

## **Jaarverslag GSBB 2021**

### **Dienstverlening**

Het tweede coronajaar was voor GSBB opnieuw een jaar van uitersten. Gelukkig mag voorop staan dat we ons werk voor onze cliënten en samenwerking met onze partners goed hebben kunnen blijven doen. Dit terwijl dit door interne (veel verzuim door arbeidsongeschiktheid) en externe omstandigheden niet makkelijk was. Meer dan eens hebben medewerkers zich extra moeten inspannen om het werk gedaan te krijgen.

In 2021 hebben we onze toch al goede contacten met de rechtspraak kunnen bestendigen. We ervaren vertrouwen. Er is regelmatig overleg en in de vragen die we krijgen vanuit de rechtspraak zien we terug dat men GSBB ziet als een betrouwbare partij in bewind, mentorschap en curatele.

De instroom van nieuwe cliënten is ten opzichte van 2021 gedaald. Vooral het aantal nieuwe bewinden was lager dan in eerdere jaren (van 86 in 2020 naar 57 in 2021). De oorzaken zijn voor zover we deze kunnen duiden, divers: veel mensen die bewind nodig hebben, hebben dit al, gemeenten doen meer aan preventieve inzet en er is een verschuiving naar bewind + mentorschap. Ook corona speelt een rol: verwijzers waren minder actief en we door een hoog ziekteverzuim niet alle aanmeldingen aannemen. De instroom bij CBM (bewind + mentorschap, curatele) steeg wel, met onze kwalitatief goede combinatie van bewind en mentorschap voorzien we in een belangrijke behoefte.

Het aandeel cliënten met problematische schulden is verder gedaald van 9,7% eind 2020 naar 9,6% eind 2021. In totaal gaat het dan om 200 cliënten, waarvan het merendeel in de laatste 4 jaren is ingestroomd. We kunnen concluderen dat ons bewind bij deze cliënten helpt de financiën te stabiliseren en toe te leiden naar schuldhulp.

### **Kwaliteit**

Ons klanttevredenheidsonderzoek liet zien dat de klanttevredenheid in 2021 op hetzelfde hoger niveau (waardering 8,0) bleef als in 2020.

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 en we weten dat een kleine groep (veel)bellers een groot beslag legt op onze tijd.

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.

Een tweede indicator van kwaliteit, het aantal klachten, geeft ook aan dat onze dienstverlening op orde is. Nagenoeg alle klachten betreffen de bejegening en zijn een uiting van door

rechthebbende(n) ervaren schaarste of onmacht. Er zijn geen klachten via rechtbank of branchevereniging aangekaart of toegewezen.

GSBB heeft de kwaliteitstoetsen van 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.

Het jaar 2021 is benut om de organisatiewijziging van 2019 te evalueren. Het was een lastige evaluatie, omdat we meer gevolgen hebben ondervonden van corona in al haar aspecten dan van de organisatiewijziging. Het thuiswerken is een uitkomst in tijden van pandemie. Tegelijk zorgt het voor verlies aan sociale steun en onderlinge samenwerking. De noodzaak om te improviseren op het thuisfront schept extra druk en onrust, terwijl voor een goed bewind stabiliteit en continuïteit juist essentieel zijn. De conclusie van onze evaluatie was dat we een goede richting hebben gekozen. Op enkele punten is aanpassingen nodig om de werkwijze te optimaliseren. We stellen vast dat een beschikbare flexibele schil van medewerkers nodig is om de stabiliteit van onze teams te vergroten. Een belangrijke bevinding is ook dat de zorg voor medewerkers – ook bij zelfsturing – goed geborgd moet zijn in de organisatie. Eind 2021 is daarom een personeelsfunctionaris aangenomen. Andere punten die naar voren kwamen zijn de noodzaak van meer aandacht voor ambassadeurschap en innovatie.

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.

GSBB heeft in 2021 voor het eerst de door banken aan ons als bewindvoerder doorberekende extra bankkosten bij cliënten in rekening gebracht.

### **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. Soms komen wij of cliënten zelf in het traject tot de conclusie dat het juist niet verstandig is het bewind te beëindigen.

### **Gemeenten**

In 2021 heeft GSBB bijgedragen aan en getekend voor convenanten met de gemeenten Nijmegen en Ermelo/Harderwijk/Zeevolde (EHZ). Het totaal aantal actieve convenanten is voor GSBB in onze regio nu vier. Naast Nijmegen en EHZ zijn dit Arnhem en het Land van Cuijk.

De convenanten bieden voordelen in samenspel met gemeenten. Processen worden geoptimaliseerd en relevante thema's kunnen snel bespreekbaar gemaakt worden. Denk bijvoorbeeld aan de strubbelingen bij gemeenten die de schuldhulpverlening uitbesteedden aan PLAN-groep.

### **PR en communicatie**

Onze PR-activiteiten hebben op een laag pitje gestaan. Er zijn geen minisymposia belegd vanwege de coronabeperkingen. We besteden regelmatig aandacht aan het verder ontwikkelen van onze website. De contacten in het netwerk rond Financieel Veilig Ouder Worden zijn nuttig.

In de convenanten wordt rekening gehouden met de Wet Adviesrecht Gemeenten 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. Inmiddels is deze wet er een jaar en is bekend welke gemeenten hiervoor kiezen. Dit is een kleine groep, ca. 10% van de Gelderse gemeenten. Voor GSBB heeft de wet tot op heden geen merkbaar effect. Gelukkig maar, want cliënten die wij aannemen hebben onze hulp nodig.

### **Toezichthouder**

De Raad van Toezicht heeft vier keer vergaderd. Jaarstukken en begroting zijn besproken en goedgekeurd. In de vergadering is stilgestaan bij de interne organisatie en de evaluatie hiervan en ook bij de strategische agenda voor GSBB. Op de jaarlijkse "heidag" is tijd ingeruimd voor een inhoudelijk gesprek over het werk met een aantal medewerkers. De samenwerking van toezichthouder en bestuur was open, constructief en waardevol.

In maart 2021 is mevrouw mr. Julia den Hartogh (programmamanager Schouwers Eronder) toegetreden tot de raad. Hiermee is de Raad van Toezicht van GSBB compleet, met veel deskundigheid en diversiteit.

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

### **Bestuur en directie**

Gedurende het hele jaar 2021 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 het hele jaar uit Marlene Kleinpenning, Daphne Ankersmit en Freek Bisseling. Door omstandigheden was het aantal vergaderingen dit jaar beperkt tot 4. Tussendoor is er wel informeel

overleg geweest. Onderwerpen van gesprek waren jaarverslag, jaarrekening, de tussentijdse cijfers, de evaluatie van de organisatie, thuiswerken, jaarplan en begroting. Het overleg verliep steeds een in goede sfeer.

### **Medewerkers**

Gedurende het jaar waren er 51 personen bij de stichting in dienst. De gemiddelde formatie was 41,16 fte (2020: 38,55 fte). De verklaring van het verschil ligt in de aanstelling van extra personeel ter vervanging van langdurig zieke medewerkers.

In 2021 zijn 2 medewerkers bij GSBB vertrokken. Eén medewerker maakte extern promotie, een tweede medewerker ging met pensioen. De medewerkerstrouw bij GSBB is hoog. Het afgelopen jaar zijn 3 nieuwe medewerkers bij GSBB gestart. Daarnaast bood één medewerker tijdelijk ondersteuning.

GSBB ging in 2021 gebukt onder een uitzonderlijk hoog ziekteverzuim van 12,7%. De laatste maanden is er een lichte daling, maar er blijft sprake van een abnormale situatie. De verzuimfrequentie lag in 2021 laag: 0,7 (2020: 0,9). Dit betekent dat we het vooral over langdurig verzuim hebben. Het is voor zover mogelijk opgevangen met tijdelijke urenuitbreidingen en nieuwe medewerkers.

Gedurende het jaar is door medewerkers, al naar gelang van de geldende beperkingen, ongeveer 50% vanuit huis gewerkt.

De jaarlijkse personeelsdag is vervangen door een geslaagde barbecue/diner op een moment dat het kon. Gezamenlijke momenten voor alle medewerkers waren er – afgezien van enkele online ontmoetingen zoals voor kerst – niet. Aan het eind van het jaar is een feest- en ontspanningscommissie opgericht, die inmiddels diverse initiatieven ontplooit.

### **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.

Andere thema's in ons opleidingsaanbod waren:

- Nieuwe beslagvrije voet
- Belastingen en toeslagen
- Niet aangeboren hersenletsel

Hiernaast is meer dan voorheen gebruik gemaakt van online scholing. Deze maakt het mogelijk om medewerkers op maat te bedienen en beperkingen vanwege corona te omzeilen. Online opleidingen vormen een flexibele aanvulling op het in house trainingsaanbod.

### **Financieel resultaat**

Ironisch genoeg was het financieel resultaat van GSBB in 2021 hoger dan ooit. Onder de streep bleef er voor belastingen € 166.598 over. Dit is 5,3% van de omzet en veel meer dan begroot. Achter dit resultaat gaan belangrijke eenmalige factoren schuil, zoals een flinke uitkering van de verzuimverzekering (€ 161.000), het uitblijven van de begrote/verwachte cao loonstijging tot december 2021 en aan de kostenkant o.a. de inzet van extra personeel en de kosten van verzuimbegeleiding.

De omzet is met 5,8% gestegen. De tarieven gingen met 2,9% omhoog en hielden daarmee min of meer gelijke tred met de loonontwikkeling. Doorberekende bankkosten, beleggingsresultaat en incidentele andere factoren verklaren de rest van de stijging. Onderliggend bleef het volume van de dienstverlening ongeveer gelijk.

### **Kasstroom**

De afschrijvingen zijn laag. In 2021 zijn geen grote investeringen gedaan. Investeringen in thuiswerkplekken en kantoorinrichting zijn meestal direct in de kosten meegenomen. Er is een goed kopieerapparaat aangeschaft. Het kasstroomoverzicht laat gelijkblijvende liquide middelen zien. Het (defensief) beleg vermogen is toegenomen met € 132.000.

### **Kengetallen**

De liquide positie en de solvabiliteit van de GSBB zijn op orde. De liquiditeit (current ratio) is 2,71 (norm > 1,00). Het eigen vermogen als % van het totale vermogen is gelijk gebleven op 64% (2020: 64%). Het eigen vermogen als % van de omzet ligt op 27,0% (2020: 24,0%).

### **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 risico van deze beleggingen gering. Het prognoseresultaat is duidelijk gunstiger dan de als alternatief te ontvangen (of betalen) rente bij een bank. Het rendement komt ten gunste van het resultaat resp. de doelstelling van de Stichting.

### **Slot**

Concluderend kan gesteld worden dat 2021 voor de medewerkers van GSBB een moeilijk jaar was. Tegelijk bood dit kansen voor nieuwe medewerkers om bij ons te starten. We hebben onze cliënten de hulp kunnen bieden die nodig was. Door corona en soms ook ziekte was er minder persoonlijk contact dan gewenst.

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, omdat geleidelijk meer van ons gevraagd wordt, terwijl de tijd die hiervoor beschikbaar is trendmatig onder druk staat.

Terugblikkend zijn we blij met het vertrouwen van onze vele cliënten en hun netwerken. We zijn ook blij met de blijvende inzet en loyaliteit van onze medewerkers en onze samenwerkingspartners, die in 2021 immers ook onder zware omstandigheden hun zorg hebben kunnen leveren. De drive van onze mensen om zich aan de missie van GSBB te blijven verbinden en steeds weer kwaliteit en betrouwbaarheid te garanderen, maakt van GSBB de goede aanbieder van bewind, mentorschap en curatele die het al jaren is. We geloven dat we ook in komende jaren die verantwoordelijkheid waar kunnen blijven maken.

Corno van Renssen  
Arnhem, maart 2022