

Strategisch Meerjarenplan GSBB

Inleiding

Dit strategisch meerjarenplan vormt de richtingwijzer voor onze organisatie in de komende jaren. Het is geen statisch document, maar een dynamisch plan dat meebeweegt met de tijd, de organisatie en de veranderende context waarin wij werken. We erkennen dat de wereld om ons heen continu in ontwikkeling is – maatschappelijke, technologische en organisatorische veranderingen vragen om een wendbare aanpak.

In tegenstelling tot klassieke meerjarenplannen, die vaak voor meerdere jaren vastomlijnde doelen formuleren, erkennen wij dat dit in de huidige tijd minder effectief is. De voorspelbaarheid van ontwikkelingen neemt na het eerste jaar snel af; wat nu realistisch lijkt voor jaar twee of drie, kan door maatschappelijke of technologische veranderingen al snel achterhaald raken. Dit wordt bevestigd door zowel onderzoek als praktijkervaring. Om die reden hebben we bewust gekozen voor een flexibel en adaptief plan, waarin ruimte is om jaarlijks bij te sturen en nieuwe inzichten mee te nemen.

Daarom is dit plan bewust flexibel opgezet. Niet alles is in beleid vastgelegd; er is ruimte om te experimenteren, te leren en bij te sturen waar nodig. Het plan wordt halfjaarlijks geëvalueerd volgens het vastgestelde evaluatieplan. Tijdens deze evaluatiemomenten reflecteren we op de voortgang, actualiteit en relevantie van onze doelen en activiteiten, en passen we het plan aan waar dat nodig of wenselijk is.

Een belangrijk uitgangspunt is dat dit plan van en voor onze medewerkers is. Iedereen krijgt de gelegenheid om mee te denken, suggesties te doen en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van de strategie. Zo ontstaat een plan dat breed gedragen wordt binnen de organisatie, aansluit bij de praktijk en toekomstbestendig is.

Met dit meerjarenplan kiezen we voor richting én ruimte: een heldere koers, maar met voldoende flexibiliteit om te blijven inspelen op nieuwe kansen en uitdagingen.

1. Visie en Missie

De basis van iedere strategie begint bij het fundament: de visie en missie van de organisatie.

Visie

Wij dromen van een samenleving waarin iedereen, ongeacht beperking of achtergrond, grip heeft op zijn leven en financiën.

GSBB wil daaraan bijdragen door betrouwbare, deskundige en toegankelijke bescherming te bieden aan mensen die dat tijdelijk of blijvend nodig hebben.

Wij zien financiële zorg niet alleen als bescherming, maar ook als een manier om mensen in hun kracht te zetten — zodat zij met rust, vertrouwen en eigen regie hun leven vorm kunnen geven.

GSBB onderscheidt zich door een combinatie van betrouwbaarheid, deskundigheid en oprechte betrokkenheid.

Vanuit onze wortels in Gelderland bouwen wij aan een organisatie die staat voor kwaliteit, nabijheid en persoonlijke aandacht.

Wij streven ernaar om uit te groeien tot de meest toegankelijke en betrouwbare bewindvoerdersorganisatie van Nederland — een organisatie die niet alleen financiële zorg biedt, maar mensen werkelijk verder helpt in hun zelfstandigheid en levenskwaliteit.

Missie

De GSBB staat voor bescherming mét respect voor zelfstandigheid. Wij behartigen de belangen van mensen die (tijdelijk) ondersteuning en vertegenwoordiging nodig hebben, zodat zij in zo groot mogelijke mate zelf de regie over hun leven behouden.

Onze werkwijze is onafhankelijk, deskundig en betrokken, met oog voor de persoonlijke normen, waarden en wensen van elke cliënt.

Daarmee geven wij invulling aan de uitgangspunten van het VN-Verdrag voor de Rechten van Personen met een Handicap: gelijkwaardigheid, participatie en zelfbeschikking.

2. SWOT-analyse

Een strategisch plan kan niet zonder een gedegen analyse van de interne en externe omgeving. Hieronder volgt een overzicht van de sterke en zwakke punten van de organisatie, evenals de kansen en bedreigingen waarmee zij geconfronteerd wordt.

Sterke punten (Strengths)

- **Ervaren, betrokken en deskundige medewerkers**
→ GSBB beschikt over een team met veel kennis van bewindvoering, mentorschap en curatele.
 - **Stichting zonder winstoogmerk**
→ De maatschappelijke inbedding en onafhankelijkheid versterken het vertrouwen bij cliënten, gemeenten en samenwerkingspartners.
 - **Brede dienstverlening onder één dak**
→ Door bewindvoering, mentorschap en curatele te combineren, kan GSBB integraal maatwerk leveren.
 - **Specialistische kennis op specifieke domeinen (belastingen, nabestaandendesk)**
→ Dit vergroot de kwaliteit van dienstverlening.
 - **Sterk maatschappelijk draagvlak in de regio Gelderland**
→ GSBB is lokaal goed ingebed en kent de sociale kaart en regionale keten goed.
-

Zwakke punten (Weaknesses)

- **Beperkte financiële middelen door vaste landelijke tarieven**
→ Dit beperkt investeringsruimte en innovatiecapaciteit, zeker bij toenemende complexiteit van dossiers.
 - **Proces- en systeeminefficiënties**
→ Digitalisering en procesoptimalisatie zijn nodig om de groei beheersbaar te houden en werkdruk te verminderen.
 - **Afhankelijkheid van een beperkt regionaal werkgebied (Gelderland)**
→ Dit maakt GSBB kwetsbaar voor demografische of beleidsmatige veranderingen in de regio.
-

- **Kansen (Opportunities)**
 - **Toenemende vraag door vergrijzing**
→ De maatschappelijke behoefte aan betrouwbare bewindvoering en mentorschap groeit structureel.
 - **Samenwerking met gemeenten, zorginstellingen en maatschappelijke organisaties**
→ Door strategische partnerschappen kan GSBB de instroom beter reguleren en haar maatschappelijke positie versterken.
 - **Digitalisering en procesinnovatie**
→ Automatisering van standaardtaken biedt kansen om tijd vrij te maken voor persoonlijke cliëntzorg.
 - **Vergroten van landelijke zichtbaarheid**
→ De expertise uit Gelderland kan worden benut om GSBB op termijn als voorbeeldorganisatie in Nederland te positioneren.
-

- **Bedreigingen (Threats)**
- **Toenemende concurrentie**
→ Vooral commerciële bewindvoerders en grotere organisaties die landelijk opereren kunnen cliënten en opdrachten wegnemen.
- **Afhankelijkheid van overheidstarieven**
→ Tariefstijgingen blijven achter bij takenverzwaring, wat marges onder druk zet.

- **Toenemende eisen van toezichthouders (LKB, rechtbank)**
→ Vereist extra administratieve inzet en kan takenverzwaring veroorzaken.
 - **Krappe arbeidsmarkt**
→ Moeilijkheden bij het aantrekken van ervaren bewindvoerders bedreigen groei en kwaliteit.
 - **Negatieve beeldvorming van bewindvoering in de media**
→ Vereist actieve reputatiebewaking en transparante communicatie.
-

3. Strategische Doelstellingen

Op basis van bovenstaande analyse heeft de organisatie haar strategische prioriteiten voor de komende jaren vastgesteld. Deze doelstellingen zijn SMART geformuleerd (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden).

Kwaliteit en expertise als onderscheidend vermogen

GSBB ontwikkelt zich tot dé expertorganisatie voor financieel zorgverlening voor kwetsbare cliënten in Gelderland, met landelijke voorbeeldfunctie op het gebied van goede praktijken, protocollen en kwaliteitsborging.

Versterken van netwerk en maatschappelijke positie

GSBB profileert zich als toegankelijke en betrouwbare partner voor gemeenten, zorginstellingen en maatschappelijke organisaties, en vergroot haar maatschappelijke zichtbaarheid en invloed binnen de sector.

Digitale innovatie en procesoptimalisatie

GSBB benut digitale tools en innovatieve processen optimaal om dienstverlening efficiënter, transparanter en klantgerichter te maken, zodat medewerkers meer tijd hebben voor persoonlijke aandacht.

Professionalisering en ontwikkeling van medewerkers

GSBB investeert structureel in de deskundigheid en ontwikkeling van haar medewerkers, zodat het team flexibel, toekomstbestendig en in staat is complexe dossiers te behandelen.

Cultuur

GSBB ontwikkelt een organisatiecultuur waarin we samen leren en continu verbeteren vanzelfsprekend is. We creëren ruimte voor reflectie, kennisdeling en innovatie, zodat iedere medewerker bijdraagt aan betere zorg voor onze cliënten en in het actief benutten van verbeterkansen in onze processen.

Duurzame en beheersbare groei

GSBB streeft naar een licht groeiende en stabiele cliëntenportefeuille, waarbij

capaciteitsuitbreiding en werkdrukmanagement hand in hand gaan met behoud van kwaliteit en persoonlijke aandacht.

Strategische positionering en innovatie van dienstverlening

GSBB verkent en ontwikkelt waar nodig nieuwe vormen van dienstverlening, onderzoekt de mogelijkheden van de inzet van AI in haar werkprocessen en positioneert zichzelf als toonaangevende bewindvoedersorganisatie in Nederland.

4. Strategieën en Maatregelen

Per doelstelling worden hieronder de beoogde strategieën en concrete acties weergegeven:

Kwaliteit en expertise als onderscheidend vermogen

Maatregelen:

- Ontwikkelen en periodiek actualiseren van werkprocessen en protocollen.
- Structurele kwaliteitsmonitoring en toetsing van dossiers, met gebruik van interne audits.
- Actieve deelname aan sector brede kennisnetwerken en het delen van expertise met andere bewindvoedersorganisaties.

Versterken van netwerk en maatschappelijke positie

Maatregelen:

- Opzetten van een strategisch stakeholderplan, gericht op gemeenten, zorginstellingen en maatschappelijke partners.
- Actief communiceren over GSBB's maatschappelijke impact via jaarverslagen, media en sociale kanalen.
- Deelname aan regionale en landelijke werkgroepen, zodat GSBB invloed heeft op beleid en regelgeving in de sector.

Digitale innovatie en procesoptimalisatie

Maatregelen:

- Uitbreiden en optimaliseren van het digitale systemen voor cliënten en medewerkers.
- Inventariseren van processen die geautomatiseerd of gestroomlijnd kunnen worden. (bijvoorbeeld door gebruik van AI)

- Voortzetten van een innovatie-werkgroep die nieuwe digitale tools en methodieken onderzoekt, strategisch digitaliseringsplan opstelt en implementeert.

Professionalisering en ontwikkeling van medewerkers

Maatregelen:

- Structureel aanbieden van bij- en nascholing op kerngebieden van bewindvoering, mentorschap en curatele.
- Ontwikkelen van een personeelsstrategie voor werving, behoud en kennisdeling van deskundig personeel.
- Uitrollen van persoonlijke ontwikkelingsplannen gekoppeld aan strategische ambities van GSBB.

Cultuur

Maatregelen:

- Teamreflectie structureel invoeren
- Verbetermomenten in werkoverleggen
- Successen zichtbaar maken
- Feedbackcultuur versterken

Duurzame en beheersbare groei

Maatregelen:

- Strategisch plannen van capaciteitsuitbreiding gekoppeld aan verwachte instroom en beschikbare FTE.
- Monitoren van medewerkers- en cliënttevredenheid om kwaliteit en persoonlijke aandacht te borgen.

Strategische positionering en innovatie van dienstverlening

Maatregelen:

- Uitbreiden van dienstenaanbod op basis van maatschappelijke behoefte en cliëntvraag.
 - Monitoren van trends en regelgeving in de sector om innovatie en differentiatie continu af te stemmen.
-

5. Organisatiestructuur en Middelen

Om bovenstaande doelstellingen te realiseren is een goed functionerende organisatiestructuur cruciaal. De juiste middelen dienen beschikbaar te zijn:

- **Personeel:** Investeren in behoud en ontwikkeling van medewerkers, en uitbreiden waar nodig.
 - **Technologie:** Maximaal benutten van bestaande systemen, en verkennen van nieuwe digitale oplossingen.
 - **Infrastructuur:** Goede interne afstemming en samenwerking tussen afdelingen. Optimaliseren van de werkprocessen.
-

6. Financieel Plan

Het financieel plan moet de strategische keuzes ondersteunen. Dit plan bevat:

- Een raming van noodzakelijke investeringen in personeel, technologie en kwaliteit.
 - Inkomstenprognoses, inclusief eventuele subsidies of aanvullende financiering.
 - Kostenbeheersing gekoppeld aan efficiëntieverbetering.
-

7. Risicoanalyse

	Risico	Categorie	Kans	Impact	Maatregel / Beheersing
1	Overbelasting bewindvoerders	Organisatorisch	Middel	Hoog	Caseload normeren, personeels-uitbreiding waar nodig
2	Fouten in administratie	Financieel/Operationeel	Middel	Hoog	Vierogenprincipe, controles, scholing
3	Datalek / AVG-schending	Juridisch/ICT	Laag	Hoog	AVG-training, beveiliging, audits
4	Ontevreden cliënten	Reputatie	Middel	Middel	Klachtenprocedure, communicatie

	Risico	Categorie	Kans	Impact	Maatregel / Beheersing
5	Terugval inkomsten	Financieel	Middel	Hoog	Reserves, scenarioanalyse, diversificatie
6	Wetgevingswijzigingen	Juridisch/Strategisch	Hoog	Middel	Scholing, beleid, branchevereniging
7	Ziekte / personeelsverloop	Organisatorisch	Middel	Hoog	Vervangingsbeleid, goed werkgeverschap
8	Vertrouwensverlies ketenpartners	Reputatie	Laag	Middel	Transparantie, afstemming
9	Incidenten met reputatieschade	Reputatie	Laag	Hoog	Communicatieplan, goede dossiervorming
10	Geen kwaliteitsborging	Kwaliteit	Middel	Middel	Interne audits, kwaliteitscoördinatie

8. KPI's (Key Performance Indicators)

Thema	KPI	Streefwaarde / Norm	Meetfrequentie
Kwaliteit dienstverlening	Aantal klachten	Max. 2 per 100 cliënten	Jaarlijks
	Doorlooptijd start bewind	≤ 14 werkdagen	Maandelijks
Werkdruk & capaciteit	Caseload per bewindvoerder	Op basis van zwaarte dossier	Per kwartaal
	Ziekteverzuim	≤ 4%	Per kwartaal
Financiën	Eigen vermogen t.o.v. omzet	≥ 10%	Jaarlijks
	Liquide middelen	Minimaal 2 maanden salariskosten	Jaarlijks

Thema	KPI	Streefwaarde / Norm	Meetfrequentie
Samenwerkingen	Verwijzingen via partners	≥ 10 per jaar	Jaarlijks
	Tevredenheid ketenpartners	≥ 7,0	Jaarlijks
Digitalisering & AVG	Aantal datalekken	0	Doorlopend
Opleiding & ontwikkeling	Scholingsuren per medewerker	≥ 8 uur	Jaarlijks
	Deelname intervisie	≥ 3 bijeenkomsten	Jaarlijks

9. Implementatieplan

Het implementatieplan beschrijft de stappen, deadlines en verantwoordelijkheden die nodig zijn om het strategisch plan te realiseren. Hierin worden actiepunten gekoppeld aan verantwoordelijke teams of personen en voorzien van een tijdsplanning.

10. Evaluatie en Bijsturing

Het strategisch meerjarenplan is geen statisch document. Gedurende de looptijd wordt de voortgang bewaakt, geëvalueerd en – indien nodig – bijgestuurd. Dit gebeurt op basis van KPI's, evaluaties met teams en input van stakeholders.

- Jaarlijkse evaluatiecyclus implementatieplan.
- Halfjaarlijks: tussentijdse bijstelling mogelijk.
- Continue monitoring door kwaliteitscoördinator en management.

Conclusie

Dit strategisch meerjarenplan geeft richting en structuur aan de organisatie voor de komende jaren. Het biedt helderheid over de ambities, de aanpak en de middelen die nodig zijn om die ambities waar te maken. Tegelijkertijd blijft er ruimte voor aanpassing aan veranderende omstandigheden, zodat de organisatie wendbaar en toekomstbestendig blijft.