

Activiteitenplan GSBB 2025

Inhoud

1. Begroting 2025 in perspectief.....	2
2. Evaluatie Jaarplan 2024	3
3. Hoofdpunten van beleid 2025	3
4. Financiën	6
5. Medewerkers en organisatie	9
6. Instroom cliënten en relatiebeheer	10
7. Organisatie en efficiency.....	11
8. Dienstverlening	14
9. Samenvatting actiepunten (SMART).....	18

22 januari 2025

1. Begroting 2025 in perspectief

GSBB is een kwalitatief sterke speler in de markt van bewind, mentorschap en curatele. Lokaal en bij de rechtspraak in Gelderland geldt GSBB als gerespecteerde en betrouwbare partij. GSBB helpt op dit moment ruim 1900 cliënten. Sinds het maximum van 2200 in 2017 was er geleidelijke krimp.

In het veld van wettelijk vertegenwoordigers neemt GSBB als Stichting een bijzondere plaats in. Wij zijn een ANBI zonder winstoogmerk. Dit heeft als voordeel een aantrekkelijk imago als maatschappelijke organisatie en passende samenwerkingspartij. GSBB biedt daarnaast nog een tariefvoordeel voor cliënten, doordat het geen BTW in rekening brengt en mag brengen. Als werkgever onderscheidt GSBB zich door de cao Sociaal Werk te volgen.

Externe ontwikkelingen

- De concurrentie in de markt van bewindvoering is aanzienlijk. Er zijn ca. 2000 actieve professionele bewindvoerders actief. Landelijke actuele cijfers over de ontwikkeling van de aantallen bewinden duiden op enige afname. Met name de groei van schuldenbewinden is gestopt.
- In beleid van overheden en rechtspraak blijft het recht op zelfbeschikking, in de geest van VN-verdrag Handicap, sterk doorklinken. Lokale overheden blijven mede daarom sturen op vermijden van bewind en stimuleren van alternatieven. Dit zal – in ieder geval op termijn - het aantal schuldenbewinden verder begrenzen. Merkbaar is dat rechtbanken sneller overgaan tot het opheffen van een lopend bewind, vaak door het inzetten van een afbouwtraject.
- Het overgrote deel van het aanbod in beschermingsbewind komt van commerciële spelers: maatschappen, vennootschappen, eenmanszaken/zelfstandigen en franchiseketens. Deze kantoren hebben veelal lagere kosten dan GSBB door soberder arbeidsvoorwaarden en fiscale voordelen (o.a. verrekenen BTW, zelfstandigenaftrek, kleine ondernemersaftrek). Ze kennen vaak een sterke lokale verankering. Groei zit met name bij zelfstandigen en franchisers, veel andere kantoren staan onder druk; het meest de Stichtingen.
- De vraag naar mentorschappen blijft hoog. Het beperkte aanbod en de veel voorkomende wens voor één contactpersoon voor bewind en mentorschap spelen hierbij een rol. Er is een regelmatige stroom mensen waarbij naast het bewind ook een mentorschap (of incidenteel curatele) wordt uitgesproken. GSBB is één van de weinige spelers die de combinatie van bewind en mentorschap aanbiedt.
- “Dichtbij” is voor verwijzers steeds meer een voorwaarde bij het zoeken van een bewindvoerder of mentor. Het gaat in toenemende mate over “contact” en “vertrouwen”. Nabijheid helpt daarbij, ook al is dit objectief gezien bij bewind niet altijd

nodig om het werk goed te doen. We merken dat aanmeldingen vooral uit de meest nabije regio's komen (Arnhem/Nijmegen).

- In de Toolkit ouderenmishandeling vanuit de Lokale Alliantie veilig ouder worden zijn wij opgenomen als partner. Het is belangrijk om aansluiting te houden met de Lokale Alliantie en waar mogelijk de partners voor te lichten en advies te geven.
- Met diverse gemeenten is een convenant afgesloten.
- Tarief van wettelijk vertegenwoordigers is in 2025 EUR 116,92 per maand. Indexering was in 2025 6,2583 %.

2. Evaluatie Jaarplan 2024

Actie/Resultaat	Doelstelling	Resultaat
Omzet € 3,2 miljoen	> € 3,2 miljoen	Niet gehaald door krimp en minimale instroom
Operationeel resultaat	> -/- € 108.000	Niet gehaald door tegenvallende omzet
Liquiditeit	> 1,50	Behouden
Solvabiliteit ultimo 2024	40%	Niet behaald
Personele formatie maximaal	40,86 fte	Gelijk gebleven
Instroom bewind	<128	Sterk achtergebleven
Instroom mentorschap/curatele	48	Sterk achtergebleven
2Work KEI	Aansluiting	Niet mogelijk
Nieuw systeem voor 2Work zoeken	Gerealiseerd	Geen actie
Kwaliteitsaudits Horus en LKB	Indienen Handhaven	Gehandhaafd
Kostenbesparing huisvesting	Gerealiseerd	Geen actie
Tijdig indienen stukken bij de rechtbank	Gerealiseerd	Geen actie
Bereikbaarheid verbeteren	Gerealiseerd	Geen actie
Opleidingsprogramma 2024	Beschikbaar	Uitgevoerd
Daling % ziekteverzuim	% verlagen	Niet gehaald, zelfs toegenomen
Netwerkbijeenkomsten organiseren	Organiseren	Niet behaald
Website vernieuwen	Uitvoeren	Niet mogelijk
Digitaliseren personeelsadministratie	Operationeel	In uitvoering

3. Hoofdpunten van beleid 2025

Ingezette acties:

- Borgen benoembaarheid
- Ondersteunde personeelsinzet laten krimpen
- Gezond werkklimaat
- Ziekteverzuim verlagen
- Creëren van besparingen en extra geldstromen

Personeel en organisatie

In 2025 werken we verder aan:

- Collegialiteit en verbinding door nieuwe team samenstellingen
- Personeelsbeleid up to date maken en functies aanscherpen
- Sterke teamontwikkeling
- Coaching
- Nieuwe personeelsadministratie uitrollen
- Implementeren digitale declaraties en verlofaanvragen
- Mentorschap FTE's uitbreiden
- Verhuizen
- Opstelling kantoorruimte meer inrichten op ontmoeting en minder thuiswerken
- Efficiënter werken met Bizon (R&V's niet meer handmatig op papier)
- Herstructureren administratieve ondersteuning
- Kwaliteitsmedewerker benoemen en opleiden

Relatiebeheer en instroom cliënten

- GSBB-breed creëren van een groter omgevingsbewustzijn (klant- en marktgerichtheid)
- Uitbreiden ambassadeurschap naar alle medewerkers
- Rechtbank blijven betrekken in toekomstscenario's
- Intensiveren relatiebeheer
- Stabilisatie tot lichte groei bij bewind en enige groei bij mentorschap/curatele

Financiën en bedrijfsvoering

- Bestuurlijk onderzoek en standpuntbepaling toekomstig bedrijfsmodel GSBB
- Expertise inhuren voor onderzoek voor alternatieve bedrijfsmodellen
- Uitrol KEI Toezicht met Bizon (digitale uitwisseling rechtspraak)
- Onderzoeken financiële gevolgen loskoppelen combifuncties Bewind en Mentorschap
- Nabestaandeservice verhoging van het tarief en herstructureren
- Gewaarborgde hulp vervallen omzetten naar PGB beheer en/of mentorschap
- Afschrijving goodwill conform verloop overgenomen portefeuille Unico

Dienstverlening op orde

- Zorgdragen voor stabiliteit in contactpersonen voor cliënten
- Speciale aandacht voor uitbreiding, stabiliteit en continuïteit team CBM
- Uitbreiding mentorschapsdossiers (vanuit bewinddossiers)
- Procedures uniformeren
- Persoonlijke benadering dossiers
- Behoud van kwaliteit, 4-ogenprincipe, dossierchecks (kwaliteitsmedewerker)
- Behoud erkenning LKB en Aegis

Samenwerking en allianties

- Continueren/uitbouwen netwerk Stichtingen CBM
- Onderdeel blijven van het adviesteam voor de opzet SHV bij de Gemeente Arnhem
- Aangesloten blijven bij de WZW (Werkgeversvereniging Zorg & Welzijn)
- Versterken lokale samenwerkingsverbanden; verwijzers en partners in dienstverlening
- Onderdeel blijven van en meewerken in de Lokale Alliantie Arnhem
- Partner blijven voor de Toolkit financieel misbruik ouderen
- Workshops en voorlichting geven en meer inzetten op regionale ondernemers platformen
- Fysiek onderdeel worden van de lokale wijkteams

4. Financiën

Financiële positie

De financiële reserves van GSBB nemen af. In 2022, 2023 en 2024 heeft GSBB op de reserves duidelijk ingeteerd.

In het jaar 2025 slaagt GSBB er niet in om tot een sluitende begroting te komen. Een combinatie van maatregelen, gericht op omzetverhoging en kostenbeheersing moet er wel voor zorgen dat de cashdrain wordt beperkt. Prioriteit is om hierbij dienstverlening en personele stabiliteit goed te houden.

Het kader voor het financieel beleid van GSBB is de meerjarenprognose voor de periode tot 2027. De belangrijkste variabele in deze prognose ligt in de ontwikkeling van tarieven en loonkosten. In de gemaakte prognose is niet aangenomen dat de achterstand van de tarieven ten opzichte van de loonontwikkeling wordt ingelopen. Daar zijn namelijk nog geen concrete aanwijzingen voor.

De normen die GSBB hanteert voor de lange termijn zijn:

- Liquiditeit > 150%
- Solvabiliteit > 40%
- Eigen vermogen / omzet > 20%

De rechtspraak (LKB) hanteert lagere normen.

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

De pensioenpremies blijven in 2025 gelijk. De overige sociale lasten zullen voor zover nu bekend globaal ongewijzigd blijven. Denk hierbij aan premies voor werkloosheidsfonds, arbeidsongeschiktheid e.d. Verzekeringspremies (WGA-ERD) gaan wel wat omhoog.

Anders dan eerder voorzien is het effect van de achterblijvende indexatie van de tarieven voor een belangrijk deel structureel. Compensatie vanuit het rijk voor het structureel achterblijven van de tarieven is niet voorzien in 2026. Overleggen met het rijk over een vorm van compensatie zitten muurvast.

Voor de begroting van 2025 zijn de uitgangspunten

- Stijging tarieven met 6,2583%
- Aan vergoeding bankkosten begroten we € 23.750. Verhoging 2025 van € 2,50 per cliënt.
- Stijging lonen met 4,0% per 1 juli 2025 (cao-vernieuwing, uitgaande van 4% verhoging)
- Gelijkblijvende pensioenpremie van 25,8% (50% werkgever, 50% werknemer) van de loonsom -/- franchise
- Het tarief voor nabestaandenservice wordt € 175 per maand (verhoging € 25,- per afwikkeling per maand)
- GSBB blijft eigenrisicodragers voor de ziektekosten, WGA-verzekering
- We houden rekening met een algemene inflatie van 5%, in de begroting is hierin gedifferentieerd, omdat de verschillen per kostensoort aanzienlijk zijn. Verder verwachten we van een aantal diensten ook een volumewijziging. Zo zullen ook in 2025 de posttarieven stijgen, maar daar staat een daling van de hoeveelheid verzonden post tegenover.
- Voor de uitvoering van de verhuizing begroten wij € 20.000, -.
- De kosten van automatisering begroten we op € 50.000, - (vernieuwing hardware bij verhuizing)
- GSBB schrijft de kosten van de overname van Unico in 10 jaar af of sneller als het feitelijk verloop van oud Unico cliënten dat rechtvaardigt.

Resultaat

Begroot is een operationeel resultaat van -/- 215.173, -. Dit is het resultaat voor financiële baten en lasten en voor belastingen.

Vermogensbeheer

Doordat het niveau van de beschikbare liquide middelen daalt is ervoor gekozen de beleggingen, die voor de lange termijn werden aangehouden, te liquideren.

Belastingen

GSBB draagt over de winsten vennootschapsbelasting af. Het tarief is in 2024 19% en dat zal in 2025 ook zo zijn.

Financiële maatregelen / wijzigingen ten opzichte van 2024 in begroting 2025

Actie	Impact in 2025	Effect vanaf
Personele en formatieve aanpassingen (uitstroom zieke)	€ 45.000	Jun-Dec 2025
Instroom cliënten (intake)	€ 95.000	Jan 2025
Nabestaandenservice omzetverhoging	€ 5.000	Jan 2025

Kostenbesparing verhuizing	€ 17.000	Jul 2025
Totaal	€ 162.000	

Instroom bewind +8	€ 12.000	Juli 2025
Instroom CBM +12	€ 23.000	Juli 2025
Detachering medewerkers	p.m.	p.m.
Reorganisatie staf/onderst.	€ 30.000	Juli 2025
Omzettoename of formatieve bijstellingen	€ 50.000	Juni 2025

5. Medewerkers en organisatie

Inleiding

Dienstverlening is mensenwerk en vraagt om medewerkers die met plezier hun werk kunnen doen. Een nog steeds hoog verzuim en werkdruk maken dat hier ook in 2025 een belangrijke prioriteit ligt voor GSBB. Het werkplezier neemt gelukkig weer toe. Het aantrekken van nieuwe medewerkers werkt ondersteunend aan dit proces.

In 2024 zijn de maatregelen uit 2023 verder doorgezet en verrijkt. Er ligt een zwaartepunt bij veerkracht van het team en met elkaar in verbinding blijven. Voor 2025 is het doel om het ziekteverzuim te normaliseren. Dit is een stevige opgave die ook zijn vertaling krijgt naar het personeelsbeleid. Dit ziet enerzijds op vitaliteit van medewerkers en anderzijds in het aanscherpen van gewenst gedrag op de werkvloer.

Vitaliteit en persoonlijke groei

Teambesprekingen, jaargesprekken met teams, individuele gesprekken, afgestemde vakantieplanningen conform fluctuaties binnen werkdruk, hybride werken nieuwe vormgeven, directeur bestuurder blijft geen bestanden beheren, mensen op de werkvloer opleiden (Bender), stagairs, flexwerkers voor onbemande dossiers.

Opleiding

Het opleidingsplan 2025 is Handboek bewind, incompany n.a.v. voorkeuren personeel.

Overige punten

- Werkplezier en informeel contact

Doelen en actiepunten 2025 samengevat:

- Daling ziekteverzuim naar <6% op maandbasis
- Teamontwikkeling/teamcoaching plan maken
- Persoonlijke ontwikkeling: upgrade jaargesprekken, stimuleren persoonlijke ontwikkeling
- Vitaliteit en gedrag: interne en externe begeleiding, individuele zorg en aandacht
- Opleidingsplan 2025
- Bestendigen flexibele schil, hybride werken, informeel contact

6. Instroom cliënten en relatiebeheer

Marktpositie

De marktpositie hangt af van verschillende factoren, zoals de kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid, specialisatie, en de mate van concurrentie.

Er zijn verschillende aspecten die de marktpositie beïnvloeden:

Aantal bewindkantoren

In de regio Arnhem zijn diverse bewindkantoren actief, van kleinere lokale kantoren tot grotere, mogelijk landelijk opererende organisaties.

Specialisaties en diensten

Sommige bewindkantoren hebben mogelijk een specifieke focus, zoals het ondersteunen van mensen met schulden of het bieden van extra juridische begeleiding. Andere kantoren bieden een breder scala aan diensten, zoals budgetbeheer, schuldsanering en mentorschap.

Reputatie en klanttevredenheid

De reputatie wordt vaak bepaald door klantbeoordelingen, zowel online als via mond-tot-mondreclame. Het is belangrijk voor om vertrouwen op te bouwen met cliënten, aangezien zij vaak kwetsbare groepen in de samenleving ondersteunen.

Wij hebben geen invloed op het aantal bewindkantoren in de regio, wel hebben wij als specialisatie bewind en mentorschap in een combifunctie. Dat is een zeer gewilde optie voor veel cliënten en begeleiders. Een vast contactpersoon voor de uitvoering van twee diensten. Door de afdeling CBM uit te breiden zetten wij in op uitbreiding van deze combidienstverlening.

Een goede reputatie hebben wij zeker, alleen doordat wij een tijd een aanname stop van cliënten hebben gehad moeten wij weer in beeld komen. Hier zijn verschillende acties voor uitgezet het afgelopen jaar, maar de kracht zit hier in de herhaling het aankomende jaar en daarna automatisering van aanvragen vanuit de verwijzers naar ons.

Aantallen cliënten

Voor 2025 begroten we een instroom van

- 36 + 12 voor mentorschap/curatele
- 120 + 8 voor bewind

Acties 2025, samengevat:

- Planmatige invulling intake
- Doorstroom nieuwe dossiers naar beheerder verbeteren
- Verwijzers blijven benaderen en voorlichting geven in het werkveld
- Instroom conform begroting
- Uitbreiden formatie mentoren
- Bewind dossiers met de wens tot mentorschap in de organisatie laten instromen

7. Organisatie en efficiency

Inleiding

Voor een bewindvoerderskantoor is het essentieel dat efficiënt wordt gewerkt. In essentie moet “het systeem” het werk doen en de medewerkers hebben als taak om in contact met cliënten en begeleiding het systeem juist te vullen.

Met de overgang naar Bizon gaan wij een enorme efficiëntieslag maken. Hierdoor ontstaat ruimte in de werkbelasting van alle medewerkers. Dit gaat de doorstroom van nieuwe dossier ten goede komen, waardoor de instroom ook sneller kan bij de afdeling intake.

Innovatie

Data-analyse

Het gebruik van data-analysetools kan helpen bij het monitoren van financiële trends en het tijdig signaleren van problemen zoals schulden of onregelmatigheden, waardoor sneller actie kan worden ondernomen.

Door het in gebruik nemen van Bizon is het mogelijk om meer data-analyses te gaan uitvoeren. Dit kan onze dienstverlening zeker verbeteren en is daarmee een voordeel voor cliënten.

Innovatieteam

Het is nog steeds de wens een innovatieteam samen te stellen. De kwaliteitsmedewerker zal daar zeker onderdeel van zijn. Door de verkregen kennis uit dossiercontroles is het mogelijk voor het innovatieteam zaken die uit de controles komen op te pakken en daar oplossing voor te bedenken. Dit om te zorgen dat deze zaken preventief opgepakt of zelfs voorkomen kunnen worden.

Uniforme werkwijze

Met het in gebruik nemen van Bizon is het gelijk mogelijk een uniforme werkwijze te creëren. Voor de overgang naar Bizon is een keyuser team samengesteld. Dit team zal na de overgang naar Bizon de uniforme werkwijze gaan samenstellen. Het keyuserteam bestaat uit 4 bewindvoerders. Met hun kennis uit de praktijk en van het systeem zijn zij goed in staat een werkwijze op te stellen die door alle medewerkers moet worden toegepast. Hiermee kan ook zonder problemen dossier opvang plaatsvinden tussen medewerkers. Het is dan voor iedereen duidelijk hoe wij werken in dossiers en dat geeft geen ruis meer bij overname door bijvoorbeeld verlof of ziekte. Voor cliënten is dit ook fijn, dat alle collega's op dezelfde manier werken en niet geconfronteerd worden met andere regels of een andere uitvoering van werkzaamheden. Dit geeft voor cliënten meer rust in het geval van overnamen van dossiers.

Fysiek onderdeel worden van wijkteams

Onderdeel worden van een fysiek wijkteam heeft verschillende voordelen, zowel voor de medewerkers als voor de bewoners van de wijk. Hier zijn een aantal belangrijke voordelen:

- Beter overzicht en samenwerking
Wijkteams werken vaak multidisciplinair, wat betekent dat verschillende zorgprofessionals (zoals sociaal werkers, verpleegkundigen, huisartsen) samen kunnen werken. Dit zorgt voor een beter overzicht van de behoeften van bewoners en maakt het makkelijker om samen tot oplossingen te komen. Zo kunnen wij de verschillende zorgprofessionals voorlichten en adviseren t.a.v. onze dienstverlening. Onze dienstverlening kan daarmee in de behoefte voldoen en eventueel een oplossing bieden.
- Directe verbinding met bewoners
Doordat het wijkteam fysiek aanwezig is in de wijk, kunnen de teamleden dichterbij de bewoners staan. Ze hebben vaak meer inzicht in de lokale situatie en kunnen sneller inspelen op behoeften of problemen die zich voordoen. Hierdoor weten wij welke zaken spelen en daar kunnen wij met onze dienstverlening op inspelen.
- Snellere interventies
Door de nabijheid van de bewoners kan het wijkteam sneller reageren op zorgvragen of problemen. Dit kan de kwaliteit van de zorg verbeteren en voorkomen dat er later grotere problemen ontstaan. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening snel inzetten.
- Betere afstemming met andere organisaties
Fysieke wijkteams werken vaak samen met andere lokale instanties (zoals scholen, woningcorporaties of maatschappelijke organisaties), wat leidt tot een betere afstemming van de zorg en ondersteuning. De andere organisaties weten dan ook wat zij van ons kunnen verwachten.

- **Versterken van de gemeenschap**
Door lokaal aanwezig te zijn, kan het wijkteam bijdragen aan het versterken van de gemeenschap en het bevorderen van sociale cohesie. Teamleden hebben vaak een zichtbare rol en kunnen initiatieven ondersteunen die de wijk verbeteren.
- **Efficiënter werken**
Het fysiek werken in teams kan leiden tot kortere lijnen, snellere besluitvorming en beter contact, wat het werkproces efficiënter maakt.
- **Minder bureaucratie**
Wijkteams kunnen vaak flexibeler en minder bureaucratisch werken dan grotere organisaties. Dit kan de werkomstandigheden voor de medewerkers verbeteren en het makkelijker maken om snel in te spelen op specifieke situaties.

Voor bewoners betekent het dat ze vaak meer gepersonaliseerde en laagdrempelige zorg en ondersteuning ontvangen, wat hun kwaliteit van leven kan verbeteren. Wij kunnen hier zeker aan bijdragen door onderdeel te worden van de fysieke wijkteams.

Acties samengevat:

- Innovatieteam zodra mogelijk (wellicht dezelfde samenstelling als het keyuser team)
- Benutten mogelijkheden en efficiency Bizon
- Data-analyses maken en gebruiken
- Procedures uniformeren
- Kwaliteitsmedewerker aanstellen
- Onderdeel worden van fysieke wijkteams

8. Dienstverlening

Inleiding

De kern van de dienstverlening door GSBB wordt gevormd door bewind, mentorschap en curatele.

We willen herkenbaar zijn als “fullservice” aanbieder. Van daaruit bieden we een nabestaandenservice, bieden voorlichting/opleidingen/gastlessen aan, evenals advies over bewind en we bieden testamentair bewind en executele aan. Het gaat hierbij vooral om “service” en in mindere mate om een verdienmodel. GSBB staat open voor verbreding van het aanbod, mits dit onze propositie en expertpositie versterkt, het uit kan en past in onze doelstelling.

In 2024 voldeden we probleemloos aan de kwaliteitseisen. Dit willen we in 2025 herhalen. Hiervoor zal het nodig zijn dat in alle dossiers waarin nog geen plan van aanpak aanwezig is, dit alsnog op te stellen. Met de overgang naar Bizon gaan we in alle dossiers zorgen dat ook het plan van aanpak actueel is.

Een algemeen aandachtspunt is om in de interne organisatie het aantal keren dat dossiers overgedragen worden zo klein mogelijk te houden. Voor het beperken van onrust bij cliënten is dit belangrijk. Dit hangt sterk samen met personele rust binnen de organisatie. De uniforme werkwijze zal ook bijdragen voor de rust bij overname van zaken, zowel bij medewerkers als cliënten.

Aanbod dienstverlening

Diversificatie – mits passend binnen onze mogelijkheden en doelstelling – is aantrekkelijk om onze kennispositie naar onze partners meer te benadrukken en (overigens in heel beperkte mate) de omzetbasis te verbreden.

Nabestaandenservice

GSBB gaat in 2025 de dienstverlening van de nabestaandenservice zeker voortzetten en proberen uit te breiden. Het tarief wordt in overeenstemming gebracht met de bestede tijd en kosten. We stellen dit voor 2025 vast op € 175,- per maand, per afwikkeling.

PGB budgetbeheer

Uitgaande van de wetwijziging (afschaffen gewaarborgde hulp per 1-7-2024) in de WLZ ontstaat de mogelijkheid voor GSBB om actief te worden in PGB-budgetbeheer. Hier is vraag naar. Aandachtspunten zijn: tariefstelling, afbakening dienstverlening (in- of exclusief zorgtaken), eisen vanuit zorgkantoren voor toegang tot PGB-portal. Wellicht in combinatie inzetten met mentorschap.

Uitbreiding telefonische bereikbaarheid

Vanaf 14 oktober 2024 zijn wij maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereikbaar van 9 tot half 1 en van half 2 tot 4 uur. Met deze verbeterde bereikbaarheid gaat de klanttevredenheid ook omhoog. Voor begeleiders is het ook een pluspunt om makkelijk contact te krijgen met de dossierbehandelaar. In het werkveld zijn de ervaringen over onze ruime telefonisch bereikbaarheid erg goed. In tegenstelling met onze telefonische bereikbaarheid in het verleden.

Verandering in wet- en regelgeving

In 2024 zijn er enkele belangrijke veranderingen doorgevoerd in de wet- en regelgeving rondom bewindvoering in Nederland. Deze veranderingen zijn gericht op het verbeteren van de bescherming van kwetsbare personen, het vergroten van de transparantie en het versterken van de rechten van cliënten. Een paar belangrijke veranderingen zijn.

Toegang tot bewindvoering

De toegang tot beschermingsmaatregelen zoals bewindvoering is in 2024 strenger geworden. Het is nu moeilijker om bewindvoering te verkrijgen, en de rechter moet extra zorgvuldig afwegen of de maatregel echt noodzakelijk is. Dit is bedoeld om te voorkomen dat mensen onterecht onder bewind worden gesteld.

Versterking van de positie van de cliënt

Er is meer nadruk gelegd op de eigen regie van cliënten. Dit betekent dat mensen die onder bewind staan, meer betrokken moeten worden bij de beslissingen die over hun geld en vermogen worden genomen. De bewindvoerder moet actief uitleggen wat er gebeurt en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.

Professionalisering van bewindvoerders

Er wordt meer nadruk gelegd op de deskundigheid van bewindvoerders. Dit betekent dat er striktere eisen komen voor de opleiding en het gedrag van bewindvoerders. Bewindvoerders moeten bijvoorbeeld hun werkzaamheden goed verantwoorden en jaarlijks een verslag over hun werk indienen.

Toezicht op bewindvoerders

Er is meer aandacht voor het toezicht op bewindvoerders en hun werkwijze. Er worden strengere controles uitgevoerd door de rechter en toezichthouders om misstanden te voorkomen.

Kosten van bewindvoering

De kosten voor bewindvoering blijven een belangrijk onderwerp. Er wordt steeds meer gekeken naar de betaalbaarheid van bewindvoering, en er zijn richtlijnen voor de kosten die een bewindvoerder mag rekenen. Ook kunnen mensen met een laag inkomen mogelijk in aanmerking komen voor een bijdrage van de gemeente.

Deze veranderingen zijn bedoeld om de rechtspositie van cliënten te verbeteren, misbruik te voorkomen en de kwaliteit van bewindvoering te waarborgen.

In 2024 zijn wij lid geworden van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) dit is een onafhankelijke en actieve vereniging die staat voor verantwoordelijk toezicht in zorg- en welzijnsinstellingen. Dit doet zij door met en voor toezichthouders en raden van toezicht te werken aan professionalisering en ondersteuning van het toezichthoudende vak.

Dossiercontrole

In onze interne organisatie willen we de onze kwaliteit nog actiever borgen, door een actieve invulling 4-ogenprincipe in alle teams. De nu gemaakte afspraak is dat elke bewindvoerder/beheerder eens per maand een dossier van een collega screent. Elk team stelt hiervoor een planning/schema op, waarmee de voortgang/uitvoering wordt bewaakt. Daarnaast gaan wij in 2025 een kwaliteitsmedewerker inzetten.

Bereikbaarheid

De kwaliteitsbeleving van cliënten en begeleiders is enorm toegenomen sinds wij 4 hele dagen per week bereikbaar zijn. Ook in 2025 blijven wij op deze manier telefonisch bereikbaar.

Kwaliteitsmedewerker

In 2025 gaan wij een kwaliteitsmedewerker inzetten voor de dossiercheck. Deze kwaliteitsmedewerker gaat zo veel mogelijk dossiers controleren op volledig en juistheid.

Bezoek cliënten

GSBB stelt zich ten doel dat cliënten indien mogelijk minimaal eens per jaar bezocht worden. Dit de wettelijke richtlijn/eis. In 2025 gaan wij inzetten op het uitvoeren van minimaal 1 bezoek aan de cliënt per jaar.

Acties dienstverlening (samengevat):

- PGB in de combi met mentorschap uitbreiden
- Completeren en actualiseren plannen van aanpak
- Kwaliteitsaudit LKB en Aegis: handhaven (kw1-2)
- 4-ogen afspraak dossierchecks + bewaking
- Inzetten kwaliteitsmedewerker

9. Samenvatting actiepunten (SMART)

Actie/Resultaat	Doelstelling	Door	Gereed op
Omzet	€ 3,27 miljoen	GSBB	2025
Operationeel resultaat	> +/- € 150.000	GSBB	2025
Formatie ondersteunend personeel	Verkleinen	HR/Bestuur	2025
Investerings	< € 10.000	GSBB	2025
Instroom bewind	128	Intake	2025
Instroom mentorschap/curatele	48	Team CBM	2025
Afdeling CBM uitbreiden mentoren	2 medewerkers	HR/Bestuur	2025
Afname ziekteverzuim	<6%	HR/allen	2025
Jaargesprekken/ persoonlijke ontwikkeling	Vernieuwen, intensiveren	HR/bestuur	Juli 2025
Begeleiding vitaliteit en gedrag	Continueren	HR	2025
4-ogen dossiercontroles dossiers in team	1 check/mdw/maand	Elk team	Maart 2025
Innovatieteam (keyusers)	Instellen	Bestuur	Mei 2025
Bizon in gebruik nemen	Uitvoeren	GSBB	Februari 2025
Netwerk Stichtingen CBM	Uitbouwen	Bestuur	2025
Kwaliteitsaudits Aegis en LKB	Handhaven	GSBB	Sept 2025
Continueren/ uitbouwen netwerk Stichtingen	Behouden	Bestuur	2025
Deelnemer blijven adviesteam SHV Gemeente Arnhem	Behouden	Bestuur	2025
Aangesloten blijven WZW	Behouden	Bestuur	2025
Partner blijven in de Toolkit financieel misbruik ouderen	Behouden	Bestuur	2025
Workshops en voorlichting geven	Uitvoeren	Bestuur	2025
Fysiek onderdeel worden van de lokale wijkteams	Uitvoeren	Bestuur	2025
Lidmaatschap NVTZ	Behouden	Bestuur/RvT	2025
Versterken lokale samenwerkingsverbanden	Uitvoeren	Bestuur	2025
Onderdeel blijven van de Lokale Alliantie	Behouden	Bestuur	2025
Dienstverlening: PGB-beheer	Verkennen/invoeren	Bestuur	Juli 2025
Completeren/actualiseren plannen van aanpak	Completeren	Beheerders	Sep 2025
Clientbezoek	Minimaal 1x per jaar	Beheerder/CBM	2025
Telefonische bereikbaarheid	Behouden	GSBB	2025
Uniforme werkwijze opstellen en uitrollen	Uitvoeren	Keyusers	Juli 2025
Data-analyses maken	Onderzoeken	Bestuur	Sept 2025
Doorstroom nieuwe dossiers verbeteren	Uitvoeren	Bestuur/Intake	Juni 2025
Kwaliteitsmedewerker benoemen en opleiden	Uitvoeren	Bestuur	Juli 2025