moeten teleurstellen. We hebben hen naar andere kantoren verwezen.

Het aantal cliënten is in 2022 met 1% gestegen van 2130 naar 2151 (+21).

Het aandeel cliënten met problematische schulden is verder gedaald van 9,6% eind 2021 naar 9,4% eind 2022. In totaal gaat het dan om 198 cliënten, waarvan het merendeel in de laatste 4 jaren is

ingestroomd. We kunnen concluderen dat het bewind bij deze cliënten helpt de financiën te stabiliseren en toe te leiden naar schuldhulp.

Maatwerk en zelfstandigheid

Onze methode voor het begeleiden van cliënten naar zelfstandigheid is 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. Omdat GSBB zich richt op bewinden vanwege geestelijke of lichamelijke toestand, is het aandeel cliënten dat in aanmerking komt voor uitstroom niet groot.

Toezichthouder

De Raad van Toezicht heeft vijf keer vergaderd. Jaarstukken en begroting zijn besproken en goedgekeurd. Op de jaarlijkse “heidag” hebben we ons met externe stakeholders gezocht naar een gedeelde visie op wettelijke vertegenwoordiging en de waarde van ons werk nu en in de toekomst. Duidelijk werd wel dat de waardering van ons werk sterk uiteenloopt en dat het inhoudelijk bij lokale overheden te weinig bekend is. Bewind wordt sterk geassocieerd met schulden. Terwijl dat om minder dan 10% van onze cliënten gaat.

De heer W. Smit heeft in juni 2022 na twee zittingstermijnen en een lidmaatschap van 8 jaar afscheid genomen als lid van de Raad. In dezelfde maand is mevrouw Ria Pröpper toegetreden tot de raad. Zij brengt kennis en expertise op het vlak van financiën en governance in de raad. De Raad van Toezicht van GSBB blijft met haar komst compleet, met veel deskundigheid en diversiteit. De samenstelling van de Raad van Toezicht is per eind 2022 als volgt:

Dhr. H.J. Messchendorp	voorzitter
Mw. B. Anik	secretaris
Mw. R. Pröpper	lid (sinds juni 2022)
Mw. C. Smedema	lid
Mw. J.C. den Hartogh	lid

Bestuur en directie

Gedurende het hele jaar 2022 was drs. Corno van Renssen RC directeur/bestuurder van de Stichting. De heer van Renssen 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 Horus, branchevereniging voor wettelijk vertegenwoordigers en inkomensbeheerders.

Ondernemingsraad

De OR bestond begin 2022 uit 3 en na het afscheid van één van de leden uit 2 leden. In november is een nieuwe OR gekozen. Omdat GSBB meer dan 50 medewerkers telt is de OR uitgebreid naar 5 leden. Zij vormen een goede afspiegeling van de organisatie. Het aantal vergaderingen bleef beperkt tot 4. Onderwerpen van gesprek waren jaarverslag, jaarrekening, de tussentijdse cijfers, de arbeidsmarkttoeslag, de verkiezing en start van de nieuwe OR, hybride werken, jaarplan en begroting. Het overleg verliep steeds een in goede sfeer.

Personeel

Gedurende het jaar waren er 62 personen bij de stichting in dienst (2021: 51). De gemiddelde formatie was 42,15 fte (2021: 41,16 fte). Het grote verschil ontstond door de keuze voor de uitbreiding de formatie om langdurige afwezigheid op te kunnen vangen en het vertrek naar een andere baan of pensioen van een aantal collega's. In 2022 hebben in totaal 11 medewerkers GSBB verlaten. De helft hiervan door een andere baan. Er zijn ook 11 nieuwe medewerkers aan de slag

gegaan. Eén collega is overleden. Haar overlijden heeft ons als collega's diep geschokt. We zijn dankbaar voor alle medeleven die we hebben ervaren.

Arbeidsmarkt

Waar landelijk sprake is van een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, is GSBB er in geslaagd vacatures goed in te vullen.

Ziekteverzuim

In 2022 was het ziekteverzuim met gemiddeld 11,9% (exclusief vangnet) nog steeds erg hoog. Het percentage bewoog tussen de 9% en de 14% op maandbasis. De oorzaken lagen grotendeels in pech en chronische aandoeningen. De weg naar een normaal niveau van onder de 5%, zoals vóór corona, is nog lang. De verzuimfrequentie lag net als voorgaande jaren laag (1,2). Het verzuim is vooral langdurig verzuim. We hebben het opgevangen met onze flexibele schil, nieuwe medewerkers, flexibele externe inzet en tijdelijke urenuitbreidingen.

GSBB wil dat medewerkers zich goed ondersteund weten in hun functioneren en speciaal als zich bijzondere omstandigheden voordoen. Door de vele wisselingen en ziekten is er op dat vlak veel gevraagd en geboden. Duidelijk is dat veel collega's zich bewonderenswaardig hebben ingezet om als organisatie dienstverlenend en overeind te blijven.

Opleiding en training

Voor alle beheerders en bewindvoerders is er regelmatig intervisie. Dit werkt fijn en de medewerkers waarderen de methode. Het doelgericht en compact zoeken van de verdieping op een casus of onderwerp is waardevol en helpt om in de soms weerbarstige praktijk tot goede keuzes te komen.

Thema's in ons interne opleidingsaanbod waren:

- Driehoekskunde (bewindvoerder – hulpverlener – cliënt)
- Ambassadeurschap
- Makkelijker omgaan met moeilijke cliënten
- Schuldhulpverlening

Overige personele zaken

Vanaf het voorjaar van 2022 heeft GSBB een regeling voor hybride werken ingevoerd. Medewerkers werken als regel 3 dagen per week op kantoor en de op de andere dagen naar keuze thuis. Doel is dat voldoende collegiaal contact en onderlinge steun mogelijk zijn en dat collega's elkaar kunnen adviseren of begeleiden bij het inwerken. Het hybride werken is een aanwinst.

De jaarlijkse personeelsdag was een geslaagde inspiratiewandeling, gevolgd door een diner met rollenspel in oktober. In het najaar hebben we onze maandelijkse kick offs hervat en gelukkig was live overleg dit jaar weer vrijwel normaal mogelijk.

Financieel resultaat

Het financieel resultaat was in 2022 niet goed. Onder de streep was er een tekort van € 33.079. De hogere energiekosten, het slechte beleggingsresultaten en de lagere ontvangsten door de achterblijvende instroom van cliënten, drukten op het resultaat. Hier staat tegenover dat de personele kosten iets lager waren door een wat lagere netto personele formatie.

De baten zijn met 2,4% gestegen, hierin is dan het beleggingsresultaat niet meegenomen. De tarieven gingen met 4,9% omhoog en hielden daarmee min of meer gelijke tred met de loonontwikkeling. Het zijn vooral de lagere entreegelden die de tegenvallende omzetstijging verklaren.

Kengetallen

De liquide positie en de solvabiliteit van de GSBB zijn op orde.

- De liquiditeit (current ratio) is 2,46 (norm > 1,50)
- De solvabiliteit (eigen vermogen/totaal vermogen) nam licht af tot 62% (2021: 64%)
- Het eigen vermogen als % van de omzet ligt op 26,3% (2021: 27,0%).

Beleggingsbeleid

GSBB houdt een risicoreserve (eigen vermogen) aan voor de lange termijn. Een deel van dit vermogen wordt aangehouden in liquide middelen. Een ander deel wordt belegd volgens een defensief risicoprofiel, conform de afspraken hierover met de toezichthouder. Gelet op de lange termijn waarop deze reserve wordt aangehouden is het risico van deze beleggingen gering. Het prognoseresultaat is duidelijk gunstiger dan de als alternatief te ontvangen (of te betalen) rente op liquide middelen bij een bank. Het rendement komt ten gunste resp. ten laste van resultaat en vermogen van de Stichting.

In 2022 verloren door de stijgende marktrente obligaties veel waarde. Door de onzekerheid op de financiële markten – onder meer door de oorlog in Oekraïne - deden aandelen het slecht. Daardoor zijn in 2022 ook defensieve effectenportefeuilles zoals die van GSBB getroffen.

Fiscaliteit

GSBB heeft vanwege de winsten in de periode vanaf 2018 aangifte gedaan voor de vennootschapsbelasting. De verschuldigde belastingen over de jaren 2018-2021 zijn opgenomen als schuld en begin 2023 afgedragen.

Slot

Als we terugblikken op 2022 is de slotsom dat het GSBB heeft bewezen over de veerkracht te beschikken om uitdagende financiële en personele omstandigheden aan te kunnen. We zijn succesvol geweest in het aantrekken van nieuwe getalenteerde medewerkers. Aan het eind van het jaar staat er een gemotiveerd team klaar om ook in 2023 de dienstverlening aan onze cliënten te bieden die ze zo nodig hebben.

Nog steeds staat GSBB er financieel goed voor. Zorgelijk is voor de lange termijn dat de condities waaronder we ons werk moeten doen elk jaar moeilijker worden. Naar onze overtuiging schiet het rijksbeleid tekort, waar het gaat om het waarborgen van een goede infrastructuur voor curatele, bewind en mentorschap op de lange termijn. Terwijl geleidelijk meer van ons gevraagd wordt, wordt de tijd die beschikbaar is trendmatig minder. We moeten daarom lastige keuzes maken, zoals het verkorten van onze telefonische gesprekken. Als we moeten kiezen tussen ons serviceniveau en onze betrouwbaarheid, weegt voor GSBB de betrouwbaarheid het zwaarst.

Dat we in 2022 zoveel waardering mochten ontvangen van onze vele cliënten en hun netwerken en dat we dit vertrouwen waar konden maken, is voor ons de reden dat we ons werk doen. De blijvende inzet en loyaliteit van onze medewerkers en onze samenwerkingspartners, van wie het afgelopen jaar immers ook veel gevraagd is, koesteren we en dat zullen we blijven doen.

Onze drive om ons aan de missie van GSBB te verbinden en steeds weer kwaliteit en betrouwbaarheid te garanderen staat fier overeind. Het is onze inzet om die missie ook in de jaren die komen waar te blijven maken.