Stichting GripOpSchuld Deurne

Jaarverslag 2019

en de plannen voor 2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding ... 3
2. Algemeen ... 3
Armoede ... 3
Verbouwing gemeentehuis ... 3
3. Samenwerking ... 4
Samenwerking met Peelgemeenten ... 4
Samenwerking binnen de Zorgvleugel ... 4
Samenwerking buiten de zorgvleugel ... 5
4. Professionalisering ... 5
Professionele uitvoeringspartner van de Gemeente ... 5
Professionaliseren van GOS op gebied van ICT ... 6
5. Personele organisatie GOS ... 7
Bestuur en Raad van Advies ... 7
Beroepskrachten ... 7
Vrijwilligers ... 7
Cursus ... 8
Vrijwilligers binden aan GOS ... 8
Kennis en kunde van onze vrijwilligers ... 9
Vrijwilligersbeleid ... 9
6. Bereiken van cliënten ... 9
7. Mogelijkheden voor extra financiële steun aan cliënten ... 9
8. Soorten Casussen en Cliënten ... 10
9. Budgetbeheer ... 11
10. Complexiteit ... 12
11. Ontwikkelingen hulpvragen en statistieken ... 12
12. Statistieken 2019 ... 14
Aanmeldingen en realisatie doelstellingen ... 14
Samenstelling van huishoudens die om hulp vragen ... 15
Topografische verdeling cliënten ... 16
Contactlegging met GOS ... 17
Statushouders ... 18
13. Plannen voor 2020 ... 20
14. Bijlage: Financiële verantwoording 2019 ... 21
Balans per 31-12-2019 ... 21
Resultatenrekening per 31-12-2019 ... 21
Toelichting op de balans (alle bedragen in euro's) ... 21
Toelichting op de resultatenrekening (alle bedragen in euro's) ... 23
Begroting 2020 ... 24

1. Inleiding

Stichting GripOpSchuld (GOS) Deurne zet zich in om mensen met financiële problemen zodanig te helpen, dat zij zowel grip krijgen op hun financiële situatie, als perspectief in hun leven.
Het jaar 2019 kenmerkt zich als een druk en hectisch jaar waarin veel doelen zijn bereikt. Zo werd GOS AVG-proof[1] en werd het nieuwe Fonds Bijzondere Noden operationeel. Ook werd de professionalisering van de organisatie verder ingezet en werden wederom veel kortdurende aanvragen verwerkt. Ook ontstond een enorme toestroom aan energiemeldingen. GOS stelt vast dat de werkdruk stijgt maar dat er ook in 2019 nog geen wachtlijst is ontstaan.

2. Algemeen

Armoede

Er is veel discussie over de definitie van armoede. Vragen over welke leefsituatie als armoede moet worden aangemerkt en welke mensen nu daadwerkelijk arm zijn, laten zich niet eenduidig beantwoorden. De opvattingen hierover in de samenleving zijn verdeeld. In Nederland is het welvaartsniveau dusdanig dat in beginsel iedere burger een dak boven zijn hoofd heeft, geen honger hoeft te lijden, zich deugdelijk kan kleden en toegang heeft tot medische zorg. In dit opzicht bestaat er geen armoede in Nederland. Toch zijn er wel degelijk verschillen in levensstandaard: niet iedereen beschikt over een toereikend inkomen om in voldoende mate in de maatschappij te kunnen participeren.
In 2019 kwam 45 procent van de huishoudens met een laag inkomen naar eigen zeggen moeilijk rond van hun inkomen, vergelijkbaar met het aandeel in 2018. In 2016 en 2017 gaf nog ruim de helft van de huishoudens met een laag inkomen aan, moeite te hebben met het betalen van de gebruikelijke, noodzakelijke uitgaven.
Naast de financiële situatie beïnvloedt ook de algehele leefsituatie het welzijn van huishoudens. Financiële beperkingen in combinatie met minder gunstige leefsituatie-omstandigheden kunnen tot armoede en sociale uitsluiting leiden.
Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft cijfers gepubliceerd over het risico op armoede in de verschillende gemeenten in Nederland. Daaruit blijkt dat Rotterdam het hoogste risico heeft met 14,5% van het aandeel huishoudens met een (langdurig) laag inkomen. Deurne ligt met een percentage van 5,3% net onder het landelijk gemiddelde.

Verbouwing gemeentehuis

De gemeente is in 2019 gestart met de plannen om het gemeentehuis ingrijpend te verbouwen tot een huis van de samenleving. In de tussentijd moest er een oplossing komen voor het ruimtegebrek dat de dienstverlening van GOS, parten speelt. GOS had samen met stichting Leergeld de beschikking over één kantoor. Dit was niet werkbaar en in het tweede kwartaal van 2019 heeft GOS de beschikking gekregen over twee kantoren naast elkaar. Daarnaast reserveert GOS bij afspraken met cliënten, een aparte spreekkamer.
Het blijkt in de praktijk echter vaak lastig om voldoende spreekruimtes te hebben voor medewerkers en cliënten, die de privacy garanderen. Iedereen moet alert zijn om op tijd een

[1] Als gevolg van de AVG, ondervindt GOS problemen bij de uitvoering van het werk voor de cliënten ten aanzien van de opgevraagde info bij externe instanties zoals deurwaarders, incassobureau's, zorgverzekering, energieleveranciers en overheidsinstanties. Daarom maakt GOS voortaan gebruik van een algemene volmacht, getekend door de cliënt. Dat werkt op zich goed maar vertraagt de voortgang regelmatig omdat de volmacht door de externe partij goedgekeurd en in hun systeem verwerkt moet worden alvorens info verstrekt wordt.

ruimte te reserveren anders is er geen spreekkamer beschikbaar. Iedereen in de Zorgvleugel loopt hier tegen aan. In de openbare werkplekken van het gemeentehuis is het ook bijna niet mogelijk om de privacy te garanderen, dus dat is ook geen optie. Het is behelpen geblazen, totdat de verbouwing van het gemeentehuis is gerealiseerd.

GOS heeft in het nieuwe Huis voor de Samenleving een aanvraag ingediend voor 3 kantoren, voor de 3 professionals, om het nieuwe ruimtegebrek op te lossen. Het hebben van een eigen kantoor is belangrijk om de privacy bij gesprekken met cliënten te kunnen waarborgen en niet onnodig gestoord te worden bij de uitvoering van hun het werk.

3. Samenwerking

Samenwerking met Peelgemeenten

Er is in 2019 regelmatig overleg geweest met de 5 Peelgemeenten op het gebied van schuldhulpverlening, teneinde de schuldhulpverlening in deze gemeenten te uniformeren. Tijdens het 6-wekelijks overleg worden knelpunten besproken en blijkt steeds weer dat elke gemeente haar eigen identiteit en werkwijze wil behouden. Ook op het gebied van budgetbeheer zijn er grote verschillen tussen gemeenten onderling. De ene gemeente besteedt budgetbeheer uit aan een externe partij zoals de Kredietbank, een andere gemeente huurt externe krachten in, die enkele dagen per week op hun locatie zitten. Voor gemeente Deurne is GOS de lokale partner die het budgetbeheer volledig zelfstandig uitvoert. Dat is prettig voor de cliënt, die weet dat het hele proces door een vertrouwd persoon uit Deurne wordt uitgevoerd. Deze verschillen zullen niet verdwijnen en dat is voor GOS ook niet wenselijk. Het is wel interessant om te zien waar iedereen tegen aanloopt en in samenspraak tot oplossingen komt.
In de tweede helft van 2019 is een werkgroep ketensamenwerking Peelgemeenten opgericht die als doel heeft om gelijke taken uniform uit te voeren volgens procedures en standaard sjablonen. Getracht wordt de werkwijze van de 5 deelnemende gemeenten in de Peelsamenwerking wat betreft gegevensaanlevering richting schulddienstverlening, te uniformeren. Daartoe zijn al een aantal stappen gezet. De werkverdeling tussen schulddienstverlening en GOS wordt zodanig , dat GOS meer taken krijgt toebedeeld, dan nu het geval is, voordat alle stukken aangeleverd kunnen worden bij de schulddienstverlening. Om die taken goed uit te kunnen oefenen is nog enige scholing noodzakelijk.

Samenwerking binnen de Zorgvleugel

- ✓ Zorg in Deurne

  Ook in 2019 was er net als in 2018, een aantal cliënten zonder inkomen (10) dat zich bij GOS meldt. Strikt genomen hoort deze groep niet tot de clientèle van GOS. In deze gevallen neemt GOS contact op met andere organisaties binnen de zorgvleugel met de vraag of zij eerst elders begeleid kunnen worden. Als er vervolgens inkomen is, kan GOS het financiële gedeelte voor een cliënt inregelen. Deze samenwerking loopt steeds beter en effectiever, maar kan verder verbeterd worden. Dit blijft een aandachtspunt. Te denken valt hierbij aan dubbel werk dat verricht wordt voordat partijen elkaar gevonden hebben!. (Het duurt soms te lang voordat GOS ingeschakeld wordt)
- ✓ LEV (Wijkwerkers – Gebiedsteam – Inburgering – Vluchtelingenwerk)

  De lijnen zijn kort en dat werkt samenwerking in de hand. Dit is erg prettig voor alle partijen en daardoor kan er vaak snel hulp geboden worden.

- ✓ Senzer

  De samenwerking met Senzer is in 2019 al merkbaar verbeterd. De wijze waarop er naar een cliënt wordt gekeken verschilt nogal. GOS kijkt primair naar de cliënt zelf, terwijl Senzer de cliënt nog teveel benadert vanuit de regelgeving. Medewerkers weten elkaar nu steeds beter te vinden en plannen vaak samen met de cliënt afspraken, zodat ze elkaar versterken en geen taken dubbel doen. Verschillen van inzichten worden daarmee aanvullend in plaats van tegenwerkend. Dit is een positieve ontwikkeling.

Samenwerking buiten de zorgvleugel

- ✓ Gemeente – Beleidsambtenaar Sociaal Domein

  De samenwerking met de gemeente in de persoon van beleidsambtenaar Marion Jochem verloopt positief kritisch en houdt beide partijen scherp. Er is regelmatig overleg waarbij problemen worden besproken en opgelost. Het is fijn dat de lijnen kort zijn, waardoor urgente problemen snel kunnen worden opgelost.
- ✓ Woningbouwvereniging Bergopwaarts (BOW)

  De samenwerking met BOW verloopt uitstekend en resulteert in snelle contactlegging met GOS als cliënten een achterstand dreigen te krijgen. BOW is daardoor ook vaker bereid uitstel te verlenen.
- ✓ Afdeling Schulddienstverlening Peelgemeenten

  In 2019 zijn alle verzoeken voor aanmelding bij de gemeentelijke Schulddienst-verlening, inclusief de aanmeldingen van bewindvoerders voor inwoners van Deurne, via GOS verlopen. In totaal werden 19 cliënten aangemeld. 13 vanuit Bewindvoerders en 6 direct vanuit GOS.
- ✓ Raadsliedenwerk

  Bij raadsliedenwerk kan GOS terecht als er een bezwaarschrift gemaakt moet worden.
- ✓ Bewindvoerders

  GOS stuurt als dat nodig is, cliënten door naar een bewindvoerder uit de vaste groep bewindvoerders waar we vertrouwen in hebben. Die samenwerking verloopt prima. Soms melden nieuwe cliënten zich bij GOS omdat ze weg willen bij hun bewindvoerder. Meestal blijkt dat deze bewindvoerders niet werken zoals GOS het graag zou zien.

GOS heeft inmiddels een goede naam opgebouwd bij diverse Deurnese instanties zoals Bergopwaarts, bewindvoerders en zorgverzekeraar CZ. Er bestaat vertrouwen dat als de cliënt door GOS geholpen wordt, er aan de afspraken voldaan wordt. In 2020 zal GOS trachten dit vertrouwen ook uit te bouwen naar andere instanties zoals banken. Daardoor kan GOS efficiënter werken.

4. Professionalisering

Professionele uitvoeringspartner van de Gemeente

Een van de hoofddoelstellingen van GOS voor 2019, was om verder te professionaliseren.
De nadruk voor het bestuur lag in 2019 op het versterken van de organisatie van GOS. GOS kan hiermee een sterkere samenwerkingspartner worden voor de Gemeente, maar ook voor andere organisaties in de zorgvleugel.
GOS bestaat voornamelijk uit vrijwilligers en had slechts 2 beroepskrachten. Al in 2018 heeft GOS bij de Gemeente gepleit voor de aanstelling van een derde beroepskracht, die ook als taak moest hebben de organisatie verder te professionaliseren, maar ook het voordeel van de inzet van vrijwilligers moest behouden.

De inzet van vrijwilligers genereert namelijk een grote extra toevoeging en meerwaarde voor de gemeente omdat vrijwilligers vanuit hun zuivere intrinsieke motivatie, hulp geven aan burgers en daar niets voor terugvragen. En naast dat stukje financiële hulp is er ook het sociale stukje; de arm om de schouder; het luisterende oor en het zien van de noden van de hulpvrager. De tomeloze inzet van de vrijwilligers; niet gehinderd door budgetten en tijdslimieten, is niet te betalen en maakt dat de gemeente Deurne zich kan onderscheiden van andere gemeenten. GOS heeft vervolgens in 2019 extra budget gekregen om een derde beroepskracht aan te stellen in de vorm van een meewerkende kantoormanager.

De kantoormanager (kabuco) is vanaf 19 augustus 2019 belast met:

- ✓ Direct aansturen van de andere twee beroepskrachten (Budgetbeheerders-Coördinatoren) en de vrijwillige coördinatoren.
- ✓ Plan maken om verdere professionalisering van GOS uit te zetten en bestuur adviseren.
- ✓ Sturen op professioneel handelen van de beroepskrachten.
- ✓ Als contactpersoon optreden voor gemeente, interne organisaties binnen de zorgvleugel en externe organisaties.
- ✓ Fungeren als verbindingspersoon werkveld en bestuur.
- ✓ Verbeteren van de administratieve organisatie van GOS.
- ✓ Besluiten bestuur implementeren.
- ✓ Knelpunten t.a.v. de uitvoering inzichtelijk maken en verbetervoorstellen doen.
- ✓ Noden en behoeften uit het werkveld inzichtelijk maken en oplossen.
- ✓ Samen met bestuur de doelen voor GOS bepalen en implementatieplan maken.
- ✓ Inzichtelijk maken welke kennis er aanvullend nodig is bij de beroepskrachten.
- ✓ Meewerken als budgetbeheerder en als coördinator.

Gezien de hoeveelheid van taken, de korte tijd die restte in 2019 (4,5 maanden) en de benodigde inwerkperiode, zitten de meeste taken nog in de opstartfase. De verdere uitwerking zal in 2020 zijn beslag krijgen.
De inwerkperiode is voor de kantoormanager succesvol verlopen en meewerken als budgetbeheerder en coördinator heeft enorm geholpen om volledig op de hoogte te raken van alle facetten van het werk dat GOS verricht. Hierdoor zijn er een aantal knelpunten blootgelegd waaraan in 2020 zal worden gewerkt. De verbinding tussen bestuur GOS en de gemeentelijke beleidsambtenaar Sociaal Domein wordt door de kantoormanager versterkt en wordt door partijen als zeer positief en constructief ervaren. De algemene ervaring is dat het erg fijn is dat de kantoormanager 4 dagen per week op kantoor is en bijna altijd bereikbaar is voor anderen.

Professionaliseren van GOS op gebied van ICT

Om verder te professionaliseren is het noodzakelijk dat er meer structuur komt in de organisatie van het werk. GOS verwerkt alle data in eigen excel-sheets en word-documenten. Dat is niet erg efficiënt en foutgevoelig omdat dezelfde data vaak in verschillende sheets en documenten moet worden verwerkt. Er bestaat een enorme behoefte aan een file-managementsysteem, zoals bijvoorbeeld door bewindvoerders gebruikt wordt.
Eind november kwam de Gemeentelijke Schulddienstverlening (SDV) met de mededeling dat het softwaresysteem EOS dat zij gebruiken om de dossiers in te verwerken en data uit te halen, per 1 juni 2020 uit de lucht gaat omdat het verouderd was en niet meer ge-update zou worden. SDV die de schuldsaneringstrajecten voor de 5 Peelgemeenten uitvoert, moest dus een ander softwaresysteem zoeken dat op 1 juni 2020 ook echt operationeel moet zijn. Er is toen een werkgroep vervanging EOS in het leven geroepen die uitgezocht heeft welk systeem zou kunnen voldoen. Het systeem OnView kwam uiteindelijk als beste uit de bus en dit systeem wordt ook door Gemeente Helmond naar tevredenheid gebruikt. Omdat de 5 Peelgemeenten allemaal het voortraject van de dossiers die naar de Schulddienstverlening uitvoeren, werd geconstateerd dat het wel handig is als de 5 Peelgemeenten allemaal het systeem OnView gaan gebruiken, zodat er

een vlekkeloze overdracht plaatsvindt als het dossier lokaal afgesloten wordt en door SDV opgepakt en verder behandeld gaat worden. Aangezien 2019 inmiddels voorbij was, is met IT-connectie afgesproken dat zij begin 2020 de hardware bestellen en installeren en ondertussen wordt GOS door de werkgroep vervanging EOS meegenomen in het hele implementatieproces. De verwachting is dat OnView door GOS pas eind 2020 of per 1-1-2021 in gebruik kan worden genomen omdat er veel ingericht moet worden en veel documenten middels standaard sjablonen in het systeem gezet gaan worden, die vervolgens ~~door~~ alle Peelgemeenten gaan gebruiken. Tot die tijd zullen we onze excel-sheets en documenten op de huidige manier gebruiken.

5. Personele organisatie GOS

Bestuur en Raad van Advies

Afgelopen jaar vond er geen wijziging plaats binnen het bestuur. In 2019 heeft GOS een vacature geplaatst voor versterking van de Raad van Advies vanuit de Protestantse kerk, nadat Harmannus Schuur in het voorjaar van 2019 helaas was overleden. Eind 2019 is Robert Smid toegetreden tot de Raad van Advies dat daarmee weer op volle sterkte is.

Beroepskrachten

Op 19 augustus 2019 nam buco Jos van de Mortel afscheid van GOS wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Een sollicitatieprocedure is gestart en heeft per 16 september geresulteerd in de aanname van een nieuwe buco in de persoon van Mariëlle Janssen. Zij was al enkele jaren verbonden aan GOS als vrijwillige coördinator en was feitelijk al ingewerkt.
Als uitvloeisel van de groeiende taakbelasting van buco's, coördinatoren en bestuur, was eind 2018 al duidelijk dat de organisatie moest worden uitgebreid met een meewerkende kantoormanager (kabuco). De werving voor deze functie is in mei 2019 opgestart en heeft geleid tot benoeming van Ria Maassen, die vanaf 19 augustus in dienst is getreden. Ria Maassen was eerder al vanaf de start van GOS in 2012 tot juni 2016 als penningmeester, verbonden aan GOS.

Vrijwilligers

Inzet professionals en vrijwilligers in 2019

- ✓ Eén maatje houdt zich bezig met het bijhouden van de website. Met de komst van onze nieuwe buco, Mariëlle Janssen heeft dit maatje aangegeven er mee op te willen houden. Mariëlle heeft vanaf oktober deze taak overgenomen.
- ✓ Vanaf 1 maart 2019 kregen de zittende buco's een vaste aanstelling. Zij werken fulltime, Het voordeel is dat er altijd een aanspreekpunt is voor dringende gevallen. Ook maatjes en vrijwillige coördinatoren kunnen bij hen aankloppen voor ondersteuning en advies.
- ✓ De maatjes werden tot september 2019 ondersteund door twee buco's en drie vrijwillige coördinatoren. Vanaf september werden zij ondersteund door de nieuwe kabuco, twee buco's en drie vrijwillige coördinatoren.
- ✓ De buco's fungeren tevens als achtervang bij afwezigheid van maatjes en coördinatoren. De buco's namen, tot de komst van de Kabuco ook een beperkt aantal administratieve taken over van het bestuur.
- ✓ De toegang en goede bereikbaarheid maken het laagdrempelig voor cliënten om zich te melden bij GOS en mede daardoor is het aantal kortlopende casussen sterk toegenomen.
- ✓ In 2019 is er in juni 1 cursus geweest voor nieuwe vrijwilligers, die heeft geresulteerd in 5 nieuwe maatjes. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de afgelopen 3 jaar. In 2019 was het verloop een stuk lager, maar ieder jaar is er een

redelijk groot verloop omdat maatjes nieuw of ander werk vonden met als consequentie dat ze het werk niet meer konden combineren met hun taak als maatje.

Verloop Maatjes	Aantal per 1/1	Nieuw	Gestopt	Aantal per 31/12
2017	33	15	-12	36
2018	36	12	-15	33
2019	33	3	-8	28

Cursus

Vanaf de oprichting van GOS in 2011 is er tot nu toe 12x een cursus voor nieuwe vrijwilligers geweest. GOS mag zich gelukkig prijzen dat zich ieder jaar weer voldoende vrijwilligers melden die de ambitie hebben om medeburgers te helpen en als vrijwilliger tot GOS te willen toetreden.

Vrijwilligers binden aan GOS

Wat doen we om onze vrijwilligers te ondersteunen en aan GOS te binden?

- ✓ Individuele ondersteuning en coaching van de maatjes door onze buco's en Co's
- ✓ 6 maatjesavonden per jaar

  Ook in 2019 vonden er weer 6 maatjesavonden plaats. Die waren gericht op intervisie en deskundigheidsbevordering en dit is tevens het alternatief voor hercertificering. Deelname is dan ook niet vrijblijvend.

  De thema's in 2019 waren:
  - Mogelijke voorzieningen voor cliënten,
  - AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en intervisie (gevolgen van de AVG-implementatie a.d.h.v. casussen)
  - Presentatie Fonds 'Beelsfundatie' en Presentatie over de BSOB (Belastingsamenwerking Oost-Brabant)
  - Presentatie Belastingdienst (Toeslagen en nieuwe wet- en regelgeving)

  Daarnaast zijn er altijd twee gezellige avonden: In juni de jaarlijkse BBQ en in december de jaarlijkse feestavond met een hapje en een drankje. Deze avonden zijn vooral bedoeld om onze waardering uit te spreken voor de inzet van maatjes voor GOS.
- ✓ Een verplichte 3 daagse Maatjescursus waarbij ze gecertificeerd moeten zijn vóór aanvang van hun werk.
- ✓ 4x per jaar een Nieuwsbrief waarin onze vrijwilligers geïnformeerd worden over alle ontwikkelingen op gebied van de financiële hulpverlening, de ontwikkelingen van GOS als organisatie, nieuwe wet- en regelgeving etc.
- ✓ Faciliteren van onze vrijwilligers d.m.v. benodigde formulieren en documenten op de website en het eventueel ter beschikking stellen van een (leen)laptop en/of telefoon.
- ✓ Vrijwilligers krijgen GEEN vergoeding maar daar staat tegenover dat de uitvoering van hun werk ook niks mag kosten
- ✓ Voldoening van de resultaten van hun werk

Kennis en kunde van onze vrijwilligers

Mede door de grotere complexiteit van de casussen dienen de maatjes ook steeds beter opgeleid te worden om beslagen ten ijs te komen. Complexere financiële berekeningen en budgetplannen die opgesteld moeten worden, vergen meer kennis en kunde. Maatjes moeten ook beschikken over empathisch vermogen en dus in staat zijn om een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt, om zo onze sociale doelstelling van een “arm om de schouder”, waar te kunnen maken. Daarnaast moet een maatje zelf een sterke persoonlijkheid hebben om bestand te zijn tegen een eventuele negatieve houding van een cliënt en om het vol te kunnen houden zonder ontmoedigd te raken. Het is namelijk zeker niet de bedoeling dat ze er zelf aan onder door gaan, of het leed van anderen mee naar huis nemen. Al met al zijn dat voor een vrijwilliger enorme zware persoonlijkheidseisen, waaraan ze moeten voldoen om goed te kunnen helpen. GOS speelt daar bij de aanname van nieuwe vrijwilligers al op in door bij het eerste kennismakingsgesprek al een heel precies beeld te scheppen van het werk in de praktijk. Daarna is de driedaagse cursus bedoeld om de nieuwe vrijwilligers goed toe te rusten met kennis en kunde, zodat ze zelfverzekerd kunnen beginnen aan dit mooie werk, met dankbaarheid van cliënten als beloning. Daarnaast blijft de goede begeleiding door de coördinatoren van cruciaal belang. GOS doet er alles aan om met raad en daad maatjes te ondersteunen.

Vrijwilligersbeleid

De casussen worden steeds ingewikkelder. Dat roept de vraag op wat we eigenlijk mogen vragen van een maatje, dat als vrijwilliger zijn werk doet. Die vraag werd al gesteld tijdens ons symposium in 2017. Het in 2018 aangepaste vrijwilligersbeleid is ook in 2019 regelmatig besproken en bijgesteld. De verwachting is dat in 2020 het definitieve beleid uitgerold wordt.
Doel van het vrijwilligersbeleid is het bereiken dat alle vrijwilligers, betrokken bij GOS, zo goed mogelijk tot hun recht komen.

6. Bereiken van cliënten

Ook in 2019 heeft GOS geprobeerd om zoveel mogelijk cliënten met financiële problemen te bereiken.

- ✓ Dat gebeurt vanaf het vierde kwartaal 2019 wekelijks middels advertenties in het Weekblad voor Deurne. Tevens staat GOS in het Weekblad van Deurne ook op de laatste pagina met alle dienstverlenende instellingen van de gemeente Deurne vermeld.
- ✓ GOS staat met een advertentie in bijna alle wijkbladen.
- ✓ Via onze website kan men zich ook melden, zowel digitaal als telefonisch.
- ✓ Iedere maandagmorgen is er een inloopspreekuur van 09:00 – 12:00 uur.
- ✓ Met de andere organisaties uit de zorgvleugel Zorg in Deurne, hebben wij een steeds betere samenwerking en vindt onderlinge doorverwijzing plaats.

Het valt op dat ook in 2019, net als in andere jaren, de meeste cliënten bij GOS op eigen initiatief binnen komen. Hieruit blijkt dat GOS een in Deurne bekende laagdrempelige organisatie is waarin cliënten vertrouwen hebben.

7. Mogelijkheden voor extra financiële steun aan cliënten

Mogelijkheden die GOS kan aanwenden om cliënten financieel extra te ondersteunen

1) FBN (Fonds Bijzondere Noden)
2) Fondsen
3) Maatschappelijke Participatie Uitkering Volwassenen
4) Individuele Inkomens Toeslag

1. Fonds Bijzondere Noden
   Het nieuwe Fonds Bijzondere Noden werd, eind 2019 operationeel. Dit fonds maakt het mogelijk schulden van cliënten bij schuldeisers tegen finale kwijting af te kopen. De cliënt krijgt vervolgens een renteloze schuld bij het fonds, die hij in een periode van 3 jaar weer aflost. Uiteraard zijn er voorwaarden aan deze lening verbonden, waarbij cliënten onder budgetbeheer kunnen komen.
2. Fondsen die giften of donaties verstrekken.
   Ook in 2019 vroeg GOS voor cliënten die in een schrijnende financiële situatie verkeerden, een bijdrage uit een fonds aan. Er zijn vele lokale, regionale en landelijke fondsen die noodlijdende burgers op allerlei gebieden kunnen helpen. Burgers kunnen particulier geen aanvraag doen bij de fondsen, maar via GOS kan dat wel. In 2019 is door stichting T Villa Nova een bijdrage verstrekt en door Beelsfundatie is 3x een bijdrage verstrekt. Hiermee waren cliënten enorm geholpen.
3. Er werd opnieuw goed gebruik gemaakt van de Maatschappelijke Participatie Uitkering Volwassenen. Deze uitkering van €250 kan ieder jaar worden aangevraagd en is bedoeld om te kunnen deelnemen aan sociale, sportieve en culturele activiteiten. Vooral statushouders maken veel van deze regeling gebruik.. Het blijft een aandachtspunt voor de gemeente om de regelingen nog beter bekend te maken bij de gemiddelde inwoner, die hier ook recht op heeft, maar dit vaak niet weet. Het geld wordt echter meestal gebruikt om tekorten op het inkomen aan te vullen.
4. Voor mensen met een minimum inkomen dat lager is dan 120% van de bijstand, kan ieder jaar een Individuele Inkomens Toeslag (IIT) aangevraagd worden bij Senzer. Met deze toeslag kunnen onvoorziene uitgaven bekostigd worden zoals bijvoorbeeld een koelkast.

8. Soorten Casussen en Cliënten

Onderscheid soorten Casussen

- ✓ Kortdurende (korter dan 4 uur) hulpvraag[2]
- ✓ Langdurige eenvoudige hulpvraag
- ✓ Gemiddelde middelzware tot zware hulpvraag
- ✓ Langdurige middelzware tot zware hulpvraag
- ✓ Crisis hulpvraag
- ✓ Bovenstaande soorten, maar dan statushouders betreffende
- ✓ Vroegsignalering (Energiemeldingen)[3]

[2] Kortdurende aanvragen vergen 0-4 uur werk per keer en dit betreffen bijvoorbeeld eenmalige aanvragen van toeslagen/belastingaangiften/financieel advies/inventarisatie van financiële situatie

[3]Energiemeldingen komen via de gemeente binnen en betreffen meldingen van energiemaatschappijen dat er bij een huishouden een betalingsachterstand is ontstaan van minimaal 2 maanden (gas en elektriciteit). Gemeente Deurne stuurt een brief naar dit adres om te informeren of ondersteuning gewenst is. Deze energiemeldingen vallen onder "Vroegsignalering" en is een verantwoordelijkheid van de gemeente om snel in te spelen op (dreigende) financiële problemen. GOS is uitvoerder van de ondersteuning. Omdat het resultaat van deze vorm van vroegsignalering slechts 2% in de gevallen helpt, gaat de gemeente Deurne op zoek naar een andere vorm met een hoger slagingspercentage.

Onderscheid soorten Cliënten

- ✓ Reguliere cliënten
- ✓ Statushouders
- ✓ Cliënten zonder inkomen
- ✓ (Ex)Zelfstandig ondernemers
- ✓ Dak- en thuislozen
- ✓ Cliënten die door bewindvoerder naar Schuldhulpverlening geleid moeten worden (Dit loopt altijd via GOS)
- ✓ Cliënten die uiteindelijk naar bewindvoerders geleid moeten worden
- ✓ Cliënten die vanuit GOS naar de Schuldhulpverlening doorgestuurd worden.
- ✓ Cliënten die stoppen bij bewindvoerder en door GOS verder (al of niet in budgetbeheer) geholpen worden.
- ✓ Budgetbeheercliënten

9. Budgetbeheer

Vanaf eind 2017 biedt GOS al budgetbeheer aan. Sindsdien is er een gestage groei van het aantal budgetbeheercliënten, van vijf in 2017 18 eind 2018 tot 21 eind 2019. Deze groei zet zich gestaag voort in 2020. Van deze 21 cliënten zijn er 12 die minder dan 120 % van de bijstandsnorm ontvangen en mogelijk naar een bewindvoerder zouden moeten worden doorverwezen, als GOS geen budgetbeheer aanbood. Budgetbeheer wordt bijvoorbeeld ingezet om te voorkomen dat cliënten onder bewind gesteld moeten worden. Dit heeft direct een kostenbesparend effect voor de gemeente. Budgetbeheer heeft ook een gunstige uitwerking op cliënten die onvoldoende met geld kunnen omgaan en daardoor in financiële problemen raken en dat soms langdurig blijven. Voor GOS betekent dit echter een langdurige relatie van vaak vele jaren met de cliënt.

Het streven van GOS is om cliënten financieel zelfredzaam te maken, dus ook de budgetbeheercliënten, maar het is een illusie dat iedereen het zelfstandig kan leren. Daar liggen allerlei oorzaken aan ten grondslag zoals:

- ✓ Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal (Statushouders)
- ✓ Verstandelijk onbekwaam zijn (te laag niveau om het te begrijpen)
- ✓ Onopgevoed zijn op financieel gebied (Slecht voorbeeld van ouders die ook in de problemen zitten)
- ✓ Geestelijk onbekwaam zijn (bijvoorbeeld dementerend)

Een van de doelen voor 2020 is om uit te zoeken of er een onderscheid gemaakt kan worden tussen de diverse budgetbeheercliënten, om vast te kunnen stellen welke cliënten eeuwigdurend afhankelijk zullen zijn van hulp. Wat betekent dit voor de belasting van GOS?

Aantal cliënten in budgetbeheer per einde jaar				
	Totaal	**Norm**	**Derden****	**SDV*****
2019	21	12	6	3

* Norm: Cliënten <120% bijstandsnorm (incl.derden en SDV)

** Derden: Cliënten door derden aangemeld; >120% bijstandsnorm

*** SDV: Cliënten bij Gemeentelijke Schulddienstverlening en >120% bijstandsnorm

10. Complexiteit

Complexiteit hulpvraag groeit

De hoofddoelstelling van GOS is het helpen van burgers in de gemeente Deurne, teneinde financieel zelfredzaam te worden.
De hulpvragen hebben vaak een multidisciplinaire achtergrond.
Regelmatig komen cliënten binnen via LEV omdat ze zich daar gemeld hebben met bijvoorbeeld een maatschappelijk probleem, waarna blijkt dat er ook financiële problemen zijn. Maar ook komen cliënten op eigen initiatief bij GOS en blijkt dat er soms ook andere problemen zijn en dan verwijst GOS ook door naar andere hulpverlenende instanties.
In de praktijk zijn dit vaak zeer kwetsbare mensen die aan de hand genomen moeten worden en langdurig (vaak jaren) ondersteund moeten worden.

Voorbeeld van een (extreem) complexe hulpvraag

Statushouders-gezin dat nog veel last heeft van oorlogstrauma's. Vader, moeder en meerdere kinderen; enkele jaren al woonachtig in Nederland. Ouders zijn gescheiden maar wonen noodgedwongen nog samen met de kinderen in één huis, omdat er geen extra huis beschikbaar is. Er is sprake van huiselijk geweld en schulden. Ze hebben nog geen inburgeringsdiploma en de ouders spreken nauwelijks Nederlands en kunnen dus niet werken.

Op dit gezin zit/zat de volgende hulpverlening:

✓ Veilig thuis	✓ Bergopwaarts
✓ Jeugdzorg	✓ Regievoerder
✓ Jeugdbescherming	✓ Tolk
✓ Maatschappelijk werk	✓ Bewindvoerder
✓ Senzer	✓ Taalmaatjes
✓ 2 gezinsvoogden	✓ Vrijwilligers
✓ GOS	✓ Blijf-van-mijn-lijfhuis

Dit gezin kon alleen effectief worden geholpen door een regievoerder aan te stellen die alle disciplines aanstuurde. Daardoor gingen de hulpverleners beter samenwerken en werd de hulpverlening effectiever.

Naast een dergelijk extreem geval, behandelt GOS alle gradaties van complexiteit. Belangrijk is om op tijd ondersteuning van andere partijen te zoeken om op een constructieve manier samen, cliënten te helpen.
Complexe casussen vergen enorm veel tijd en energie van medewerkers van GOS en dit verhoogt de werkdruk enorm.

11. Ontwikkelingen hulpvragen en statistieken

De complexiteit van de casussen blijft ook in 2019 erg hoog. Dat stelt hoge eisen aan de deskundigheid en het geduld van onze maatjes en coördinatoren. In deze gemiddelde doorlooptijd van 6,1 maanden is de intensiteit van begeleiding afwisselend van hoog tot laag. Er doen zich geregeld nieuwe feiten voor, waardoor de begeleiding niet gestopt kan worden.
Een constante is en blijft dat cliënten zich, veelal uit schaamte, veel te laat aanmelden met alle financiële gevolgen van dien.
Ook in 2019 vroegen cliënten die eerder door GOS werden geholpen, opnieuw hulp. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat als cliënten de stap naar GOS eenmaal hebben gezet, ze dat makkelijker een tweede keer doen. Dat zegt iets over de wijze waarop maatjes en coördinatoren cliënten begeleiden. Daarnaast blijkt dat er cliënten zijn die structureel niet in

staat zijn, zelfstandig hun financiën te beheren en daarom opnieuw voor langere tijd geholpen moeten worden. Dit blijft een aandachtspunt voor 2020, want dat betekent dat ze niet daadwerkelijk zelfredzaam zijn..

De gemiddelde doorlooptijd van actieve langdurige casussen de afgelopen 3 jaren bedraagt

In 2017: 5,3 maanden

in 2018: 6,5 maanden

in 2019: 6,1 maanden

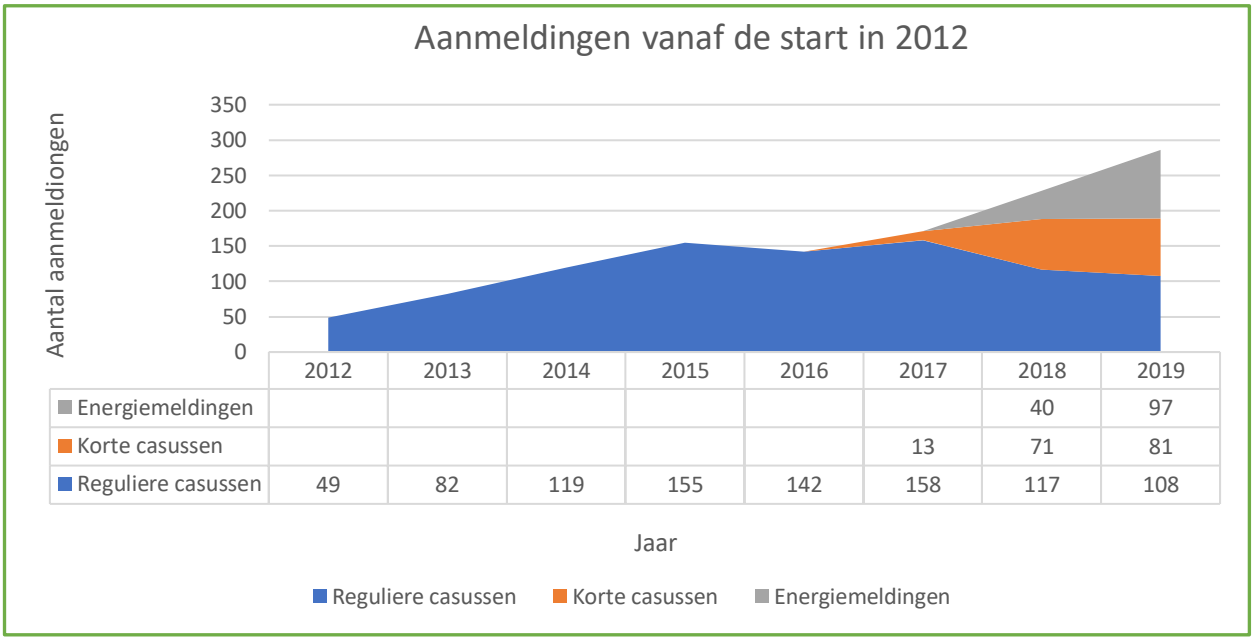
De doorlooptijd van 2019 is in lijn met voorgaande jaren.

1. In 2019 deed één ZZP'er een beroep op GOS. Dat is een zeer langdurig, intensief en complex traject dat door twee coördinatoren gedaan wordt in plaats van een maatje. Er meldden zich verder geen andere ZZP-ers; mogelijk als gevolg van de aantrekkende economie.
2. In 2019 zijn er in totaal 6 cliënten van GOS naar bewindvoerders gegaan. Daarnaast heeft GOS 13 casussen van bewindvoerders gekregen die begeleid moesten worden naar de Schulddienstverlening.

Hieronder volgen een aantal statistieken van 2019 met toelichting.

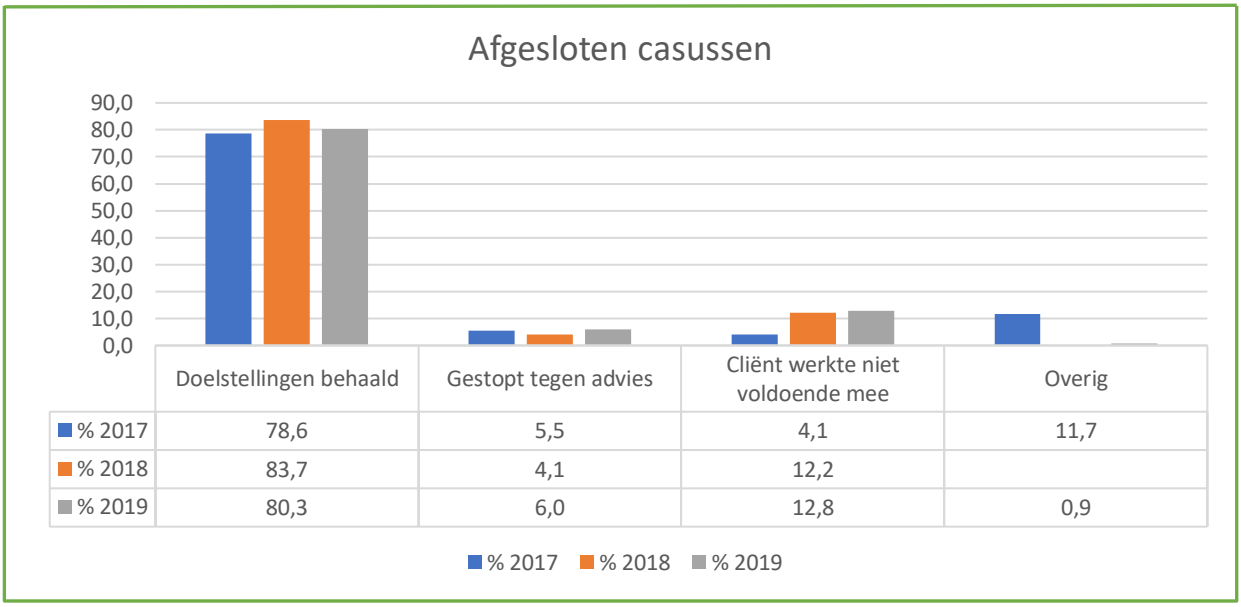
12. Statistieken 2019

Aanmeldingen en realisatie doelstellingen



Vanaf augustus 2017 worden korte casussen geregistreerd. Korte casussen vergen tussen de 0 en vier uur aan tijd. De cliënt wordt dan geholpen zonder dat het totale GOS- traject van intake, via overeenkomst, tot beëindiging wordt doorlopen. Het gaat dan om kleinere uitzoekklusjes, toelichting op vragen, ondersteunen bij het aanvragen van inkomens-verhogende voorzieningen en oplossen van kleinere problemen. (Ex)cliënten weten GOS steeds beter te vinden om bij dit soort klusjes ondersteuning te krijgen.

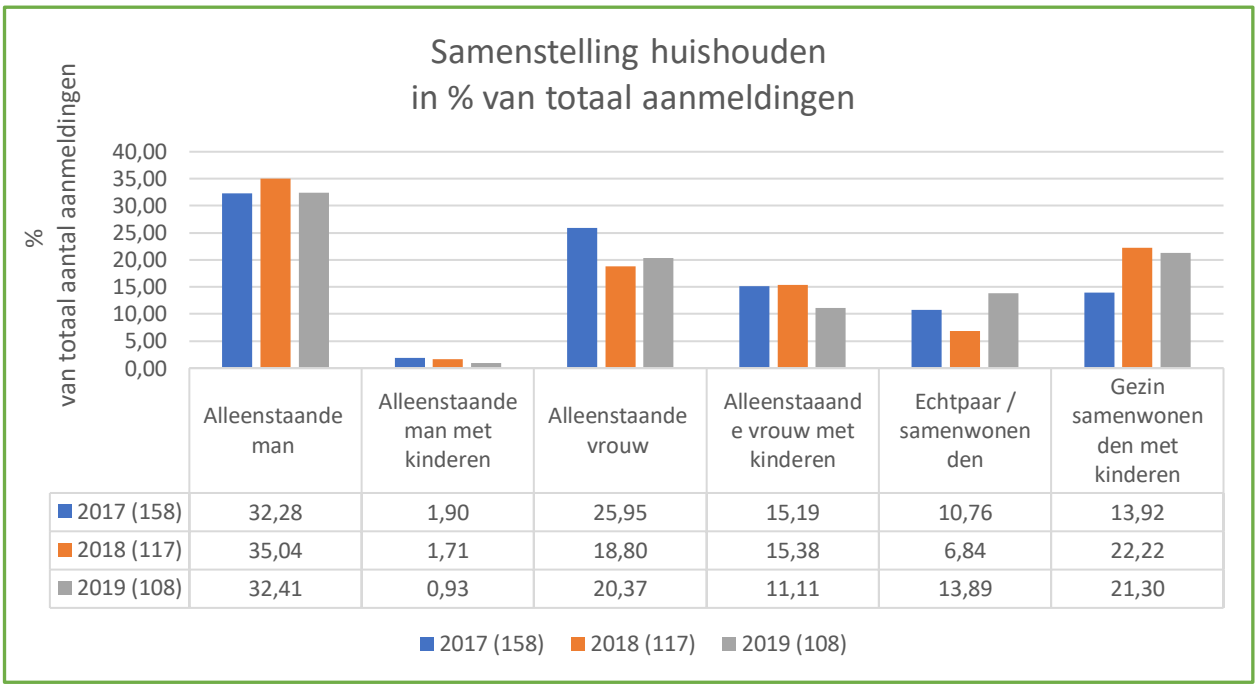
Beëindiging van een casus



Het percentage casussen dat succesvol wordt afgesloten, ligt al twee jaar boven de 80%. Over het algemeen zijn cliënten zeer tevreden met de ondersteuning van GOS en worden in de meeste gevallen de doelstellingen gehaald. Er is echter ook een groei te bespeuren bij cliënten die niet

het volledige traject doorlopen of afmaken. Enerzijds omdat men (tegen advies in) stopt en anderzijds omdat cliënten geen reactie meer geven of zich niet aan de gemaakte afspraken houden en/of willen houden. (Bij deze laatste categorie is GOS genoodzaakt het traject te stoppen. Het betreft hier in totaal bijna 19% van alle beëindigde casussen in 2019. Dit is een groeiende groep cliënten de afgelopen 3 jaar.

Echter, veel van deze cliënten die afhaken voordat de doelstelling bereikt is, zien we later weer terug komen omdat ze het zelf toch niet redden. Vaak zijn ze dan wel beter gemotiveerd.



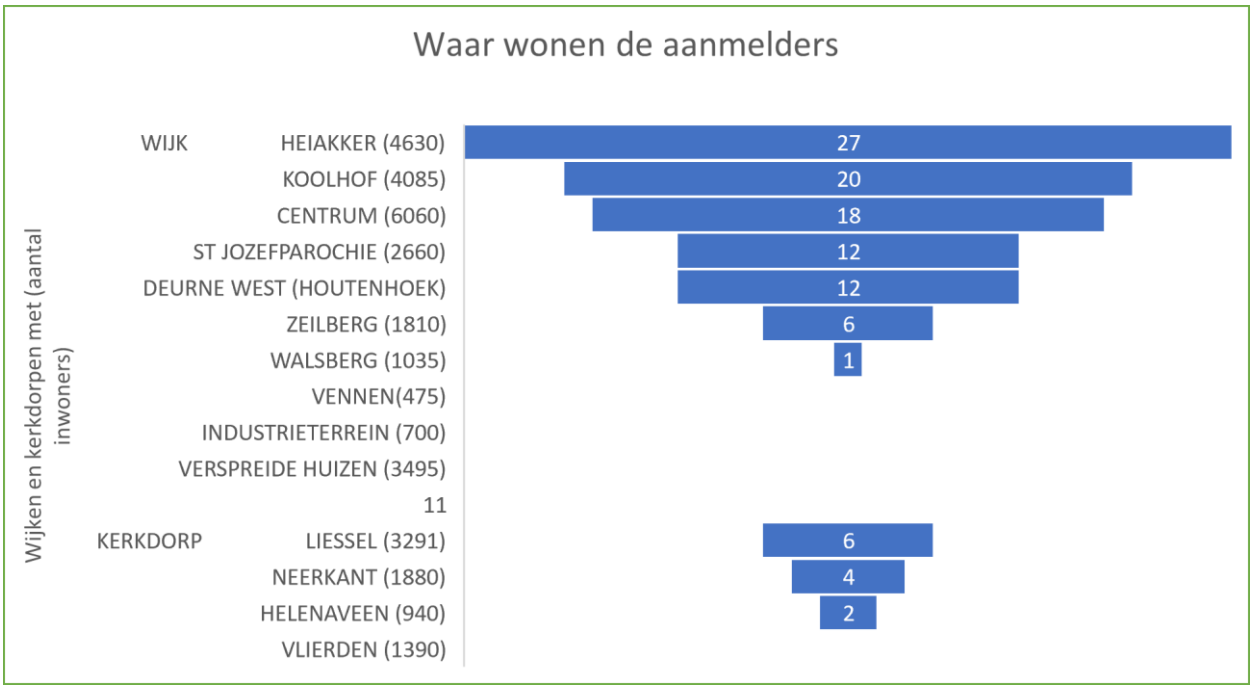
	Alleenstaande man	Alleenstaande man met kinderen	Alleenstaande vrouw	Alleenstaaande vrouw met kinderen	Echtpaar / samenwonenden	Gezin samenwonenden met kinderen
2017 (158)	32,28	1,90	25,95	15,19	10,76	13,92
2018 (117)	35,04	1,71	18,80	15,38	6,84	22,22
2019 (108)	32,41	0,93	20,37	11,11	13,89	21,30

Samenstelling van huishoudens die om hulp vragen

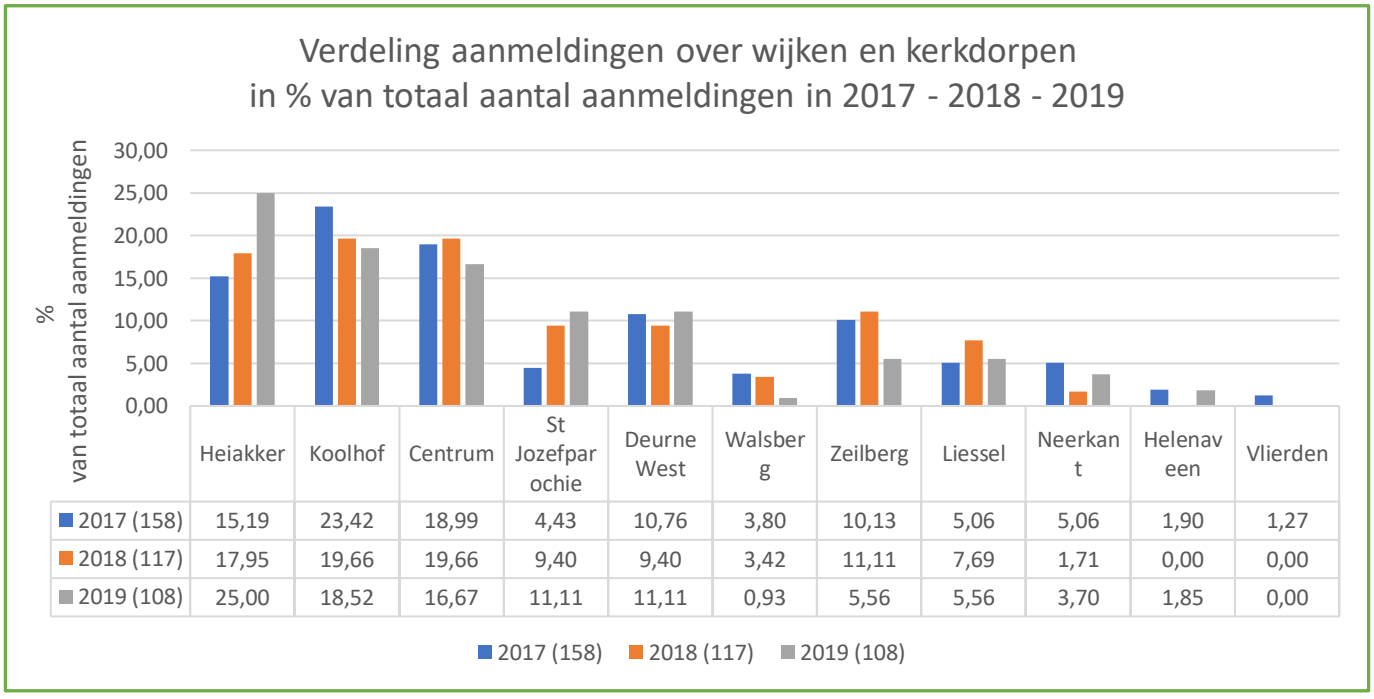
NB: Achter de jaartallen staat tussen haakjes het aantal cliënten dat zich heeft aangemeld

In 2019 traden er wat verschuivingen op ten opzichte van 2018 en 2017
Het aandeel alleenstaande mannen is gedaald. Het aandeel echtparen of samenwonenden zonder kinderen is fors toegenomen, terwijl het aandeel alleenstaande vrouwen met kinderen weer afneemt.

Topografische verdeling cliënten



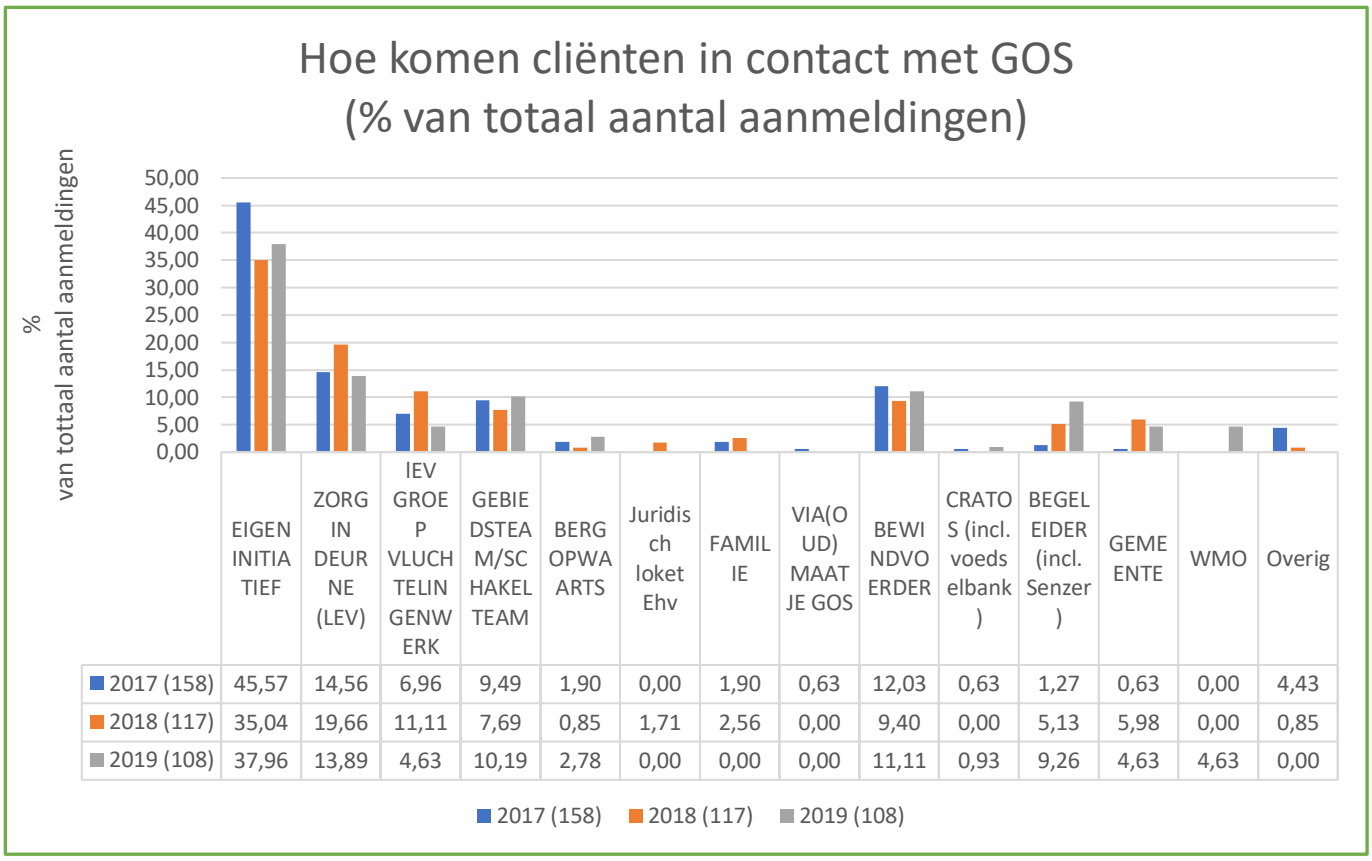
NB: Achter de naam van de wijk of kerkdorp staat tussen haakjes, het aantal inwoners vermeld



	Heiakker	Koolhof	Centrum	St Jozefparochie	Deurne West	Walsberg	Zeilberg	Liessel	Neerkant	Helenaveen	Vlierden
2017 (158)	15,19	23,42	18,99	4,43	10,76	3,80	10,13	5,06	5,06	1,90	1,27
2018 (117)	17,95	19,66	19,66	9,40	9,40	3,42	11,11	7,69	1,71	0,00	0,00
2019 (108)	25,00	18,52	16,67	11,11	11,11	0,93	5,56	5,56	3,70	1,85	0,00

NB: Achter de jaartallen staat tussen haakjes het aantal cliënten dat zich aangemeld heeft

Opvallend is de forse groei van aanmeldingen uit de Heiakker t.o.v. vorige jaren en terwijl de aanmeldingen uit de Zeilberg fors lager zijn. Koolhof en Deurne Centrum dalen ook terwijl St Jozefparochie en Deurne West groeien. De percentages uit de kerkdorpen schommelen. Uit Vlierden kwamen wederom 0 aanmeldingen.

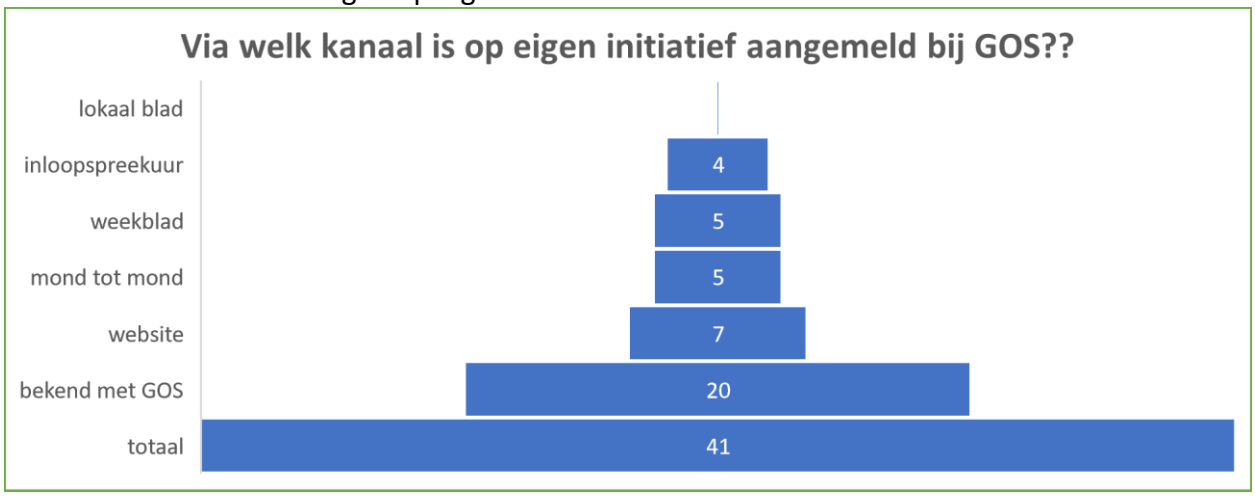


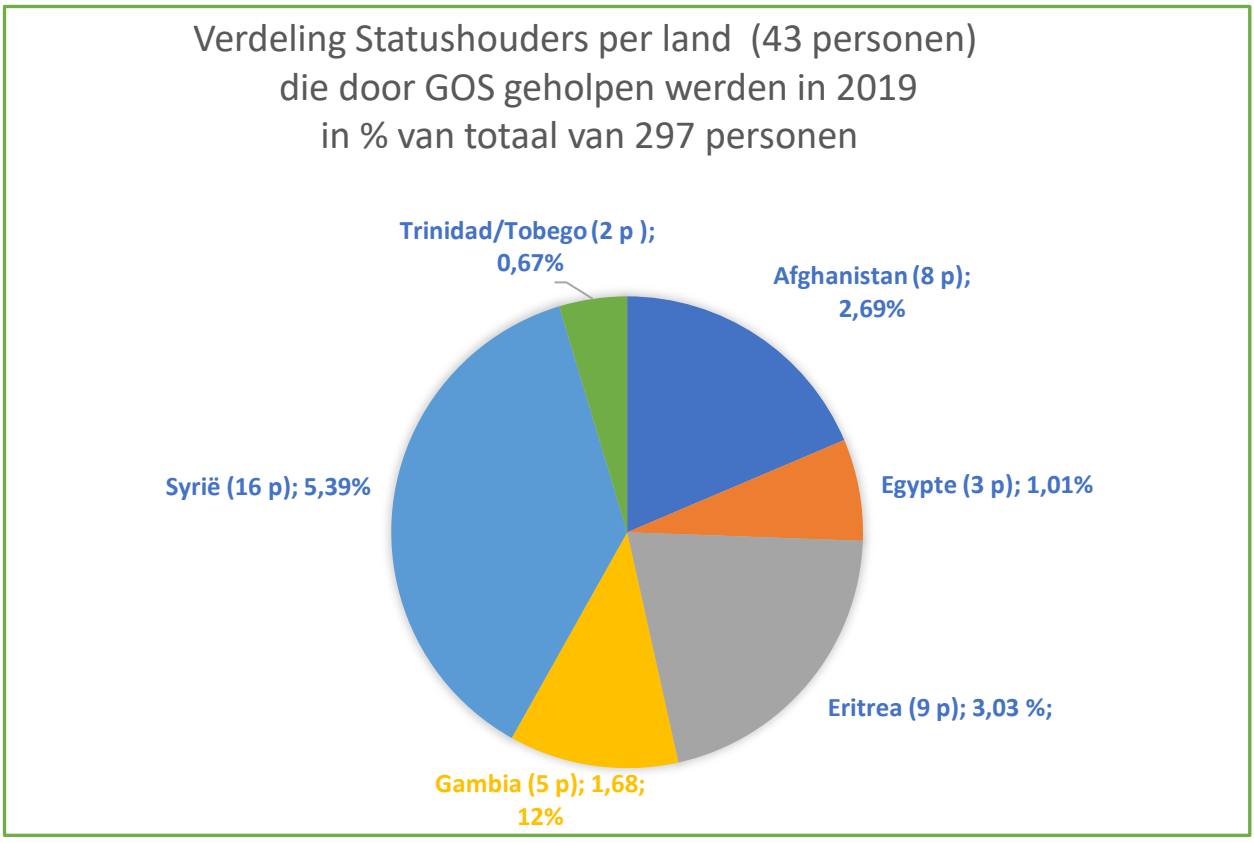
	EIGEN INITIATIEF	ZORG IN DEURNE (LEV)	IEV GROEP VLUCHTELINGENWERK	GEBIEDSTEAM/SCHAKELTEAM	BERGOPWAARTS	Juridisch loket Ehv	FAMILIE	VIA(OUD) MAATJE GOS	BEWINDVOERDER	CRATOS (incl. voedselbank)	BEGELEIDER (incl. Senzer)	GEMEENTE	WMO	Overig
2017 (158)	45,57	14,56	6,96	9,49	1,90	0,00	1,90	0,63	12,03	0,63	1,27	0,63	0,00	4,43
2018 (117)	35,04	19,66	11,11	7,69	0,85	1,71	2,56	0,00	9,40	0,00	5,13	5,98	0,00	0,85
2019 (108)	37,96	13,89	4,63	10,19	2,78	0,00	0,00	0,00	11,11	0,93	9,26	4,63	4,63	0,00

NB: Achter de jaartallen staat tussen haakjes het aantal cliënten dat zich heeft aangemeld

De meeste cliënten melden zich op eigen initiatief aan bij GOS. Door de intensieve samenwerking met de Zorgvleugel van de gemeente Deurne, zijn er ook relatief veel cliënten aangemeld door/via andere zorgverleners uit de zorgvleugel. In 2019 zijn er weer meer aanmeldingen via of op verzoek van een begeleider geweest. Daaruit blijkt dat ook de naamsbekendheid van GOS groeit.

Zoals de grafiek hierboven laat zien, komt 38% van de aanmeldingen binnen bij GOS op eigen initiatief. (Dit is een aantal van 41 op 108 aanmeldingen in totaal). Interessant is te weten via welk kanaal de aanmeldingen op eigen initiatief binnen komen.





- ✓ Statushouders vormen een kwetsbare groep als gevolg van specifieke, complexe problematiek zoals gebrekkige taalbeheersing, cultuurverschillen, problemen rondom verblijf en gezinshereniging en psychische en fysieke problemen.
- ✓ Door diverse factoren (taal, cultuurverschillen, trauma's, beperkt sociaal netwerk) hebben statushouders, mede gelet op het complexe Nederlandse financiële systeem, een hoger risico om in financiële problemen te komen dan andere kwetsbare groepen. Veel statushouders ervaren vooral financiële problemen als gevolg van onvoorziene uitgaven en overgangssituaties. Vaardigheden op het gebied van geldzaken organiseren, verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen, schieten soms tekort.
- ✓ De problematiek varieert van het hebben van geen inkomen tot ernstige schulden. Daarbij hebben ze moeite met het (op)volgen van de Nederlandse regelgeving, ondanks dat ze zijn ingeburgerd. Des te opvallender is het dat een aantal (nog steeds) geen Nederlands spreekt en begrijpt. Ze vallen in een gat, nadat vluchtelingenwerk ze na verloop van tijd niet meer begeleidt. Statushouders die geen Nederlands leren zullen nog lang door GOS ondersteund moeten worden. Soms hebben ze daar de capaciteiten niet voor, anderen doen het gewoon niet.
- ✓ Ook gezinshereniging kan bij statushouders leiden tot financiële problematieken. Ze voelen zich verplicht om de niet gevluchte familie financieel te ondersteunen. Dat gaat dan wel ten koste van de eigen financiële verplichtingen. Ter voorkoming van dit probleem zou Senzer bijvoorbeeld de eerste 6 maanden de vaste lasten, zoals huur energie en ziektekostenverzekering, kunnen betalen, zodat dat geld in elk geval zou worden gebruikt voor het doel waarvoor het is bestemd. Het zou bovendien goed zijn als statushouders tijdelijk verplicht onder budgetbeheer zouden komen en zo zouden leren ook financieel beter op eigen benen te staan. In 2020 wordt de inburgering een

gemeentelijke verantwoordelijkheid. Vanaf 2021 wordt de wet waarschijnlijk hier op aangepast en moeten nieuwe statushouders in de gemeente, eerst in budgetbeheer om financieel zelfredzaam te worden. Dit zal een preventieve werking hebben om uit de schulden te blijven.

- ✓ Het financieel zelfredzaam worden van statushouders is een proces van begeleid en geleidelijk loslaten. Dat vergt bij de één langere en intensievere begeleiding dan bij de ander, waarbij (een gebrek aan) taalbeheersing een belangrijke rol speelt. Een deel van de statushouders heeft zelfs blijvend begeleiding nodig.
- ✓ De behoefte aan een tolk is dan ook groot om deze mensen effectief te kunnen begeleiden. GOS maakt gebruik van vrijwillige tolken, die zelf een PW uitkering hebben. GOS heeft een goede relatie opgebouwd met de tolken, maar soms wordt deze relatie verstoord als ze bijvoorbeeld opkomstverplichtingen vanuit Senzer krijgen opgelegd. Ook vinden ze soms werk en zijn ze niet of minder beschikbaar. Een ander aandachtspunt is dat vrijwillige tolken volledig neutraal moeten zijn en het niet voor 100% zeker is dat ze ook daadwerkelijk de boodschap juist overbrengen. Dat maakt het extra lastig. Maar omdat professionele tolken dermate duur zijn, is er momenteel nog geen andere oplossing. De problematiek van statushouders en tolken zal ook in 2020 verder aandacht vragen.
- ✓ Bij huishoudens met een hoofdkostwinner van Syrische of Eritrese komaf is het armoederisico met respectievelijk 70 en 64 procent het hoogst in Nederland. Het grootse aandeel statushouders dat zich bij GOS meldt is onder deze bevolkingsgroepen ook het hoogst. Daarbij is Deurne dus een goede afspiegeling van de landelijke trend.
- ✓ Het aantal statushouders bedroeg in 2019 in gemeente Deurne 297 personen.
- ✓ Hiervan heeft GOS in 2019 gemiddeld 16 huishoudens geholpen en dit betreft in totaal 43 personen. Dat is 14,5% van het totaal aantal Statushouders in Deurne en 20% van het aantal actieve langdurige casussen van GOS in 2019.
- ✓ In 2017 en 2018 werden gemiddeld respectievelijk aan 18 en 30 huishoudens van Statushouders hulp geboden. Het aantal van 16 in 2019 laat een forse daling zien t.o.v. 2018. 5 van de 16 statushouders maakt gebruik van de Voedselbank en 4 statushouders zitten in budgetbeheer.
- ✓ Deze daling impliceert dat steeds meer statushouders na verloop van tijd, zelfredzaam zijn. We zien echter ook dat van deze groep statushouders, een aantal na verloop van tijd terug komen voor korte hulp (0-4 uur werk).

13. Plannen voor 2020

Volgend jaar zal een verdere professionaliseringsslag worden gemaakt. Zo zal nieuwe hardware worden aangeschaft en op kantoor worden geïnstalleerd. Begin 2020 zal het systeem OnView bij de schulddienstverlening worden geïnstalleerd. Ook GOS kan, samen met andere schulddienstverleners, bij dit systeem aansluiten. Onze professionals en vrijwilligers zullen worden getraind zodat ze eind 2020 het systeem kunnen gebruiken.
De werkverdeling tussen schulddienstverlening en GOS wordt zodanig verdeeld, dat meer werk door GOS zal moeten worden verricht. Dat vereist extra scholing voor onze beroepskrachten.
De kabuco heeft de periode vanaf augustus gebruikt om zich in te werken. Het bestuur begint al te merken dat haar aanwezigheid een verlichting van zijn werkzaamheden betekent. In 2020 zullen de taken van de kabuco verder worden ontwikkeld. Het bestuur zal ook zijn takenpakket tegen het licht houden en in overleg met haar, taken doorschuiven.
De inzet van tolken vormt een probleem voor elke organisatie die werkt met buitenlanders. GOS verkeert in de gelukkige omstandigheid dat het de beschikking heeft over twee tolken die voor twee taalgebieden behulpzaam zijn. Deze mensen doen fantastisch werk en zijn blij iets terug te mogen doen voor de Nederlandse gemeenschap. Ook een Poolse tolk is beschikbaar. In het komend jaar verwachten we een groter beroep op hun te moeten doen, als het beroep op budgetbeheer door asielzoekers toeneemt. Dat zal zeker nodig zijn als halverwege 2021 alle asielzoekers verplicht onder budgetbeheer vallen. Dat zal ook betekenen dat GOS niet kan volstaan met de bestaande tolken en dat betekent dat het vinden van nieuwe tolken alle aandacht verdient.
De invoering van de nieuwe wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zal intensief overleg met de gemeente noodzakelijk maken. In die nieuwe wet, die op 1 januari 2021 ingaat, kan het college van B en W zowel de uitvoering, als de besluitvorming in het kader van de Wgs over laten aan instellingen die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Dat geldt nadrukkelijk ook voor vrijwilligersorganisaties. Als het college de besluitvorming en uitvoering aan GOS wil overlaten, is het nodig dat het college dit mandateert. De uitvoering die het college kan mandateren, betreft het uitvoeren van het eerste gesprek of het benaderen van inwoners in het kader van vroegsignalering. Ook het afgeven van een beschikking hoort dan tot het takenpakket.
Het jaar 2020 zal wat het bestuur betreft ook in het teken staan van het sluiten van een nieuwe subsidieovereenkomst voor 4 jaar met de gemeente. Op dit moment ontvangt GOS een exploitatievergoeding en een salarisvergoeding voor 3 personeelsleden. De gestage groei van het aantal budgetbeheerklanten, dat kostenbesparend voor de gemeente werkt, de mogelijke uitvoering van vroegsignalering en de verwachte opname van statushouders in budgetbeheer in 2021, doet de druk op de organisatie steeds meer toenemen.
In het lokaal uitvoeringsplan Beleidsplan Schuldhulpverlening 2019-2022 van 12 september 2019 is opgenomen dat de gemeente graag met GOS overleg wil voeren over het maken van prestatieafspraken. De bedoeling was dat dit overleg zou plaatsvinden in de periode tot eind december 2019. In dat overleg zou worden bepaald op welke onderdelen we deze afspraken willen en kunnen maken. Dit overleg is echter nog niet geweest. Er is inmiddels wel afgesproken om dit overleg op korte termijn te voeren. Derhalve zijn de prestatieafspraken bij het ter perse gaan van dit jaarverslag nog niet vastgelegd.

Deurne, juli 2020
Namens het bestuur van de Stichting GripOpSchuld Deurne
Dr. J.M.M.J. Clerx, voorzitter

Namens het werkveld
Ria Maassen, kabuco

14. Bijlage: Financiële verantwoording 2019

In deze bijlage is de financiële verantwoording van GOS opgenomen. De bijlage bestaat uit de volgende onderdelen:

- Balans per 31-12-2019
- Resultatenrekening per 31-12-2019
- Toelichting op de balans
- Toelichting op de resultatenrekening
- Begroting 2020

Balans per 31-12-2019

Activa		**Passiva**	
1 Liquide middelen	**93.891,37**	1 Eigen Vermogen	**72.225,24**
2 Vaste activa	**1.871,36**	2 Overlopende posten	**20.597,68**
3 Vlottende activa	**3.407,91**	Reserve afschrijving	**6.347,72**
Totaal Activa	**99.170,64**	**Totaal Passiva**	**99.170,64**

Resultatenrekening per 31-12-2019

Lasten		**Baten**	
1 Kosten personeel en vrijwilligers	**132.935,36**	1 Subsidie Gemeente	**187.440,81**
2 Huisvestingskosten	**13.160,86**		
3 Publiciteitskosten	**2.728,38**	2 Ontvangen rente	**12,06**
4 Kantoorkosten	**2.324,24**		
5 Afschrijving inventaris	**1.366,34**		
6 Overige algemene kosten	**1.717,58**		
7 Exploitatieresultaat	**33.220,11**		
Totaal lasten	**187.452,87**	**Totaal baten**	**187.452,87**

Toelichting op de balans (alle bedragen in euro's)

Activa

1. Liquide middelen per 31-12-2019

Kasgeld	45,35
Rekening Courant 3877.67.398	2.932,94
Spaarrekening 1096.457.431	35.003,71
Spaarrekening 1025.572.238	55.909,37
Totaal	**93.891,37**

2. Vaste activa

Kantoorinventaris investering 2015	6.226,69	
Aanschaf 2019	1.992,41	
Totaal:	8.219,10	
-/-Afschrijving t/m 2018	4.981,40	
-/-Afschrijving 2019	1.366,34	
Totaal		**1.871,36**

3. Vlottende activa

Nog te ontvangen rente 2019	12,06
Nog te ontvangen uit armoedepotje	18,90
Vooruitbetaalde huur kantoor	3.376,95
Totaal	**3.407,91**
Totaal Activa	**99.170,64**

Passiva

1. Eigen Vermogen

Stand eigen vermogen 31-12-2018	68.617,77
Terugbetaling subsidie 2017 (personeel)	-23.264,92
Saldo resultatenrekening	33.220,11
Stand eigen vermogen 31-12-2019	**78.572,96**

Het eigen vermogen van GOS bestaat uit de reserve afschrijving inventaris van 6.347,72, de reserve personeelskosten van 38.750,74 en een totaal batig resultaat uit de exploitatie van 33.474,50.

2. Overlopende posten

DAS advertentie	40,27
T-Mobile	89,92
Kosten Rabobank	18,10
Porto Gemeente Deurne	145,05
Nog te betalen detacheringskosten	16.927,39
Huur Gemeente Deurne)	3.376,95
Totaal	**20.597,68**
Totaal Passiva	**99.170,64**

Toelichting op de resultatenrekening (alle bedragen in euro's)

Lasten:

1. Kosten personeel en vrijwilligers **132.935,36**

Het personeelsbestand is in 2019 uitgebreid van 2 naar 3 personeelsleden welke via een detacheringsovereenkomst met de LEV-groep werkzaam zijn bij GripOpSchuld Deurne. Deze kosten bedroegen in 2019 € 127.177,67. Tevens betreft dit de kosten die de vrijwilligers zoals maatjes, coördinatoren en bestuursleden hebben gemaakt in de uitoefening van hun functie. (€ 3.986,63) Ook opleidingskosten, maatjesavonden en de jaarlijkse feestavond zijn hieronder begrepen. (€ 1.771,06)

2. Huisvestingskosten **13.160,86**

In 2017 is met de inrichting van de zorgvleugel door GripOpSchuld Deurne een ruimere kantoorruimte betrokken, mede door de opgestarte professionalisering, hetgeen ook een hogere huurprijs met zich meebracht welke door de gemeente middels een aanvullende subsidie is vergoed.

3. Publiciteitskosten **2.728,38**

Hieronder zijn begrepen de kosten van de advertenties in het Weekblad van Deurne en tevens de kosten van onderhoud en beheer van de website en de representatiekosten.

4. Kantoorkosten **2.324,24**

Dit betreft de dagelijkse kantoorbenodigdheden en de telefoonkosten van alle coördinatoren.

5. Afschrijving inventaris **1.366,34**

GripOpSchuld Deurne schrijft jaarlijks 20% af van de investeringen in de inventaris.

6. Overige algemene kosten **1.717,58**

Overige kosten zoals verzekeringen en bankkosten en onkosten ten behoeve van hulpvragers zijn hierin verwerkt.

7. Resultaat **33.220,11**

Batig saldo personeel*	27.988,08
Batig saldo exploitatie	5.232,03

De reserves zijn nodig als weerstandsvermogen voor de organisatie. Zo wordt deze reserve in 2020 voor circa € 7.000,00 belast ter financiering van het begrotingstekort (zie p4: investering in ICT bedraagt in 2020 € 11.000,00) Bovendien wordt uit deze reserve vanaf 1 juli tot het einde van het jaar 2020, voor een dag in de week, een budgetbeheerder aangesteld, ter verlaging van de werkdruk. Deze kosten bedragen circa € 5.500. Daarnaast is deze reserve nodig voor opvang van tegenvallers op de exploitatie- en personeelskosten.

*Batig saldo Personeel	Buco's	kabuco	Totaal
subsidie	€ 119.165,75	€ 36.000,00	€ 155.165,75
Loonkosten	€ 102.963,84	€ 24.213,83	€ 127.177,67
Resultaat	€ 16.201,91	€ 11.786,17	€ 27.988,08

Baten:

1. Subsidie gemeente Deurne **187.440,81**

Gemeente Deurne heeft een subsidie verstrekt aan GOS naar aanleiding van de professionalisering welke in 2017 is gestart. Deze subsidie is gebaseerd op het aantal personeelsleden (3) en bedroeg in 2019 € 155.165,75. Tevens ontvangt de stichting een subsidie voor de exploitatie ter grootte van € 32.275,06. Dit is inclusief de aanvullende subsidie welke is verkregen ter compensatie van de hogere huurkosten. De totaal ontvangen subsidie in 2019 bedroeg dus 187.440,81

Uitsplitsing subsidie

Personeel	€ 119.165,75	(buco's)	€ 36.000,00	(kabuco)	€ 155.165,75
Exploitatie	€ 32.275,06				€ 32.275,06
Totaal subsidie	€ 151.440,81		€ 36.000,00		€ 187.440,81

2. Ontvangen rente van bank **12,06**

Begroting 2020

De begroting voor 2020 voor GripOpSchuld is in 2019 als volgt opgesteld ten behoeve van de subsidie aanvraag voor 2020:

	INKOMSTEN
Subsidie Gemeente Deurne detachering	194.000,00
Subsidie Gemeente Deurne exploitatie	32.275,00
Spaarrente RABO (0,1 %)	10,00
TOTAAL INKOMSTEN	**226.285,00**
	UITGAVEN
Kosten detachering	189.000,00
Kosten vrijwilligersorganisatie	6.000,00
Huisvestingskosten	13.200,00
Publiciteitskosten	2.900,00
Adm. en kantoorkosten	15.000,00
Afschrijving inventaris	3.400,00
Overige algemene kosten	3.500,00
TOTAAL UITGAVEN	**233.000,00**