

## Lijst Borger      Vragen BUZA 01-06-2021 KBL

### Pagina 7 van de begrotingswijziging 2021 4.2 laatste alinea

Wat wordt bedoeld met de diensttijdtoelage?

Secundaire arbeidsvoorwaarde van Maastricht die aangevraagd is door een aantal medewerkers van KBL waar een verschil van inzicht is of die regeling toegepast moet worden voor deze medewerkers. Dit juridische verschil van inzicht is nog niet beslecht waardoor we mogelijk het risico lopen dat we deze regeling moeten toepassen en dat zal financiële consequenties hebben.

### Pagina 3 van de jaarstukken 2020 voorlaatste alinea

Er zijn een aantal ontwikkelingen in het kader van anders denken anders doen getemporiseerd, welke ontwikkelingen?

In het kader van KBL2.0 Anders Denken Anders Doen hanteerde KBL een routekaart voor de doorontwikkeling. De routekaart bevatte een groot aantal actiepunten vanuit het perspectief van onze klant, belanghebbenden, organisatie en medewerkers gerelateerd aan onze inzichten en kernwaarden. Door corona is echter thuiswerken de norm geworden en daarnaast vragen de externe ontwikkelingen in schuldhelpverlening aandacht.

Herprioritering voor 2021:

- Formatie en Financiering
- Instroom & Diagnose
- Competentie & Structuur
- ICT
- Wet- en regelgeving
- KBL filosofie
- En overige; o.a. informatiebeheer & veiligheid, eigenbeheerrekening klant, afschaffing borgstelling.

### Pagina 8 van de jaarstukken punt 1 stratech

Vorig jaar hebben we hier ook al vragen over gesteld en gaven jullie aan dat er maar 2 systemen zijn in Nederland, beide verre van ideaal.

Nu wordt aangegeven dat u gaat evalueren, wanneer gaat er geëvalueerd worden?

Is het noodzakelijk om 1 systeem te hanteren of kan er ook gebruik gemaakt worden van meerdere systemen voor de verschillende dienstverleningen?

Eigenlijk evalueren en bespreken we continu wat er beter kan en of er betere alternatieven zijn. We houden de markt goed in de gaten. Daarnaast maken alle wetswijzigingen het ook noodzakelijk om telkens goed te kijken naar de juiste verwerking in de software en de toepasbaarheid daarvan.

### Pagina 14 Jaarstukken punt "verbonden partijen"

de droomfabriek, is deze gestart in 2020 af al eerder?

Hier is budget voor vrijgemaakt staat er, maar de dienstverlening naar de moeders loopt via de dienstverleningsovereenkomsten die zijn afgesloten met de gemeente, begrijp ik het nu goed dat de gemeente dus betaald? Of worden de diensten betaald vanuit de coöperatie?

Het betreft hier een project in de gemeente Maastricht voor jonge alleenstaande moeders. De werkzaamheden die KBL hierin verricht worden betaald vanuit de reguliere dienstverlening door de gemeente Maastricht. De coöperatie betaald dat dus niet en is het juridische vehikel om deze gebundelde en daarmee integrale dienstverlening voor deze doelgroep voor elkaar te krijgen. Funding van overige kosten in dit project geschied door Elisabeth Stroeve Fonds.

#### Pagina 16 jaarstukken preventie en projecten voorlaatste en laatste alinea

Er zijn Webinars georganiseerd voor grote groepen jongeren, wat was de opkomst?

wat was de opkomst met de diverse activiteiten zoals benoemd?

Wat is de opkomst geweest met de lessen en workshops voor de volwassenen?

- Gastlessen - Project droommoeders - 8 tal alleenstaande moeders
- Workshop/ Gastlessen Gilde opleiding Zorg december 2020. De groep bestaat uit 25 statushouders, de jongste uit 1996 en de oudste 50+
- Workshops en gastlessen Vista College in het kader van de Week van het Geld (Project Jouw Schuld is Jouw Schuld) hebben studenten van de opleiding (KTM) daarnaast gewerkt aan de ontwikkeling van een theaterproductie. Andere studenten hebben een filmpje gemaakt. Een 30 tal studenten was betrokken bij dit project. Daarnaast is er in het kader van Burgerschap een themadag geweest waarbij KBL ook gastlessen heeft verzorgd aan de studenten.
- In juni 2021 staat in het kader van de Economische dimensie wederom een online workshop gepland in samenwerking met ervaringsdeskundige - 152 studenten.
- Landelijk congres Zorgverzekeringslijn – toespreken 900 professionals. Ervaringsdeskundige en KBL bespreken wat werkt in de aanpak naar jongeren.
- Young Cash Tour - Honderden studenten hebben de Young Cash Tour inmiddels doorlopen. In september 2020 is de Tour fysiek op locatie doorgegaan. Een drietal groepen heeft workshops bijgewoond. In totaliteit hebben een 75 studenten de Tour bijgewoond.
- My Cash My Future – Online lessen aan ca 60 leerlingen (ca 12 jaar) Graaf Huyn College online lessen met ervaringsdeskundige
- Samenwerking met MEE in het kader van het project Smart met Schuld. Honderden leerlingen hebben inmiddels een gastlessen bijgewoond. Deze groep leerlingen kenmerkt zich, doordat zij vaak LVB er zijn. Thema's als groepsdruk en schuldenproblematiek staat centraal. De laatste jaren is er veel aandacht geweest voor het onderwerp Geld zezel. In maart 2021 heeft de laatste les plaats gehad. Leerlingen van het Dacapo college in de leeftijd van 16 t/m 19 jaar hebben de les fysiek gevolgd. De groepen zijn klein gezien de problematieken van de leerlingen. De omvang van de groep was een 12 tal studenten.
- Cursus succesvol met Geld in samenwerking Plinthos - Budgetteringscursus voor jongeren. De cursus is fysiek alsmede online via Teams gegeven aan de jongeren. De omvang van de groep was een 8 tal jongeren. De cursus is eind november t/m heden gegeven. De jongeren zijn gevolgd. Binnen de cursus is er ruimte geboden om samen met de cursusleider ook 1 op 1 via Teams of fysiek te werken aan doelen die tijdens de cursus gesteld waren.
- Thema avonden vrijwilligers Humanitas - een 4 tal online thema avonden voor ca 40 vrijwilligers georganiseerd. De afdelingen, Zuid – Midden Noord Limburg hebben een voorlichting gehad.
- Cursus Rondkomen met Inkomen – 8 online bijeenkomsten voor Gemiddelde omvang tussen 5 en 8 deelnemers. Vanaf september 2020 tot heden zijn een 4 tal cursussen verzorgd.

#### Pagina 18 jaarrekening de tabel

Overige vaste lasten van € 22.433, waar moeten we aan denken?

Overige kosten van € 18.436 waar moeten we aan denken?

De “Overige vaste lasten” betreffen voornamelijk het overbruggen van vaste lasten, zoals de (eerste) huur. De benaming van deze categorie zal wellicht worden aangepast.

“Overig” wordt gebruikt als het bestedingsdoel niet specifiek in het lijstje bestedingsdoelen staat, bijv. “Legeskosten aanvraag naturalisatie”. Er wordt steeds meer aan specifieke bestedingsdoelen gekoppeld en steeds minder “Overig”. Dit is in ontwikkeling.

#### Pagina 20 jaarstukken beschermingsbewind opmerking

In de 1<sup>e</sup> alinea staat de “uitleg” van beschermingsbewind.

Dat deze op grond van lichamelijke en/of geestelijke beperkingen uitgesproken wordt.

Maar vervolgens wordt er uitgelegd dat beschermingsbewind tot doel heeft het stabiliseren van de financiële situatie en daarnaast om nieuwe of verder oplopende achterstanden in de vaste lasten te voorkomen.

Hiermee zegt u eigenlijk dat het bewind er is voor mensen met betalingsproblemen terwijl u spreekt over de grond lichamelijk/geestelijk.

Ik mis hier toch echt het werkelijke doel van beschermingsbewind zoals vermeld staat in de wet

**“onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen”**

*Er zijn grofweg 2 grondslagen vermeld in de wet: medische redenen of als gevolg van schuldenproblematiek. In voorkomende gevallen is het een combinatie van beiden. Ook in geval van medische beperkingen kan sprake zijn van (dreigende) schuldenproblematiek, dus ook in die gevallen is het stabiliseren van de financiën een doel. Dit kan tevens een preventieve maatregel betreffen.*

#### Pagina 20 jaarstukken voorlaatste alinea

De doorlooptijd bedraagt gemiddeld 4 jaar en 10 maanden, spreekt u dan alleen over de zogenoemde schulden bewinden? Of welke dossiers betreffen dit?

*Het betreft de gemiddelde looptijd van alle afgeronde bewindvoeringstrajecten bij KBL, dus niet uitsluitend van de zogenaamde schuldenbewinden.*

#### Pagina 21 jaarstukken 1<sup>e</sup> tabel

Wat is de verdeling tussen bewind op lichamelijk/geestelijke gronden en schulden bewinden?

En wordt 1 dossier als 1 persoon bekeken of word een echtpaar ook als 1 dossier geteld?

*De verdeling is circa 30-70% tussen medische grondslag en schuldenbewind, waarbij de aantekening gemaakt dient te worden dat in voorkomende gevallen ook beide grondslagen van toepassing zijn.*

*Een echtpaar wordt in de cijfers als 1 dossier geteld, het feitelijk aantal PERSONEN onder beschermingsbewind ligt circa 110 hoger dan het aantal DOSSIERS.*

#### Pagina 21 jaarstukken laatste tabel

In Brunssum zijn 23 zelfbetalers maar er is wel € 13.399 gefactureerd aan de gemeente Brunssum.

Dit terwijl het volgens de tabel zelf betalende klanten zijn, hoe zit dit dan?

Wat factureert u dan? U heeft namelijk vorig jaar aangegeven dat dit verschil zit in de overbrugging van het wettelijke tarief naar het KBL tarief?

Het KBL tarief is dus duurder dan het wettelijke tarief?

Dit is gebaseerd op het verschil in uurtarief reguliere dienstverlening KBL (€ 93) en het wettelijke uurtarief (€ 70) en is per product verschillend. Dit is gebeurd om de verschillende soorten dienstverlening van KBL voor een ieder tegen hetzelfde tarief te laten zijn en tegemoet te komen aan de extra kosten Beschermingsbewind.

Hoe duur dan? Per klant per maand? Zie hierboven

Is de dienstverlening dan duurder dan de particuliere bewindvoerders? En zo ja wat doet u daar dan extra voor wat de particuliere bewindvoerders niet doen?

#### Pagina 24 jaarstukken wsnp Verklaringen

U geeft aan dat er 1088 aanvragen zijn geweest waarvan 830 minnelijk en 123 verzoeken wsnp. Er blijven dan 135 aanvragen open, wat is hiermee gebeurd?

Er zijn 830 minnelijk voorstellen geaccepteerd (succesvol dus) Zoals aangegeven op pagina 22 is de aanvraag van een deel van deze groep nog in behandeling en kennen we de uitkomst nog niet

#### Pagina 48 jaarrekening inhuur medewerkers

Ik had graag meer informatie hierover, welke projecten, ondersteuning van wat?

Het is namelijk een heel groot bedrag wat hieraan uitgegeven word.

- Betreft vervanging manager = grootste post.
- Verder bij ICT vervanging bij ziekte en ondersteuning bij uitrol thin clients en telefoons.
- Ondersteuning facilitair door Louis
- Projecten: Bender volgens mij opschonen database en wegwerken achterstanden?

#### Pagina 49 overige bureau/administratielasten

Voor en 'overige' post vind ik deze behoorlijk met € 129.069 euro. Wat zijn deze overige kosten dan?

De grootste posten zijn:

- Bankkosten € 72.000: kosten regulier betalingsverkeer en (door Rechtbank verplichte) overgang naar beheer- en leefgeldrekeningen per klant (Rabo) bij Beschermingsbewind.
- Archiefkosten € 25.000
- Verzekeringspremies € 20.000

#### Pagina 50 personele kosten en bureau administratie lasten

Deze overschrijding is behoorlijk te noemen, wat is de licht hogere formatie dan?

Primair begroot gemiddeld 114 fte, daadwerkelijk gemiddeld 117 fte

Externe inhuur zoals hierboven ook al gevraagd vinden wij ongelooflijk hoog.

Bureau en administratie lasten zijn ook fors overschreden en is bij ons niet te begrijpen waarom hier zo fors is overschreden voor software en hardware aanpassingen.

Er wordt (nu nog noodgedwongen) vergeleken met de primaire begroting welke 2 jaar eerder is opgesteld en toen nog niet alle ontwikkelingen bekend waren. Het bedrag van de bureau- en administratielasten volgens de startprognose en de realisatie over 2020 zijn vrijwel gelijk. De stijging t.o.v. de realisatie 2019 is 3,5%.

#### Pagina 37 meerjaren begroting

Voor 2022 is de verwachting dat 1115 klanten een schuldenbewind gaan aanvragen>  
Dit is een typ fout 1115 aanvragen in een jaar kan natuurlijk niet.

Opmerking correct

Daarbij vinden wij dat BBR maatwerk een minimale stijging heeft terwijl dit toch wel de bedoeling en/of verwachting was dat mensen eerder naar BBR maatwerk geleid zouden worden ipv bewindvoering?

*Zoals uit de cijfers blijkt heeft in 2020 een stijging plaatsgevonden van 30% ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar. Dat is ons inziens een forse stijging en geen minimale toename. Gelijktijdig is een afname zichtbaar in het aantal bewindsdossiers, dus de beoogde omslag is wel degelijk zichtbaar in de cijfers. Deze trend zien wij zich overigens voortzetten over het eerste half jaar van 2021.*

#### Aanvullende vragen i.v.m. onze vragen vorig jaar:

Wat is de looptijd nu van BBR maatwerk?

*Een gemiddeld traject Budgetbeheer Maatwerk kent een looptijd van 12 maanden*

Wat zijn de kosten voor de klant en voor de gemeente?

*De kosten werden in 2020 volledig door de GR-gemeenten vergoed, er gold geen eigen bijdrage voor de klant. De kosten waren identiek aan de tarieven voor beschermingsbewind. In de loop van 2021 vindt er een herijking hieromtrent plaats.*

#### Vorig jaar de vraag totaal FTE op de verlieslijdende afdeling bewindvoering

Vorig jaar hebben wij vragen gesteld m.b.t. het aantal FTE op de afdeling bewindvoering:

De vraag van vorig jaar en jullie antwoord was:

*Vraag Lijst Borger: 2019*

*Als ik ervan uit ga dat er 30 FTE op afdeling bewind staat (vermeld op pagina 14) en er zijn 971 dossiers vind ik een mega groot verschil.*

*De tarieven bewind worden vastgesteld en daar staan uren voor geteld zoals een "gewoon bewind" staat 17 uur per jaar voor, een schulden bewind 22 uur per jaar.*

*Laten we het houden op het meeste, 22 uur per jaar.*

*Pak een fulltimer met 36 uur per week, min 4 weken vakantie en wat verplichte vrije dagen kom je uit op werkbare uren 1672 uur per jaar per medewerker.*

*Er zijn 971 klanten x 22 uur (het meeste) per jaar = 21.362 uur per jaar aan personeel.*

*Er staat vermeld dat er 30 FTE op afdeling bewind werkt.*

*30 FTE x 1672 uur per medewerker = totaal 50.160 uur wat 30 FTE kan werken.*

*Dan is het een korte rekensom dat 971 bewinden = 21.362 uur per jaar min 50.160 werkbare uren =*

*28.798 uur wat "over" is, dit betekent dat er teveel mensen in dienst zijn of dat de afdeling er zeker nog 1000 bewinden bij kan hebben.*

*Graag uitleg!*

#### **Antwoord:**

***De hele systematiek van bewindvoering qua uren en tarieven staat landelijk ter discussie en al jaren is daar niets in verandert terwijl de wereld om ons heen een stuk complexer is geworden. De NvvK is bezig met een onderzoek daarna en ook het Ministerie heeft dit inmiddels op de agenda staan om hier serieus naar te gaan kijken. Beschermingsbewind is voor ons een verlieslatend product. KBL krijgt vooral veel complexe en schuldendossiers die bij commerciële bewindvoerders niet geholpen worden. Ook de BPBI (brancheorganisatie) geeft inmiddels aan dat het zo niet verder kan. Zij hebben berekend dat ze 10 uur per klant te kort komen om het werk goed te kunnen doen.***

***Daarnaast is er ook een grote diversiteit in de werkwijze ten behoeve van de diverse GR-opdrachtgevers.***

**We gaan in gesprek met de GR-gemeenten om de uitvoering eenvoudiger en op dezelfde manier uit te gaan voeren.**

**Verder is KBL in het kader van KBL 2.0 de processen aan het herschrijven, uniformeren en de-bureaucratiseren.**

**Dit moet leiden tot efficiency, waardoor minder uren en minder kosten.**

*Opmerking Lijst Borger: zeker staan de uren ter discussie, wat wij horen zijn er ook bij de commerciële bewindvoerders complexe en schuldendossiers, maar ook met die 10 uur wat nu tekort is kom je met de FTE ruim uit.*

*Wij kijken uit naar de uitwerking van KBL 2.0 en of die efficiency (minder uren minder kosten) ook tot zijn recht gaat komen.*

Zoals aangegeven vorig jaar waren jullie processen aan het herschrijven in het kader van KBL 2.0.

Hoever staat het hiermee?

Als ik nu wederom naar de verdeling aantal FTE kijk op de afdeling bewindvoering is het nog erger als dat het was vorig jaar.

31 FTE tegenover 956 bewinden...? Zelfs nog 1 FTE meer terwijl er minder dossiers zijn?

Lijst Borger is zeer benieuwd naar de uitleg en de berekening die u hierop hanteert en tevens de uren die uw medewerkers per dossier werken.

*Ten eerste betreft het aantal FTE een BRUTO weergave van het aantal uren dat beschikbaar is op de afdeling, een deel van deze uren gaan op aan ziekte- en zwangerschapsvervangings. Voor uw weergave: In 2020 was er o.a. sprake van 2 langdurig zieke medewerkers.*

*Ten tweede vallen ook de werkzaamheden van Budgetbeheer Maatwerk onder de afdeling Beschermingsbewind, de medewerkers die zich daarmee bezigen maken ook onderdeel uit van de genoemde formatie van 31 FTE.*

*Ten derde is eind 2020 tijdelijke formatie beschikbaar gemaakt voor de omzetting van alle bewindvoerdersrekeningen naar zogenaamde inzakerekeningen. Naar verwachting wordt deze omzetting nog in 2020 afgerond.*

*Tot slot worden vanuit de afdeling Beschermingsbewind ondersteunende werkzaamheden verricht ten behoeve van ICT en Finance, ook deze ureninzet wordt niet separaat vermeld.*