

Stichting GripOpSchuld Deurne

Jaarverslag 2020
en de plannen voor 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Algemeen	4
Gevolgen Corona	4
Verbouwing gemeentehuis	4
AVG.....	5
3. Samenwerking	5
Samenwerking met Peelgemeenten	5
Samenwerking binnen de Zorgvleugel	6
4. Professionalisering versus vrijwilligers	7
GOS als professionele uitvoeringspartner van de Gemeente Deurne	7
GOS als vrijwilligersorganisatie binnen de Gemeente Deurne	7
5. Personele organisatie GOS.....	8
Bestuur en Raad van Advies	8
Beroepskrachten.....	8
Vrijwilligers	9
Vrijwilligers binden aan GOS	9
Vrijwilligersbeleid	11
Cursus.....	11
6. Bereiken van cliënten	11
Korte casussen	12
7. Mogelijkheden voor extra financiële steun aan cliënten.....	12
8. Soorten Casussen en Cliënten.....	13
9. Budgetbeheer	14
Kostenbesparing voor gemeente door inzet Budgetbeheer	14
10. Complexiteit	15
Voorbeeld van complexe hulpvraag	15
11. Ontwikkelingen hulpvragen en statistieken	16
Opvallende groei van jonge hulpvragers en groei in de leeftijdscategorie 41-51 jaar. .	16
Afgesloten casussen 2020	17
Samenstelling van huishoudens die om hulp vragen	17
Contactlegging met GOS gebeurt voornamelijk op eigen initiatief	17
Topografische verdeling van onze hulpvragers	18
Statushouders	18

12. Plannen voor 2021.....	20
13. Bijlage: Financiële verantwoording 2020	22
Balans per 31-12-2020	22
Resultatenrekening per 31-12-2020.....	22
Toelichting op de balans (alle bedragen in euro's)	23
Toelichting op de resultatenrekening (alle bedragen in euro's).....	24
Begroting 2021	26

1. Inleiding

Stichting GripOpSchuld (GOS) Deurne zet zich al vanaf april 2012 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 2020 kenmerkt zich als een druk en hectisch jaar waarin we weer hebben aangetoond dat onze hulp aan burgers in gemeente Deurne hard nodig en zeer welkom is.

In 2020 heeft landelijk gezien, 1 op de 5 huishoudens risicovolle schulden. Het aanvragen van inkomensondersteuning is ingewikkeld en 1,2 miljoen huishoudens met schulden krijgen geen formele schuldhulpverlening. Deze mensen ervaren stress, krijgen sneller gezondheidsproblemen en raken sneller in een sociaal isolement.

Daarnaast heeft GOS ingestemd met het verzoek van de gemeente Deurne om fase 1 van de Schulddienstverlening volledig uit te gaan voeren vanaf 1-1-2021. Hiervoor was uitgebreide voorbereiding, implementatie van een nieuw softwaresysteem OnView en een training nodig. Daarnaast zijn we druk bezig geweest met de voorbereiding van op de nieuwe wet Wgs gerichte uitvoeringstaken die vanaf 1/1/2021 van kracht (wordt) worden en die een aanzienlijke taakverzwaring inhouden.

En tenslotte heeft de uitbraak van corona die de hele maatschappij lam legde, ons parten gespeeld.

2. Algemeen

Gevolgen Corona

Door corona is de hele maatschappij ontwricht geraakt en voor GOS is het meest opvallende effect hiervan, dat de door de overheid en schuldhulpverleners verwachte forse toename van mensen met problematische schulden door COVID-19, volledig is uitgebleven en in Deurne zelfs met ruim 30% is afgenomen. Het uitblijven van deze toename is ook het landelijke beeld.

Het blijkt moeilijk om hier een verklaring voor te geven maar waarschijnlijk liggen hier een aantal oorzaken aan ten grondslag zoals bijvoorbeeld het feit dat veel mensen nog onder een vangnet vielen, nog een WW-uitkering ontvangen, snel ander werk hebben gevonden, door familie of vrienden ondersteund worden, hun spaargeld opmaken etc.

Tevens is het aannemelijk dat mensen geen geld konden uitgeven door de langdurige lockdown waardoor de winkels en horeca gesloten bleven. Er bleef dus veel meer geld in de portemonnee zitten waardoor minder nieuwe schulden ontstaan en achterstanden opgelost kunnen worden. Hoewel de internetuitgaven fors gestegen zijn, zal dit voor een grote groep van kwetsbare burgers die in de minimaregeling vallen en die veelal niet beschikken over een computer of laptop, niet van toepassing zijn.

Vanwege de corona-maatregelen en de inperking van bewegingen tussen mensen onderling, is sinds mei 2020 de zijingang van de Zorgvleugel gesloten waardoor mensen verplicht door de hoofdingang van de gemeente op de markt naar binnen moeten komen. De geboden hulp werd op veel gebieden uitgesteld vanwege het advies om zoveel mogelijk thuis te blijven. Door het beperken van het bezoek aan hulpvragers, waren er minder of uitgestelde mogelijkheden om mensen te helpen. Dit kunnen allemaal drempels zijn om geen of later hulp te zoeken.

Verbouwing gemeentehuis

De gemeente is in 2019 al gestart met de plannen om het gemeentehuis ingrijpend te verbouwen tot een huis van de samenleving. In 2020 hebben wij diverse gesprekken gevoerd met de gemeente teneinde onze wensen kenbaar te maken en te bespreken wat er mogelijk is. GOS heeft geopteerd voor een drietal afzonderlijke kantoren voor de 3 professionals. Ondanks de beperkte mogelijkheden was er vanuit de gemeente zeker wel de wil om ons tegemoet te komen maar het was een uitdaging om dit te kunnen realiseren. GOS is niet gebaat bij veel flexibele werkplekken omdat de privacy dan niet gewaarborgd kan worden. Echter, omdat we vanaf mei 2020

voornamelijk thuis moesten werken zijn we ook gaan wennen aan een andere werkstructuur en daardoor kan het zomaar zijn dat we besluiten om ná opheffing van het verplicht thuiswerken, niet meer op alle dagen op kantoor zullen werken maar dit anders verdeelen waardoor er minder kantoren nodig zijn. Dit wordt zorgvuldig bekeken en met de gemeente besproken. Ook andere organisaties ervaren hetzelfde waardoor de gemeente meer mogelijkheden krijgt om voor iedereen voldoende werkplekken te realiseren.

AVG

Na invoering van de AVG-wetgeving, mei 2018, heeft het bestuur van GOS besloten om jaarlijks in het kader van het jaarverslag, hierover een evaluatie te houden. De evaluatie beoogt om zowel beleid als uitvoering van de werkzaamheden te toetsen aan de richtlijnen die daarvoor binnen de AVG-wetgeving gelden.

Op dit moment is het huidige AVG-beleid versie 19 maart 2019 van kracht met daaraan gekoppeld de privacy verklaring, de klachtenprocedure en het verwerkingsregister.

In 2020 is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) gehouden waarbij de gemeente Deurne en GOS Deurne op basis van een vragenlijst getoetst zijn voor uitvoering van Schuldhulpverlening in het kader van AVG-wetgeving. De toetsing verliep zeer positief met nog een zeer beperkt aantal openstaande vragen.

In het rapport van november 2020 zijn namelijk een beperkt aantal risico's benoemd welke, in verband met de nieuwe wetgeving Schuldhulpverlening en het gebruik van OnView, opgepakt moeten worden door aanpassing van procedureomschrijvingen in relatie tot de AVG-richtlijnen. Door het gebruik van OnView en de verdergaande samenwerking met de gemeente Deurne en in het verlengde daarvan de Peelgemeenten, moet beoordeeld worden of de aangepaste procedures in relatie tot mandatering en fasegewijze aanpak van de werkzaamheden, passen binnen de bestaande kaders.

Met betrekking tot de GOS organisatie zijn in 2020 geen klachten bekend welke een relatie hebben met de AVG-wetgeving.

Ontwikkelingen in 2020, met name de invoering van de nieuwe wet Schuldhulpverlening met ingang van 1 januari 2021, vragen om toetsing van beleid en van de verwerkingsovereenkomst.

3. Samenwerking

Samenwerking met Peelgemeenten

Ook in 2020 is er regelmatig overleg geweest met de 5 Peelgemeenten (Asten, Someren, Gemert-Bakel, Laarbeek, en Deurne) en de bovengemeentelijke Schulddienstverlening van Peelgemeenten (PG), op het gebied van schuldhulpverlening, teneinde de schuldhulpverlening in deze gemeenten verder te uniformeren. In 2020 moest PG vanwege het beëindigen van het softwarecontract met EOS per 1 juni 2020, dat ze gebruikten voor het digitaal verwerken van hun dossiers, binnen een 5 maanden overstappen naar een nieuw systeem OnView dat vóór 1 juni geïmplementeerd en operationeel moest worden. Alle peelgemeenten hebben zich daar bij aangesloten om dossiers-met problematische en onoplosbare schulden, in OnView te verwerken. Zo ook GOS. Dit heeft enorm veel energie en tijd gekost. Tevens zijn de 5 Peelgemeenten in 2020 akkoord gegaan met het verzoek van PG om de knip in het traject dat de cliënt leidt naar de schuldsanering, naar voren te trekken zodat lokale uitvoerders van de gemeenten de gehele fase 1 moesten gaan doen. Dat hield een substantiële toename van verantwoordelijkheid, werk en professionalisering in voordat alle stukken aangeleverd kunnen worden bij de Schulddienstverlening. Tevens moest GOS mandaat krijgen om dit als lokale partner van gemeente Deurne te mogen doen. Ook voor het werken met OnView moesten de professionals van GOS mandaat krijgen en uiteraard een gedegen scholing.

Samenwerking binnen de Zorgvleugel

- ✓ **Zorg in Deurne**

Door de verhuizing van Zorg in Deurne naar de balie achterin de centrale hal van het gemeentehuis, lijkt de fysieke afstand een drempel voor hulpvragers om directer met GOS in contact te komen. Zorg in Deurne weet niet altijd goed in te schatten waar een hulpvrager naar doorverwezen moet worden en dat kan stagnatie in de hulpverlening opleveren.

Ook dit is een aandachtspunt en zal waarschijnlijk voor een deel ook vanzelf oplossen als de verbouwing van het gemeentehuis achter de rug is en we allemaal weer aan dezelfde kant zitten.
- ✓ **LEV (Wijkwerkers – Gebiedsteam – Inburgering – Vluchtelingenwerk)**

Vanwege de coronamaatregelen zijn we vooral gaan thuiswerken en we kunnen constateren dat daardoor de verbinding met de andere organisaties binnen de Zorgvleugel afgenomen is. Het plan om daarvoor met de manager van de LEV-groep in gesprek te gaan is in 2020 niet gerealiseerd. Dit is een aandachtspunt dat we in 2021 gaan oppakken.
- ✓ **Senzer**

De samenwerking met Senzer blijft problematisch. 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. De taakopvatting bij Senzer kan behoorlijk verschillen per medewerker waardoor de cliënt vaak niet geholpen wordt of de hulp stagneert, met extra financiële problemen van dien. De menselijke maat wordt regelmatig uit het oog verloren terwijl de strikte uitvoering van regelgeving in veel gevallen voor alle partijen duurder uitpakt dan wanneer het probleem vanuit de cliënt zou worden bekeken. Ook is er bij Senzer vaak een wisseling van cliëntbegeleider, uitkeringspecialist of participatiecoach en daar heeft vooral de cliënt veel last van. GOS gaat in 2021 in gesprek met Senzer om te kijken hoe we nader tot elkaar kunnen komen.
- ✓ **Gemeente – Beleidsambtenaar Sociaal Domein**

De samenwerking met de gemeente in de persoon van beleidsambtenaar Marion Jochem verloopt prima, er is regelmatig overleg en de lijnen zijn kort. We merken wel dat de afhandeling van veel zaken vanwege allerlei oorzaken, vaak zodanig lang duurt dat het overzicht over al het onderhanden werk weg is. De intenties zijn goed maar in de praktijk werkt dit soms contraproductief en schept onduidelijkheid. Dit is voor GOS een aandachtspunt om in 2021 bespreekbaar te maken met de beleidsambtenaar.
- ✓ **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 van betaling te verlenen.
- ✓ **Afdeling Schulddienstverlening Peelgemeenten**

In 2020 zijn alle verzoeken voor aanmelding bij de gemeentelijke Schulddienstverlening, inclusief de aanmeldingen van bewindvoerders voor inwoners van Deurne, via GOS verlopen. In totaal werden 9 cliënten aangemeld. 7 vanuit bewindvoerders en 2 direct vanuit GOS.
- ✓ **Raadsliedenwerk**

Bij raadsliedenwerk kan GOS terecht als er een bezwaarschrift gemaakt moet worden. GOS ervaart de samenwerking met Raadsliedenwerk als zeer prettig en zinvol.

- ✓ Bewindvoerders
GOS stuurt als dat nodig is, cliënten door naar een bewindvoerder. Dit wordt eerst intern besproken en daarna wordt samen met de cliënt besproken welke bewindvoerder het beste is voor de cliënt. Zo wordt maatwerk geleverd.
In 2020 hebben we 1 cliënt naar een bewindvoerder verwezen.
- ✓ Bereiken van Jongeren i.s.m. MEE
Stichting MEE geeft jaarlijks een serie lessen over “geld” op middelbare scholen. In september 2020 is GOS door MEE uitgenodigd om op praktijkschool De Sprong een gastles te geven aan twee klassen met 16 en 17-jarige scholieren. Het thema was: “Waar kun je hulp vinden bij financiële problemen”. Hieruit blijkt dat het belangrijk is dat scholieren meer kennis krijgen over het omgaan met geld, hoe ze financiële problemen kunnen voorkomen en weten waar ze hulp kunnen vinden.

4. Professionalisering versus vrijwilligers

GOS als professionele uitvoeringspartner van de Gemeente Deurne

Een van de hoofddoelstellingen van GOS voor 2019 en 2020, was om verder te professionaliseren, waarbij het vrijwilligerskarakter niet uit het oog mocht worden verloren.

In 2020 is daar vol op ingestoken met de aankomende nieuwe verplichtingen vanuit de Wgs die op 1-1-2021 moeten ingaan. GOS voert namens de gemeente Deurne de schuldhulpverlening uit en is hierdoor verplicht de regelgeving die uit de wetgeving voortvloeit, uit te voeren. De insteek was om een sterkere samenwerkingspartner te worden voor de Gemeente, een collegiale regionale partner voor de andere Peelgemeenten t.a.v. de schuldhulpverlening maar ook voor andere organisaties in de zorgvleugel.

GOS als vrijwilligersorganisatie binnen de Gemeente Deurne

Vanaf de start in 2012 heeft GOS altijd de nadruk gelegd op het vrijwilligerskarakter, dat nu enigszins onder druk komt te staan door de verdergaande professionalisering. De identiteit van GOS als vrijwilligersorganisatie is van zeer grote waarde in gemeente Deurne en onderscheidt zich hiermee van andere gemeenten.

Voor burgers kunnen vrijwilligers een prettige samenwerkingspartner zijn. Door hun vaak natuurlijke en ongebonden manier van optreden zijn zij in staat contact met burgers aan te gaan, waar beroepskrachten ‘geen toegang’ hebben. We noemen dit ‘persoonlijke representatie’. Bovendien hebben vrijwilligers soms ervaring met de problemen waar burgers ondersteuning bij nodig hebben of om vragen. Ook dat kan het contact vergemakkelijken. Vanuit hun zuivere intrinsieke motivatie geven zij hulp aan burgers zonder daar iets voor terug te vragen.

Voor vrijwilligers biedt hun werk een vorm van dagbesteding die als zinvol wordt ervaren. Het vergroot kennis en ervaring en biedt een voorsprong op de arbeidsmarkt. Het vergroot het belang dat in het algemeen wordt toegekend aan vrijwilligerswerk, maar het werk dat daarmee veeleisender wordt, leidt tot 2 effecten nl:

- 1) Het kan betekenen dat het plezier en de uitdaging van vrijwilligerswerk groter worden.
- 2) Te hoge eisen kunnen vrijwilligers echter ook afschrikken.

Voor professionals geldt dat de vrijwilligers hun werk uit handen kan nemen. Vrijwilligers vervullen bijvoorbeeld een signalerende functie tijdens hun vrijwilligerswerk! Ook maken ze het mogelijk om langer betrokken te blijven bij burgers waarover professionals zorgen hebben. Waar de officiële hulpverlening op praktische of organisatorische grenzen kan stuiten, kunnen vrijwilligers van betekenis zijn voor kwetsbare burgers. Vrijwilligers kunnen in een aantal gevallen zelfs werkzaamheden van professionals overnemen.

GOS kent haar vrijwilligers!

GOS heeft sociale professionals in dienst die samenwerken met vrijwilligers. Deze samenwerking moet zo optimaal mogelijk plaatsvinden.

De context waarin een vrijwilliger opereert bepaalt mede hoe de professional zich tot de vrijwilliger verhoudt. Soms zal aansturing en coaching nodig zijn terwijl in een andere context, vrijwilligers heel zelfstandig opereren. Ook achtergrond, kennis en motivatie van vrijwilligers lopen uiteen en dit kan andere eisen stellen aan de professional.

Soms heeft een vrijwilliger op een bepaald vlak meer expertise dan de professional en vaak zijn de vrijwilligers afhankelijk van de expertise van professionals. Om tot een goede samenwerking met vrijwilligers te komen is het noodzakelijk je vrijwilligers te kennen!

GOS voert regelmatig evaluatiegesprekken met de vrijwilligers en om de paar jaar wordt er een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2020 heeft GOS middels een enquête alle maatjes bevestigd op motivatie, (sociale)vaardigheden, kennis en mogelijkheden. Hierdoor heeft GOS een goed beeld van de populatie van de maatjes en kan GOS de maatjes beter en gericht inzetten op de diverse soorten cliënten.

Dat heeft voor de samenwerking met professionals een grote toegevoegde waarde. Voor alle betrokkenen; vrijwilligers en professionals zijn er dan potentieel veel voordelen.

GOS blijft investeren in de kracht van en verbinding met haar vrijwilligers.

5. Personele organisatie GOS

Bestuur en Raad van Advies

In 2020 vond er geen wijziging plaats binnen het bestuur. Robert Smid is na een proefperiode, in februari 2020 officieel gestart als lid van de Raad van Advies. GOS prijst zich gelukkig om dermate geëngageerde bestuursleden en leden van de raad van advies aan boord te hebben zodat GOS al jaren een zeer stabiele en ter zake kundige organisatie is.

Beroepskrachten

De drie beroepskrachten (kabuco (kantoormanager-budgetbeheerder-coördinator) en 2 buco's (budgetbeheerder-coördinator) vormen de aansturende en drijvende krachten van het werkveld dat verder uit vrijwilligers bestaat. De samenwerking verloopt uitstekend. Door de dagelijkse aansturing door de kabuco die tevens fungeert als verbindingspersoon tussen bestuur en gemeente en als contactpersoon met externe organisaties, is er een duidelijke structuur ontstaan waardoor de lijnen kort zijn en efficiënter gewerkt kan worden.

Vrijwilligers

- ✓ De buco's fungeren tevens als achtervang bij afwezigheid van maatjes en coördinatoren.
- ✓ In 2020 is er in september 1 cursus geweest voor nieuwe vrijwilligers. Aanvankelijk zou de cursus in april plaatsvinden maar door corona is die uitgesteld Dit heeft geresulteerd in 5 nieuwe maatjes. Doordat 5 maatjes zijn gestopt, is het aantal maatjes stabiel gebleven. Het is normaal dat er elk jaar 20-30% verloop is en gelukkig zien we een redelijk stabiel beeld.

Verloop Maatjes in de laatste 3 jaar	Aantal per 1/1	Nieuw	Gestopt	Aantal per 31/12
2018	36	12	-15	33
2019	33	3	-8	28
2020	28	5	5	28

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 2020 stonden er weer 6 maatjesavonden gepland. Helaas gooide de corona-maatregelen roet in het eten en zijn er slechts 2 maatjesavonden geweest die fysiek plaats konden vinden: In februari en september. De andere avonden moesten helaas afgelast worden vanwege de coronamaatregelen.

De contacten met onze vrijwilligers hebben we tussendoor via mailwisseling proberen te onderhouden maar het was voor iedereen erg lastig om op die manier de verbinding goed vast te houden.

Ondertussen zijn we steeds meer met MS TEAMS gaan werken in meetings met elkaar. En vanaf 2021 houden we de maatjesavonden online via TEAMS indien een fysieke bijeenkomst nog steeds niet mogelijk is.

De thema's van de twee fysieke maatjesavonden in 2020 waren:

- 11 februari 2020: Fonds Bijzondere Noden (FBN): Presentatie door de secretaris Hans van Dijk en aansluitend een workshop om een aanmelding te doen bij FBN. Daarnaast hebben alle maatjes een vrijwilligersprofiel ingevuld: "Wie ben je, wat doe je graag als maatje, hoe kunnen we de beste koppeling maken met de cliënt"
- 9 september 2020: Presentatie en toelichting Vrijwilligersbeleid en Presentatie Resultaten vrijwilligersprofiel en vrijwilligerstevredenheidsenquête. Daarnaast is uitleg gegeven over de overgang van alle vrijwilligers naar Office365 en het gebruik daarvan.

Het waren twee intensieve en drukbezochte maatjesavonden en daaruit blijkt duidelijk hoe belangrijk het is om fysiek bij elkaar te komen.

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. Vanwege de afgelasting van deze avonden hebben we alternatieven bedacht. Voor de jaarlijkse BBQ-avond hebben we een pakket met streekproducten bij de vrijwilligers thuis laten bezorgen. De afsluitende feestavond in december hebben we gecompenseerd met een leuk wijnpakket dat alle vrijwilligers op kantoor konden ophalen. Dit werd erg gewaardeerd.

- Eind december tenslotte, hebben alle maatjes nog een workshop “Verslaglegging” gekregen om online te maken. In 2021 gaan we die verder online behandelen.
- ✓ Voorafgaande aan de start van hun werk als maatje volgen ze een verplichte 3 daagse maatjescursus waarbij ze gecertificeerd worden om als maatje voor GOS aan de slag te mogen gaan.
- ✓ 4x per jaar wordt een Nieuwsbrief van GOS rondgestuurd 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.
- ✓ We faciliteren onze vrijwilligers d.m.v. benodigde formulieren en documenten op de website en vanaf eind 2020 op OneDrive. Indien nodig, stellen we een (leen)laptop en/of telefoon ter beschikking.
- ✓ Vrijwilligers krijgen buiten een eventuele reis- en onkostenvergoeding, GEEN geldelijke vergoeding maar daar staat tegenover dat de uitvoering van hun werk ook niks mag kosten
- ✓ Onze vrijwilligers ervaren voldoening van de resultaten van hun werk door de cliëntwaardering.

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 de maatjes met raad en daad te ondersteunen.

Dilemma

De afgelopen jaren wordt steeds vaker benadrukt dat we ons moeten gaan beraden op de vraag tot hoever we moeten en kunnen gaan in wat we vergen van onze vrijwilligers. Ze moeten tegenwoordig haast allemaal HBO-geschoold zijn om het werk adequaat te kunnen uitvoeren. We hebben in 2020 gemerkt dat we soms tegen hun grenzen aanlopen als onze vrijwilligers zich terecht afvragen of het werk nog wel bij vrijwilligers thuishoort. Het overvragen van vrijwilligers is gevaarlijk omdat ze gaan afhaken als dit niet meer in balans is.

Vrijwilligersbeleid

Het in 2018 aangepaste vrijwilligersbeleid is ook in 2019 regelmatig besproken en bijgesteld. In 2020 is het definitieve beleid uitgerold en tijdens de maatjesavond op 9 september 2020 gepresenteerd aan alle vrijwilligers.

Doel van het vrijwilligersbeleid is dat alle vrijwilligers, betrokken bij GOS, zo goed mogelijk tot hun recht komen, doordat ze op de hoogte zijn wat van hen verwacht wordt en dat ze hun rechten en plichten kennen. Want ook vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend.

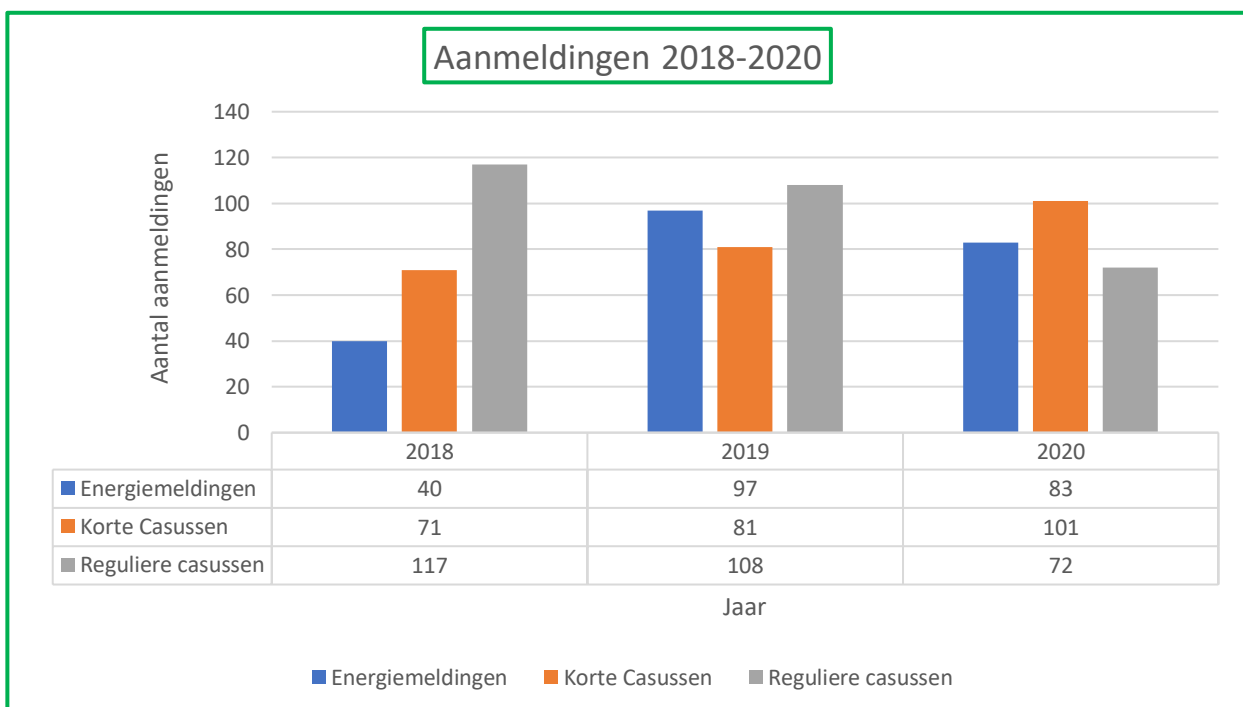
Cursus

Vanaf de oprichting van GOS in 2011 is er tot nu toe 13x een cursus voor nieuwe vrijwilligers geweest. GOS mag zich gelukkig prijzen dat zich ieder jaar weer voldoende vrijwilligers melden, om als vrijwilliger van GOS medeburgers met financiële problemen te helpen.

6. Bereiken van cliënten

Ook in 2020 heeft GOS geprobeerd om zoveel mogelijk cliënten met financiële problemen te bereiken.

- ✓ Dat gebeurt 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.
- ✓ Vanwege de corona-maatregelen is het wekelijkse inlooppreekuur maandagmorgen van 09:00–12:00 uur vanaf april gestopt. Dit wordt weer geopend zodra de maatregelen het toelaten.
- ✓ Met de andere organisaties uit de zorgvleugel Zorg in Deurne, zoeken wij indien nodig, de samenwerking op en vindt onderlinge doorverwijzing plaats.



Afname aantal cliënten in 2020

In 2020 hebben wij 72 nieuwe cliënten geholpen en 80 casussen afgesloten ten opzichte van 2019 (108 nieuwe cliënten en 117 casussen afgesloten). Het aantal nieuwe cliënten is daarmee met 1/3 gedaald. In vergelijking met de landelijke cijfers blijkt dit toch reëel te zijn ondanks dat de verwachting vanuit de branche juist 35 % hoger zou moeten zijn. Dit wijten wij voornamelijk

aan de coronapandemie, maar er is nog een andere reden; zie hieronder “toelichting korte casussen”.

Van onze cliënten kwam in 2020 65% binnen op eigen initiatief. 50% hiervan via mond-tot-mond-reclame en 33% was al bekend met GOS. Deze laatste groep komt vooral terug naar GOS met een nieuw probleem en vrijwel nooit met hun eerdere probleem. In een enkel geval komt een cliënt terug met een hulpvraag, die wij eerst niet konden helpen maar door gewijzigde omstandigheden nu wel.

Dit zijn al enkele jaren stabiele cijfers en hieruit blijkt dat GOS in Deurne een bekende en laagdrempelige organisatie is waarin cliënten vertrouwen hebben.

Korte casussen

Vanaf augustus 2017 worden korte casussen geregistreerd. Korte casussen vergen minder dan vier uur 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 inkomensverhogende voorzieningen en oplossen van kleinere problemen. (Ex)cliënten weten GOS steeds beter te vinden om bij dit soort klusjes ondersteuning te krijgen. Onderstaande grafiek laat duidelijk de groei van het aantal korte casussen en de krimp van de reguliere casussen zien. Het aantal korte casussen zijn in 2020 ten opzichte van 2019 met 25% gestegen; van 81 naar 101.

Toelichting

Deze groei kunnen wij verklaren doordat we sinds 2020 op een iets andere manier met de korte casussen omgaan. Als een cliënt met een korte of simpele vraag voor hulp komt, die binnen 4 uur geholpen kan zijn en vervolgens meerdere keren per jaar terugkomt met een soortgelijke vraag dan werd die cliënt voorheen als “reguliere” cliënt geregistreerd. Vanaf 2020 maken we er telkens een korte casus van ook al is het dezelfde cliënt, omdat het op zich staande hulpvragen betreft. Daardoor zijn er vanzelf wat minder “reguliere” casussen en meer korte casussen.

Korte casussen kun je ook scharen onder de zgn. “Welzijnscliënten” die een financiële hulpvraag, maar geen of oplosbare kleine schulden hebben.

Het is natuurlijk wel zo dat heel veel korte casussen uiteindelijk toch veel werk genereren, maar het geeft ook aan dat er in Deurne een grote behoefte bestaat aan beantwoording van een kortdurende financiële hulpvraag waarin GOS ondersteuning biedt.

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 (FBN)

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 moet aflossen. Uiteraard zijn er voorwaarden aan deze lening verbonden, waarbij cliënten onder budgetbeheer kunnen komen. In 2020 hebben 5 cliënten een lening afgesloten bij FBN.

2. Fondsen die giften of donaties verstrekken.

Ook in 2020 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 zelf geen aanvraag doen bij de fondsen, maar via GOS kan dat wel, ofschoon elke aanvraag een behoorlijke klus is. In 2020 is met succes bij diverse stichtingen een gift of donatie aangevraagd te weten: Thomas van Villa Nova, Beelsfundatie, MeesPierson, Linda Foundation, Clothing4U, Papefonds, Yvonne Uilenbergstichting en Dierenbescherming. Hiermee waren onze cliënten enorm geholpen.

3. **Maatschappelijke Participatie Uitkering Volwassenen (MPU)**
Er werd opnieuw goed gebruik gemaakt van de MPU Deze uitkering van €250 kan ieder jaar worden aangevraagd bij de gemeente Deurne 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 is opvallend dat het geld echter meestal gebruikt wordt om tekorten op het inkomen aan te vullen. Maar het is daardoor wel helpend om de financiën onder controle te houden.
4. **Individuele Inkomens Toeslag (IIT)** Voor mensen met een minimum inkomen dat lager is dan 120% van de bijstand, kan ieder jaar een IIT aangevraagd worden bij Senzer. Met deze toeslag kunnen onvoorziene uitgaven bekostigd worden zoals bijvoorbeeld de aanschaf van een koelkast.

8. Soorten Casussen en Cliënten

Onderscheid soorten Casussen

- ✓ Kortdurende (korter dan 4 uur) hulpvraag¹
- ✓ Langdurige eenvoudige hulpvraag met oplosbare schulden
- ✓ Gemiddelde middelzware tot zware hulpvraag met oplosbare of problematische schulden
- ✓ Langdurige middelzware tot zware hulpvraag met problematische schulden
- ✓ Crisis hulpvraag
- ✓ Bovenstaande soorten, maar dan statushouders betreffende
- ✓ Vroegsignalering (Energiesmeldingen)²

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.

¹ Kortdurende aanvragen vergen 0-4 uur werk per keer en dit betreffen bijvoorbeeld eenmalige aanvragen van toeslagen/belastingaangiften/financieel advies/inventarisatie van financiële situatie

²Energiesmeldingen 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 energiesmeldingen vallen onder "Vroegsignalering" en is een verantwoordelijkheid van de gemeente om snel in te spelen op (dreigende) financiële problemen. Vanaf 1/1/2021 zijn gemeenten verplicht vanuit de nieuwe wet Wgs, om actief vroegsignalering in te zetten. In 2020 moet daarvoor e.e.a. geregeld worden om per 1/1/21 te kunnen starten. Dat zal in 2021 leiden tot substantieel meer signalen op betalingsachterstanden bij energie, water, huur en zorg.

- ✓ 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 5 in 2017, 18 eind 2018 tot 21 eind 2019. Deze groei zet zich gestaag voort in 2020 tot 30 budgetbeheercliënten in december 2020.

Van deze 30 cliënten zijn er 17 die minder dan 120 % van de bijstandsnorm ontvangen en mogelijk naar een bewindvoerder zouden moeten worden doorverwezen, als GOS geen budgetbeheer aanbiedt. Van deze 17 cliënten zijn er 3 die oneindig budgetbeheer nodig zullen hebben omdat ze nooit zelfredzaam worden. Deze oneindige budgetbeheercliënten worden volledig door vrijwilligers begeleid. Voor 14 cliënten worden de kosten voor beschermingsbewind voorkomen. Van de 30 cliënten werden in 2020 10 door derden aangemeld voor budgetbeheer en 3 van de 30 cliënten zaten zowel in de gemeentelijke schuldregeling als bij GOS in budgetbeheer.

Kostenbesparing voor gemeente door inzet Budgetbeheer

Budgetbeheer wordt bijvoorbeeld ingezet om te voorkomen dat cliënten onder beschermingsbewind 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 (oneindig) lang blijven. Voor GOS betekent dit echter een langdurige relatie van vaak vele jaren met de cliënt. Hierbij zetten wij indien mogelijk maatjes in zodat dit geen extra belasting op de professionals legt. Overigens hebben deze "3 oneindige" cliënten geen schulden.

Het streven van GOS is om cliënten financieel zelfredzaam te maken, dus ook de budgetbeheercliënten, maar het is een illusie dat iedereen zelfredzaam wordt.

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)

Dat de inzet van budgetbeheer lonend is voor de gemeente Deurne moge blijken uit onderstaande gegevens, ontleend aan informatie van de Peelgemeenten:

Kosten beschermingsbewind Peelgemeenten:

2014: Deurne € 142.000	Asten/Someren € 100.000	Gemert/Bakel € 77.000.
2017: Deurne invoering budgetbeheer		
2018: Deurne € 204.068	Asten/Someren € 139.242	Gemert/Bakel € 199.913
2019: Deurne € 201.000	Asten/Someren € 169.000	Gemert/Bakel € 258.000
2020: Deurne € 214.000	Asten/Someren € 223.000	Gemert/Bakel € 258.000

Conclusie:

- Deurne ontwikkelt zich hierbij van een gemeente met de hoogste kosten, naar een gemeente met de laagste kosten.
- Opmerkelijk is dat de daling en vervolgens de zeer beperkte stijging van de kosten is ingezet vanaf 2018, het jaar na de invoering van budgetbeheer. Hierbij moet wel nog

rekening worden gehouden met een wegleffect: er zijn immers ook kosten gemaakt voor het budgetbeheer.

- De inzet van budgetheer is in Deurne dan ook veel groter dan in de andere Peelgemeenten. (Deurne 24; Asten/Someren 8; Laarbeek 2; Gemert-Bakel 1)
- Landelijk wordt gerekend met €1800/jaar/cliënt als gemiddelde kosten voor beschermingsbewind. De kosten van budgetbeheer in Deurne zijn door de unieke GOS formule stukken lager.
- Het lijkt zinvol om de kosten van beschermingsbewind te onderzoeken. Het gaat immers nog steeds om een hoog bedrag. Als het mogelijk zou zijn cliënten van beschermingsbewind naar budgetbeheer door te schuiven, levert dat de gemeente een aanzienlijke kostenbesparing op.

10. Complexiteit

Complexiteit hulpvraag groeit

De hoofddoelstelling van GOS is het helpen van burgers in de gemeente Deurne, teneinde hen financieel zelfredzaam te maken. 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 naar 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 complexe hulpvraag

Hulpvraag waarmee een cliënt in april 2019 al bij GOS kwam was:

- Inzicht krijgen in inkomsten uitgaven.
- Belastingaangifte 2018 doen.

Dit leek aanvankelijk een eenvoudige casus waarbij een maatje ingezet werd. Het mondde uit in een gedrocht waarbij de cliënt de dupe is geworden en nog steeds niet opgelost is.

Start casus: Sinds 2014 was de WIA uitkering ingetrokken. Cliënt heeft hier bezwaar tegen gemaakt en is 4 jaar later in 2018 in het gelijk gesteld door UWV. Met als gevolg dat zijn achterstallige WIA uitkering in één keer in 2018 uitgekeerd is. Daarnaast is zijn WIA uitkering hervat vanaf juni 2018.

Het verwerken van deze eenmalige uitkering heeft zodanig grote effecten op de toeslagen, uitkeringen, belastingaangifte, het missen van de heffingskorting e.d. dat de professional van GOS deze casus uit handen neemt van het maatje. De GOS-belastingdeskundige doet de belastingaangifte van de laatste 5 jaar voor de cliënt, vraagt middeling aan en stelt een bezwaarschrift op tegen de definitieve aanslagen. Dit conflicteert bij belastingdienst en moet na elkaar behandeld worden. Vele contacten met diverse mensen/afdelingen bij de belastingdienst zijn nodig om beschikkingen en duidelijkheid te krijgen, wat nog steeds niet volledig lukt.

Het is inmiddels april 2020. Betalingsregelingen en kwijtschelding belastingdienst aangevraagd; die worden afgewezen. Raadsliedenwerk, Juridisch loket en advocaat van rechtsbijstandverzekering ingeschakeld. Vanaf eind september 2020 geen contact meer kunnen krijgen met advocaat en uiteindelijk in december 2020 weer Raadsliedenwerk en Juridisch loket ingeschakeld. Klacht indienen bij orde van advocaten en nieuwe advocaat zoeken. Contact gezocht met orde van advocaten om bemiddeling aan te vragen via de deken van advocaten. Dat proces loopt nog bij het publiceren van dit jaarverslag.

Conclusie: GOS is ruim 2 jaar intensief bezig met het begeleiden van deze cliënt die inmiddels zwaar in de financiële problemen zit vanwege de perikelen met de belastingdienst en advocaat en met moeite het hoofd boven water kan houden. GOS moet er alles aan doen om de cliënt niet ten onder te laten gaan in het woud van onwerkbare, niet menselijke systemen zoals Senzer, UWV en Belastingdienst hanteren en geen enkele coulance betrachten omdat ze de problematiek niet vanuit de cliënt bekijken. Dit kost de hele maatschappij enorm veel geld met alleen maar verliezers. Het is overigens nog volkomen onduidelijk wanneer deze casus afgesloten kan worden.

11. Ontwikkelingen hulpvragen en statistieken

De complexiteit van de casussen blijft ook in 2020 erg hoog en groeit. Dat stelt hoge eisen aan de deskundigheid en het geduld van onze maatjes en coördinatoren. De gemiddelde doorlooptijd is mede daarom gestegen van 6,1 maanden in 2019 naar 7,0 maanden in 2020. De intensiteit van begeleiding is afwisselend van zeer hoog tot laag. Bij de langdurige casussen doen zich geregeld nieuwe feiten voor, waardoor de begeleiding niet gestopt kan worden. Daarnaast is de gemiddelde doorlooptijd ook omhoog gegaan vanwege de verschuiving van een aantal reguliere casussen naar korte casussen (zie toelichting in hoofdstuk 6), die niet meegeteld worden in de doorlooptijd. Een drietal casussen zijn in deze telling niet mee genomen vanwege een vertekening van de cijfers t.o.v. de andere 75 afgesloten casussen. Dit drietal betreft casussen die 3 jaar of langer ondersteuning hebben gehad van GOS en uit 2017 stammen. De 75 andere afgesloten casussen hebben maximaal 2,1 jaar ondersteuning gehad van GOS.

Feit is 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 2021, want dat betekent dat ze niet daadwerkelijk zelfredzaam zijn of kunnen worden.

Opvallende groei van jonge hulpvragers en groei in de leeftijdscategorie 41-51 jaar.

Een aspect wat in 2020 extra opvalt is het feit dat de leeftijd van jonge hulpvragers tot 31 jaar, in 2020 met ruim 16% gestegen is.

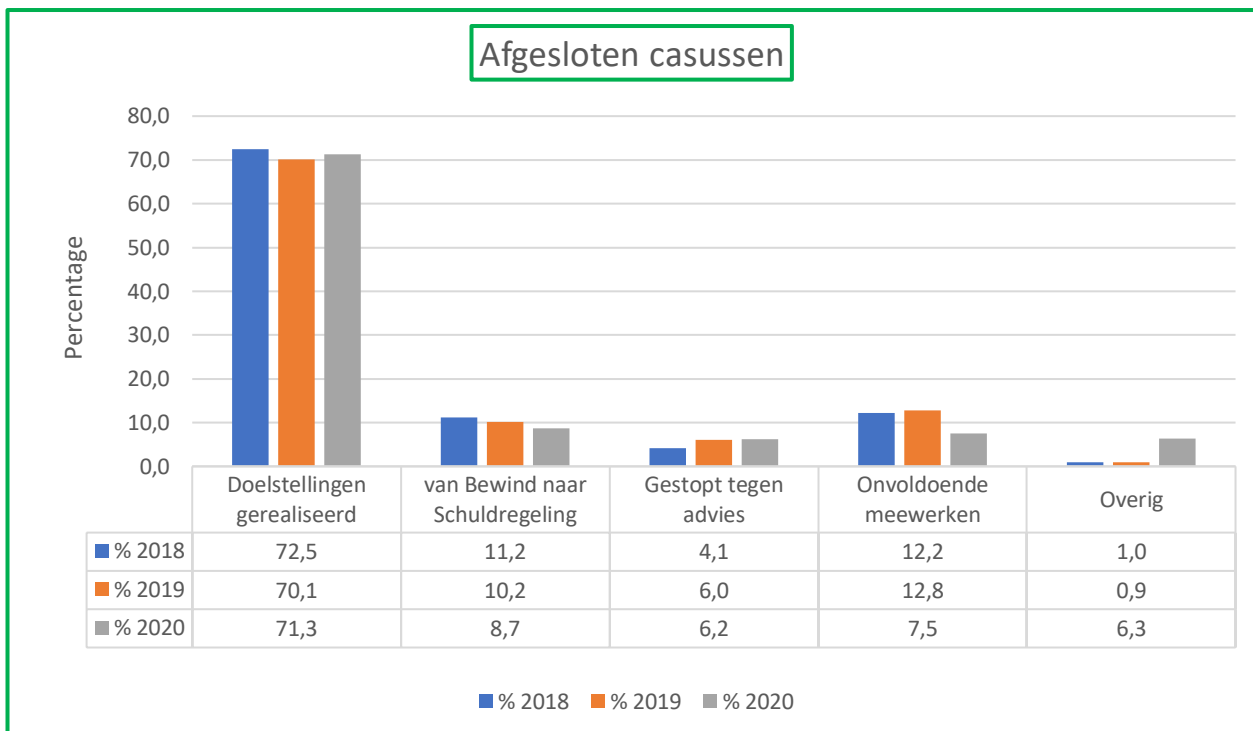
Deze tendens is ook landelijk herkenbaar. Er komt steeds meer berichtgeving uit de branche (NVVK) dat gemiddeld 2/3 van de jongeren tot 27 jaar financiële problemen hebben en het op eigen kracht niet meer op kunnen lossen. Dit is een zorgelijke ontwikkeling en vraagt om aandacht. GOS neemt dit in 2021 als aandachtspunt mee.

Echter wij zien een nog sterkere stijging van 30% in de leeftijd van 41-51 jaar. Volgens de landelijke statistieken van CBS vinden de meeste scheidingen plaats in deze leeftijdscategorie van 41-51 jaar en scheiden wegens financiële problemen of schulden staat op nr. 8 in de lijst van redenen om te scheiden. Ook elke grote landelijke crisis laat een stijging zien van het aantal scheidingen. Of er een causaal verband is tussen de groei van onze hulpvragers in deze leeftijdscategorie en meer scheidingen is hiermee niet aangetoond maar lijkt plausibel.

Leeftijd hulpvragers	2018	2019	2020
van 18 tot 31	20,99	22,43	26,09
van 31 tot 41	19,75	19,63	19,13
van 41 tot 51	19,75	18,69	24,35
van 51 tot 61	23,46	21,50	14,78
van 61 tot 71	12,35	11,21	11,30
boven 71	3,70	6,54	4,35

Afgesloten casussen 2020

De percentages blijven stabiel de laatste 3 jaar. Cliënten zijn zeer tevreden met de ondersteuning van GOS en in de meeste gevallen worden de doelstellingen gerealiseerd. Er is in 2020 een lichte groei te bespeuren bij cliënten die niet het volledige traject doorlopen of afmaken omdat men tegen advies in stopt. Het % cliënten dat onvoldoende meewerkt omdat ze bijvoorbeeld geen reactie meer geven of zich niet aan de gemaakte afspraken houden en/of willen houden, waardoor GOS het hulptraject moet stoppen, is in 2020 een stuk lager dan in de 2 jaar daarvoor. Dat is een positieve ontwikkeling en is te verklaren doordat GOS meer inspanning verricht om mensen gemotiveerd te houden om het hulptraject af te maken en succesvol te beëindigen. In deze grafiek is ook het % cliënten weergegeven dat door GOS doorgeleid wordt naar de schuldregeling MSNP of WSNP. Hier heeft GOS geen invloed op want deze cliënten worden door bewindvoerders aangemeld bij GOS om door te leiden.



NB: Veel van de cliënten die afhaken voordat de doelstelling bereikt is, zien we later weer terug als ze zich realiseren dat hulp echt nodig is. Ze zijn dan meestal beter gemotiveerd om mee te werken.

Samenstelling van huishoudens die om hulp vragen

Net als in 2019 en 2018 bestaat het grootste aandeel van de hulpvragers uit “alleenstaande mannen”. In 2020 is dit 43% en dit percentage is ruim 2x zo hoog als “alleenstaande vrouwen” (19%). Het aandeel “gezinnen met kinderen” is met 22% gelijk aan de 3 vorige jaren. Alleenstaande mannen zijn daarom de meest kwetsbare groep. In totaal spreken we over 2% van de eenpersoons huishoudens in gemeente Deurne die bij GOS om hulp komen.

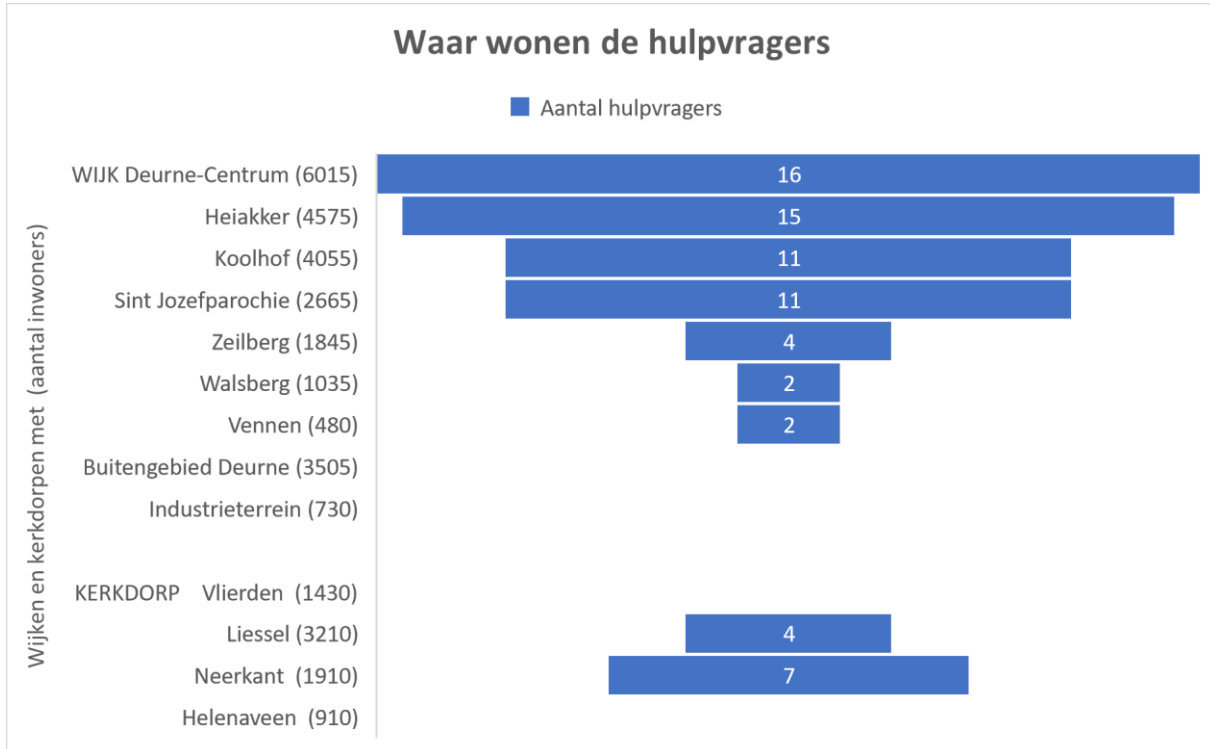
Als we kijken naar het inkomen van de hulpvragers dan heeft 50% van alle hulpvragers een inkomen uit werk, pensioen+ AOW en 50% heeft een uitkering zoals Bijstand, WW, AO, Wajong. Dat lijkt heel veel maar afgezet tegen het totaal aantal uitkeringsgerechtigden in gemeente Deurne van 1964 is dit toch slechts 1,8%.

Contactlegging met GOS gebeurt voornamelijk op eigen initiatief

65 % van de hulpvragers melden zich op eigen initiatief aan bij GOS. 25% komen via andere organisaties in de zorgvleugel bij GOS binnen en 10% wordt door anderen, waaronder bewindvoerders, aangemeld.

Topografische verdeling van onze hulpvragers

In totaal heeft GOS in 2020 0,7% van alle huishoudens in gemeente Deurne hulp en ondersteuning geboden gedurende gemiddeld 7 maanden. Daarnaast heeft GOS 1% van alle huishoudens in gemeente Deurne geholpen middels een korte casus.



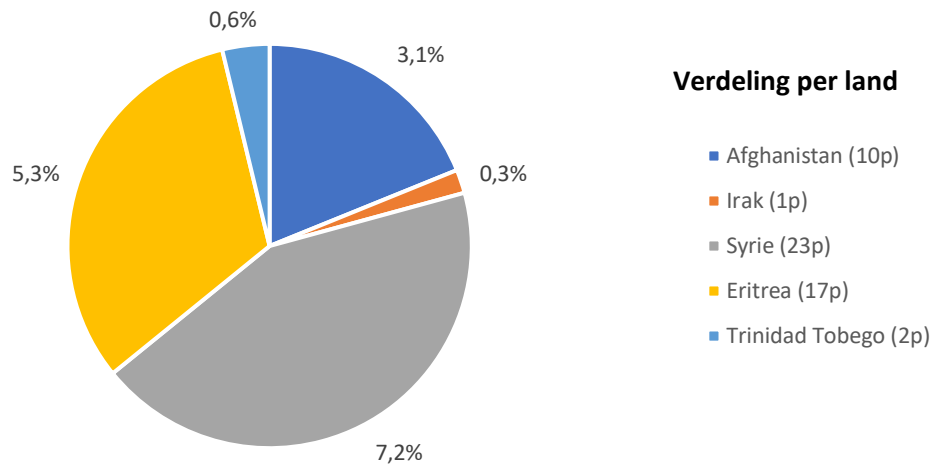
NB: Achter de naam van de wijk of kerkdorp staat tussen haakjes, het aantal inwoners vermeld

Statushouders

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Het financieel zelfredzaam worden van statushouders is een proces van intensieve begeleiding en geleidelijk loslaten.
- ✓ Het aantal statushouders bedroeg in 2019 in gemeente Deurne 319 personen.
- ✓ Hiervan heeft GOS in 2020 gemiddeld 16 huishoudens geholpen en dit betreft in totaal 53 personen. Dat is 16,6 % van het totaal aantal Statushouders in Deurne en 19% van het aantal actieve langdurige casussen van GOS in 2020.
- ✓ Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2019. We zien echter ook dat van deze groep statushouders, een aantal na verloop van tijd terug komen voor korte hulp (0-4 uur werk).
- ✓ 4 Statushouders maken gebruik van de Voedselbank en 5 statushouders zitten in budget-beheer.

STATUSHOUDERS

16,6 % van alle statushouders in Deurne (319 p)
zijn door GOS ondersteund in 2020
(Gemiddeld was 19% van alle cliënten van GOS
statushouder)



12. Plannen voor 2021

- Ook in 2021 staat GOS voor nieuwe uitdagingen. Schuldhulpverlening heeft in Nederland erg veel aandacht met als gevolg dat er steeds nieuwe regelgeving wordt ontwikkeld om de schuldenproblematiek onder controle te krijgen. Zo wordt per 1 januari de nieuwe wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening van kracht. Deze wet vraagt van gemeente steeds meer maatwerk dat ze ook mag laten uitvoeren door vrijwilligersorganisaties. Cliënten met een hulpvraag die aankloppen bij de gemeente en daar hulp krijgen, ontvangen binnen een bepaalde wettelijke termijn, een beschikking met een plan van aanpak. Deze beschikking en het plan van aanpak kunnen, indien nodig, het totale traject betreffen tot en met de schulddienstverlening toe. Cliënten kunnen tegen deze beschikking, bij de gemeente en dus bij GOS, bezwaar aantekenen.
- In Deurne verzorgt GOS namens de gemeente de schuldhulpverlening. Het is dan ook logisch dat GOS met deze wet aan de slag moet. De start is al in 2020 gemaakt, maar de echte invoering vindt per 1 januari 2021 plaats. Dat proces moet zorgvuldig gebeuren en verdient in 2021 bijzondere aandacht.
- Complicerend hierbij is dat de wetgeving soms wordt aangepast, hetgeen verwarrend werkt. Zo moest er in eerste instantie voor alle cliënten, die bij de gemeente om hulp vragen, een BKR registratie worden aangevraagd. Later werd de verplichting voorlopig geschrapt. Deze ontwikkeling is pas sinds kort bekend en wist je nog niet begin dit jaar.
- Zoals gezegd is er binnen de schuldhulpverlening in de afgelopen jaren veel veranderd. Binnen GOS is dan ook al in 2020 het plan opgevat om een nieuw beleidsplan te ontwikkelen. Het oude plan behoeft aanpassing, ook in het licht van deze nieuwe ontwikkelingen. De fundamentele vraag die moet worden beantwoord is, of het bestuur de verantwoordelijkheid kan blijven dragen voor de steeds uitdijende wetgeving die veel inzet vraagt van het bestuur, dat uit vrijwilligers bestaat, die bovendien steeds meer op leeftijd raken. Deze problematiek verdient een zorgvuldige interne afstemming, waarna uiteraard goed overleg met de gemeente moet plaatsvinden.
- Een beter coördinatie in de zorgvleugel verdient onze aandacht. Er zijn nog teveel initiatieven die worden genomen waarover wij als betrokkene uit de pers informatie moeten vernemen. Zo is er vanuit de LEV groep een initiatief gekomen om een formulierenbrigade op te richten. Dit terwijl zowel GOS als de Cratosvrienden zich hiermee bezig houden. In Deurne is ook een TEJO huis gestart waarin jongeren in gesprek kunnen gaan met therapeuten van verschillende disciplines. In dit verslag wordt geconstateerd dat het aantal jongeren met financiële problemen stijgt. Het zou dan ook voor de hand liggend zijn, GOS bij dit soort projecten te betrekken om zo proactief financiële problemen te voorkomen, door jongeren ook op dit gebied een luisterend oor te bieden. De conclusie moet dan ook zijn dat binnen de zorgvleugel en wellicht ook binnen de gemeente de onderlinge informatievoorziening moet verbeteren. Daaraan willen wij bijdragen door te overleggen met o.m. de LEV groep om dit proces te verbeteren.
- GOS wil ook overleg voeren met Senzer teneinde de hulpverlening beter te stroomlijnen. Senzer denkt nog teveel vanuit de regelgeving, terwijl GOS meer denkt vanuit de cliënt. Dat verschillend uitgangspunt is niet bevorderlijk voor een adequate hulpverlening.
- Ook de relatie met de gemeente verdient in 2021 bijzondere aandacht. Er zijn vaak zaken die bij de gemeente worden gevraagd waarvan de afhandeling lang op zich laat wachten, vooraleer er een reactie komt. Dat is niet bevorderlijk voor onze werkzaamheden.

- Het bestuur prijst zich gelukkig dat buiten het normale verloop, zich geen extra vrijwilligers hebben afgemeld als gevolg van corona, iets wat elders wel gebeurt. De vrijwilligersavonden met teams waren goed bezocht en dat stemt tevreden. Het blijft voor het bestuur elk jaar weer een aandachtspunt om de relatie met onze vrijwilligers via allerlei activiteiten, levend te houden. Het bestuur is de kabuco, buco's en coördinatoren dankbaar voor hun bijdrage in dit proces.

Deurne, juni 2021

JMMJ Clerx, voorzitter GOS.

MTA Maassen, kantoormanager.

13. Bijlage: Financiële verantwoording 2020

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

- Balans per 31-12-2020
- Resultatenrekening per 31-12-2020
- Toelichting op de balans
- Toelichting op de resultatenrekening
- Begroting 2021

Balans per 31-12-2020

Activa		Passiva	
Liquide middelen	73.296,23	Eigen Vermogen	71.859,78
Vaste activa	12.919,17	Overlopende posten	9.565,98
Vlottende activa	3.426,37	Reserve afschrijving	8.216,01
Totaal Activa	89.641,77	Totaal Passiva	89.641,77

Resultatenrekening per 31-12-2020

Lasten		Baten	
Kosten personeel 1	193.052,70	Subsidie Gemeente 2	226.181,62
Kosten vrijwilligers 2	6.259,20	Ontvangen rente 3	12,26
Huisvestingskosten 3	13.507,80		
Publiciteitskosten 4	2.226,63		
Kantoorkosten 5	4.759,03		
Afschrijving inventaris 6	1.868,27		
Overige algemene kosten 7	245,41		
Exploitatieresultaat 8	4.274,84		
Totaal lasten	226.193,88	Totaal baten	226.193,88

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

1. Liquide middelen per 31-12-2020

Kasgeld	158,20
Rekening Courant 3877.67.398	6.853,39
Spaarrekening 1096.457.431	28.000,00
Spaarrekening 1025.572.238	<u>38.284,64</u>
Totaal	73.296,23

2. Vaste activa

Kantoorinventaris investering 2015	6.226,69
Aanschaf 2019	1.992,41
Aanschaf 2020	<u>12.916,08</u>
Totaal:	21.135,18
-/-Afschrijving t/m 2019	6.347,74
-/-Afschrijving 2020	<u>1.868,27</u>
Totaal	12.919,17

3. Vlottende activa

Nog te ontvangen rente 2020	12,26
Vooruitbetaalde huur kantoor	<u>3.414,11</u>
Totaal	3.426,37

Totaal Activa **89.641,77**

4. Eigen Vermogen

Stand eigen vermogen 31-12-2019	78.572,96
Terugbetaling subsidie 2019 (personeel)	-14.772,01
Correctieboeking LKV 2018	12.000,00
Saldo resultatenrekening	<u>4.274,84</u>
Stand eigen vermogen 31-12-2020	80.075,79

Het eigen vermogen van GOS bestaat uit de reserve afschrijving inventaris van 8.216,01, de reserve personeelskosten van 36.832,59 en een totaal batig resultaat uit de exploitatie van 35.027,19.

5. Overlopende posten/crediteuren

Kosten Rabobank	18,57
Nog te verrekenen	80,00
T-Mobile	-28,46
DAS advertentie	83,06
Porto Gemeente Deurne	21,60
Nog te betalen detacheringskosten	5.977,10
Huur Gemeente Deurne)	<u>3.414,11</u>
Totaal	9.565,98

Totaal Passiva **89.641,77**

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

Lasten:

1. Kosten personeel 193.052,70

Het personeelsbestand is in 2019 uitgebreid van 2 naar 3 personeelsleden welke via een detacheringsovereenkomst met de LEV-groep werkzaam zijn bij GripOpSchuld Deurne. Het 2^e halfjaar van 2020 is er tijdelijk een parttime personeelslid toegevoegd om de werkdruk te verminderen .

2. Kosten vrijwilligers 6.259,20

Dit betreft de onkosten die de vrijwilligers zoals maatjes, coördinatoren en bestuursleden hebben gemaakt in de uitoefening van hun functie. Ook opleidingskosten, maatjesavonden en de jaarlijkse feestavond zijn hieronder begrepen.

3. Huisvestingskosten 13.507,80

Dit betreft de jaarhuur die betaald moet worden aan de Gemeente Deurne voor de huur van de kantoorruimtes en overige servicekosten.

4. Publiciteitskosten 2.226,63

Hieronder zijn begrepen de kosten van de advertenties in het Weekblad van Deurne en de representatiekosten.

5. Kantoorkosten 4.759,03

Dit betreft de dagelijkse kantoorbenodigdheden en de telefoonkosten van alle coördinatoren, portokosten, de kosten van de automatisering en de verzekeringen.

6. Afschrijving inventaris 1.868,27

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

7. Overige algemene kosten 245,41

8. Resultaat 4.274,84

Batig saldo personeel	853,86
Batig saldo exploitatie	1.552,69
Afschrijving inventaris	1.868,27

De reserves zijn nodig als weerstandsvermogen voor de organisatie.

Baten:

1. Subsidie gemeente Deurne

226.181,62

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 2020 € 193.906,56. 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.

2. Ontvangen rente van bank

12,26

Begroting 2021

Hieronder de begroting voor 2021 voor GripOpSchuld.
Bekende gegevens zijn in de cijfers verwerkt.

	INKOMSTEN
Subsidie Gemeente Deurne detachering	190.008,00
Subsidie Gemeente Deurne exploitatie	32.662,00
Subsidie Gemeente Deurne opleidingskosten	5.000,00
Spaarrente RABO (0,1 %)	10,00
TOTAAL INKOMSTEN	227.680,00
	UITGAVEN
Kosten detachering	190.008,00
Kosten vrijwilligersorganisatie	11.100,00
Huisvestingskosten	13.656,44
Publiciteitskosten	2.300,00
Adm. en kantoorkosten	5.450,00
Afschrijving inventaris	3.000,00
Overige algemene kosten	230,00
Opleidingskosten	5.000,00
TOTAAL UITGAVEN	230.744,44