



JAARVERSLAG 2021

Vastgesteld bestuursvergadering 17.03.2022

Inhoudsopgave	pag. 2
Inleiding	3
1. Profiel van de organisatie	4
1.1 Algemene gegevens	4
1.2 Rechtsvorm	4
1.3 Governance en interne structuur	4
1.4 Bestuursverslag	5
1.5 Cliëntenvertegenwoordiging	5
1.6 Personeelsvertegenwoordiging	6
1.7 Huisvesting	6
2. Missie en visie	7
3. Doelstelling van de organisatie	9
3.1 Te leveren diensten en tarieven	9
3.2 Kwaliteit	9
3.3 Public Relations	10
3.4 Bereik huishoudens	10
3.5 Samenwerkingspartners	11
3.6 Financiering	11
3.7 ICT	11
3.8 AVG	11
4. Financiën	12
5. Continuïteit	12

[Inleiding](#)

Het jaar 2021 stond wereldwijd nog in het teken van de coronapandemie. De gevolgen hiervan zijn voor SaldoPlus én haar cliënten beperkt gebleven. In dit jaarverslag schenken we daarom ook bewust aandacht aan andere ontwikkelingen en activiteiten bij SaldoPlus. Dit neemt niet weg dat er gedurende het jaar 2021 veel van medewerkers gevraagd is. Met name het gebrek aan persoonlijk contact met cliënten en tussen collega's onderling maakte het jaar wat eenzaam en verloren. Diverse bijeenkomsten zijn meerdere keren gepland en vervolgens uitgesteld of geannuleerd. Waardoor enkele zaken zijn blijven schuiven. Er is altijd focus geweest om de primaire processen voor onze cliënten goed door te laten lopen. En daar zijn we trots op.

Mede namens het bestuur wil ik iedereen bedanken voor hun inzet, motivatie en betrokkenheid bij SaldoPlus en wens ik iedereen veel leesplezier.

Erwin Derks
Directeur

1. [Profiel van de organisatie](#)

1.1 Algemene gegevens

Naam rechtspersoon	Stichting SaldoPlus
Adres	Sint Hubertusstraat 2
Postcode	5701 TC
Plaats	Helmond
Telefoon	0492 - 504391
Kamer van Koophandel	17195068
E-mail	info@saldoplus.nl
Internetpagina	www.saldoplus.nl

1.2 Rechtsvorm

SaldoPlus is een zelfstandige stichting. De stichting kent geen winstoogmerk. Financiering van de stichting geschiedt door het tegen betaling verrichten van intakes, inkomensbeheer, budgetcoaching en bewindvoering ten behoeve van mensen die dit (tijdelijk) niet zelf kunnen. Deze cliënten worden naar SaldoPlus verwezen door zorginstellingen, gemeenten en maatschappelijke instellingen.

1.3. Governance en interne structuur

Stichting SaldoPlus is een 'sociaal-werk' organisatie en werkt conform de governance-code sociaal werk. Het bestuursmodel is een 'toezichthoudend bestuur'. Dat wil zeggen dat veel taken en bevoegdheden zijn gedelegeerd aan de directie. Het bestuur neemt besluiten over voorstellen van de directie en ziet toe op de uitvoering en naleving daarvan.

Het stichtingsbestuur in 2021 bestond uit:

- De heer J. Sterke (voorzitter vanaf 17-03-2021, daarvoor lid)
- Mevrouw K. de Laat (voorzitter tot 17-03-2021, daarna lid)
- De Heer P. Mikkers
- Mevrouw M. Kräwinkel (toegeleden per 16-07-2021)
- Mevrouw B. van Bragt (toegeleden per 16-07-2021)
- De heer F. Janssen (afgetreden per 15-07-2021)
- De heer H. Sniijders (afgetreden per 15-07-2021)

Directie: De heer E. Derks

Noot: Bestuur en directie hebben eind 2021 hun voornemen uitgesproken om in 2022 een omslag te maken naar het Raad van Toezicht (RvT) model welke beter aansluit bij de huidige en gewenste werkwijze tussen bestuur en directie. Tevens wordt het daarmee eenvoudiger en duidelijker om aan de uitgangspunten van good-governance te voldoen. Ook het jaarverslag zal aangepast worden aan de governance-structuur.

Personeel

Bij de stichting werken per 1 januari 2022 in totaal 17 medewerkers, verdeeld over 13,1 fte's in de functies van: directeur, teamcoördinator, -assistent- bewindvoerders, budgetconsulenten en administratieve medewerkers. De stichting heeft in 2021 een

HBO stagiaire voor 32 uur per week gehad. Alle medewerkers vallen onder de CAO Sociaal Werk. Daarnaast is SaldoPlus een erkend leerbedrijf. Het verzuim over 2021 bedroeg 2,61% (2020: 3,03%, 2019: 5,87%). Iedereen heeft over 2020 aan zijn/haar opleidingsverplichting voldaan en de benodigde PE punten behaald.

Klachtenregeling

SaldoPlus heeft een klachtenregeling voor zowel cliënten als medewerkers. Indien cliënten het niet eens zijn met de klachtenafwikkeling door SaldoPlus kunnen zij een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie van Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI, vanaf 1-1-2021 HORUS). Voor bewind cliënten bestaat er daarnaast ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de betreffende rechtbank.

Over 2021 zijn er 7 (2020: 5, 2019: 8) klachten ontvangen, waarvan 6 over bewind en 1 over budgetbeheer. Alle klachten zijn binnen 6 weken afgewikkeld. In totaal zijn 3 klachten gegrond verklaard. De gegronde klachten hebben in 2 situaties geleid tot aanpassing van onze communicatie. De derde betreft een menselijke fout en is naar tevredenheid van de cliënt opgelost.

1.4 Bestuursverslag

Stichting SaldoPlus kent een 'toezichhoudend' bestuur. In 2021 zijn na een zorgvuldige afweging de voorbereidingen gestart om het bestuursmodel aan te passen naar een RvT/RvC structuur. Tevens zijn de eerste stappen gezet om te werken volgens de uitgangspunten van de governance-code 'sociaal werk'. Dit proces zal de komende jaren verder doorgezet worden.

In 2021 is het bestuur 4 maal bij elkaar gekomen voor reguliere bestuursvergaderingen. In 2021 heeft het bestuur een groot aantal standaardpunten behandeld zoals goedkeuring jaarverslag, jaarrekening, begroting en jaarplan. Voorts is de statutaire ontkoppeling van SMO goedgekeurd. Er is een commissie opgericht om de statuten van SaldoPlus te herzien om deze te laten voldoen aan de nieuwe wet WBTR. Na de voorbereidingen is een strategische sessie gehouden met het voltallige bestuur om richting voor de toekomst te kiezen. Dit komt onder meer tot uiting in de missie & visie, de statuten, reglementen en de verslaglegging van SaldoPlus.

Ook in het jaar 2021 was corona alom aanwezig. Dat betekende meer digitaal vergaderen en omgaan met de ontstane hectiek. Het bestuur is blij om vast te stellen dat medewerkers en directie de nodige flexibiliteit en veerkracht getoond hebben om hier goed op in te spelen en om cliënten zo goed mogelijk te blijven helpen. De voorzitter van het bestuur heeft in 2021 één maal deelgenomen aan het overleg met de Personeelsvertegenwoordiging.

Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven zijn er diverse bestuurswisselingen geweest in 2021. Twee bestuursleden hebben conform eerder gemaakte afspraken SaldoPlus verlaten. Na een zorgvuldige werving- en selectieprocedure zijn twee nieuwe bestuursleden gevonden. Daarnaast is er binnen het bestuur een wisseling geweest van de voorzitter.

1.5 Cliëntenvertegenwoordiging

De cliëntenvertegenwoordiging is in 2021 ontbonden. Vacatures werden moeizaam of niet meer gevuld. Daarnaast bleek het steeds lastiger om te komen tot een goede agenda (voor cliënten) om te voorzien in informatiebehoeften en om te komen tot

procesverbeteringen. SaldoPlus zoekt een andere duurzame wijze om terugkoppeling van cliënten in haar bedrijfsprocessen te blijven verwerken.

1.6 Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

Eind 2019 is er een personeelsvertegenwoordiging opgericht binnen SaldoPlus. Deze bestaat uit drie (verkozen) leden. De belangrijkste onderwerpen waarbij de PVT in 2021 is betrokken zijn:

- Jaarplan 2021
- Jaarverslag 2020
- RIE
- Thuiswerk faciliteiten/vergoeding
- Gedragscode
- Jaarverslag PVT 2020

1.7 Huisvesting

SaldoPlus werkt vanuit 2 gehuurde locaties. De hoofdlocatie in Helmond wordt gehuurd van SMO Helmond e.o. en de Locatie in Waalwijk wordt gehuurd van Stg. Prisma. Daarnaast maken we (gratis) gebruik van spreekkamers in Eindhoven en Tilburg voor onze forensische cliënten. Tenslotte huren we ieder dinsdag een ruimte in het wijkcentrum van Oss. Door Corona verwachten we ook in de toekomst gedeeltelijk van huis uit te werken. Hierdoor blijft het in de huidige omvang mogelijk om op een passende manier vanuit deze locaties te blijven werken. In de spreekkamer zijn ventilatieroosters aangebracht om beter te ventileren.

2. [Missie en visie](#)

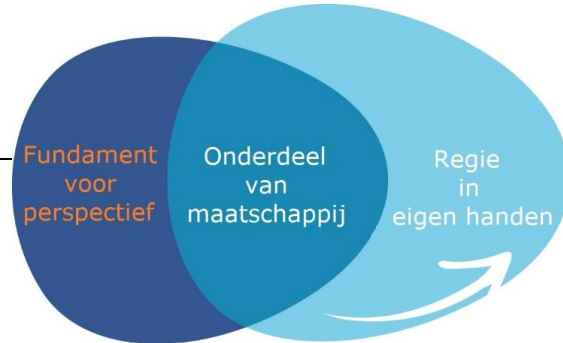
In 2021 is de Missie en Visie van SaldoPlus aangescherpt. In 2022 wordt op basis hiervan de strategie voor de komende jaren nader uiteen gezet.

Missie

SaldoPlus is opgericht om financieel kwetsbaren op een passende manier te vertegenwoordigen en te beschermen.

Visie

SaldoPlus onderscheidt zich door te zorgen voor passende ondersteuning. Ons uitgangspunt is hierbij dat we 'zoveel beschermen als nodig en zo weinig als mogelijk'. Samenwerking met andere instanties is noodzakelijk om aansluiting te vinden bij de behoeften en mogelijkheden van onze cliënten. Indien ondersteuning door SaldoPlus passend is, geloven wij in de volgende uitgangspunten:



Fundament voor perspectief

Wij geloven dat financiële rust de basis is om in een opwaartse spiraal te komen. Wij zijn er voor alle mensen die zelf hun financiën niet kunnen overzien. Door passende ondersteuning bij de financiën ontstaat een fundament voor bestaansrecht dat nieuwe perspectieven biedt.

Onderdeel van de maatschappij

Wij geloven dat mensen die zich onderdeel voelen van de maatschappij zich prettiger en gelukkiger voelen. Daarom zijn wij met persoonlijke aandacht op basis van respect en gelijkwaardigheid betrokken bij cliënten. Door ons partnerschap met vele lokale partijen, scheppen we samen een stabiele sociale omgeving die bijdraagt aan het gevoel van waardigheid, welzijn en plezier in het leven. We sluiten hierbij zoveel mogelijk aan bij ieders mogelijkheden.

Regie in eigen handen

Wij geloven in het potentieel en de groei van mensen. Met persoonlijke en deskundige begeleiding naar financiële zelfredzaamheid en solide nazorg bieden we goede handvatten om de regie van het leven weer in eigen hand te nemen. We stimuleren, met onze samenwerkingspartners, verdere ontwikkeling naar een volwaardig functioneren in de maatschappij. We zijn ons bewust dat voor sommige mensen een verdere ontwikkeling in zelfstandigheid niet altijd mogelijk is

We onderkennen in onze visie de verschillende doelgroepen die we helpen. Het fundament bieden we aan alle cliënten. Vervolgens onderkennen we cliënten die 'levenslang' ondersteuning nodig hebben. Met onze respectvolle benadering en expertise onderscheiden we ons voor deze cliënten. Bij cliënten die tijdelijk ondersteuning nodig hebben stimuleren we hun (financiële) zelfredzaamheid en zorgen we voor passende nazorg om terugval te voorkomen. Waar nodig doen we dit door inzet van onze netwerkpartners. Vanuit onze maatschappelijke opdracht zijn we altijd gericht op het "zoveel beschermen als nodig, zo weinig als mogelijk". SaldoPlus onderscheidt zich met de aandacht voor en de samenwerking gericht op een stevig fundament voor cliënten gericht om beter deel te kunnen nemen aan de samenleving van andere organisaties in ons werkveld. We vinden het belangrijk om dat te delen. Daarom delen wij op diverse manieren onze kennis en expertise met relevante netwerkpartners, studenten en cliënten.

3. Doelstelling van de organisatie

3.1 Te leveren diensten, tarieven en fiscaliteit

SaldoPlus levert de diensten inkomensbeheer, budgetcoaching en bewindvoering. Voor bewindvoering worden de landelijke tarieven (en indexatie) aangehouden. Voor inkomensbeheer wordt onderscheid gemaakt in de pakketten: licht, basis en intensief. Voor budgetcoaching bestaat een basismodule, die op maat gemaakt kan worden. Indexatie voor budgetbeheer en budgetcoaching vindt plaats op basis van de CPI (CBS). Voor 2021 bedroeg de indexatie 1,1%. De bewindvoeringstarieven werden door het ministerie met 2,9158 % geïndexeerd.

De dienst "budgetcoaching" staat nog in de kinderschoenen. We hebben nog maar een beperkt aan cliënten die hier gebruik van maken.

SaldoPlus is sinds 2019 gedeeltelijk belastingplichtig voor de BTW. Alleen de bewind cliënten met problematische schulden zijn BTW plichtig. Deze cliëntgroep heeft veelal compensatie vanuit de bijzondere bijstand, waardoor de impact voor cliënten relatief laag is. SaldoPlus kan een gedeelte van de voorbelasting verrekenen.

In 2021 heeft de belastingdienst definitief vastgesteld dat SaldoPlus met terugwerkende kracht belastingplichtig is voor de vennootschapsbelasting. Alle (achterstallige) afdrachten zijn in 2021 voldaan. In de begroting en de verslaggeving wordt voortaan de VPB meegenomen.

3.2 Kwaliteit

SaldoPlus beschikt over een kwaliteitssysteem en heeft in voor 2021 het keurmerk van de branchevereniging Horus behaald.

Daarnaast ziet ook de Rechtbank steeds meer toe op de kwaliteit van de dienstverlening van bewindvoering. Jaarlijks dient SaldoPlus hiervoor een handhavingverzoek in bij het landelijk kwaliteitsbureau. In december 2021 is de goedkeuring over 2020 ontvangen. Er zijn geen opmerkingen gemaakt door de rechtbank, behalve dat de aanbevelingen van de accountant opgevolgd moeten worden. De accountant heeft aanbevolen om de dossiers te controleren op de aanwezigheid van bepaalde documenten en om signalen van de rechtbank (zoals de 5-jaars evaluatie) tijdig op te volgen of om uitstel aan te vragen.

SaldoPlus heeft een vergunning van de AFM (Autoriteit Financiële Markten). In 2015 is deze vergunning van de AFM omgezet naar een collectieve vergunning van de branchevereniging, deze is onder gebracht bij de Stichting FTI.

Om de kwaliteit van de te leveren diensten te continueren hebben de budgetconsulenten, bewindvoerders en assistent bewindvoerders in 2020 minimaal 8 Permanente Educatie punten behaald. De administratie en 1 bestuurslid van SaldoPlus (dhr. Mikkers) hebben in 2021 minimaal één bijscholingsactiviteit gevolgd.

Door middel van caseloadgesprekken wordt de kwaliteit van de individuele medewerker getoetst en gevolgd. In 2021 zijn er minimaal 2 gesprekken per medewerker geweest over de caseload. Daarnaast zijn diverse intervisie bijeenkomsten geweest. Er is in 2021 een start gemaakt met een dataset waarmee beter gekeken kan worden naar de kwaliteit van de dossiers. Er wordt bijvoorbeeld

gekeken naar het aantal negatieve budgetplannen. Door deze gezamenlijk te bespreken wordt duidelijk waarom deze negatief zijn en of er actie op ondernomen moet worden. Het systeem om aan kwaliteit te werken zal de komende jaren verder uitgebouwd worden. In dit systeem worden naast gegevens over de portefeuille ook steeds meer kaders gegeven hoe medewerkers de zelfredzaamheid kunnen stimuleren en bewuster toewerken naar (cliënt)doelen. Tenslotte heeft ook iedere medewerker een functioneringsgesprek gehad.

3.3 Public Relations

SaldoPlus communiceert rechtstreeks met haar cliënten via post. Daarnaast krijgen alle huishoudens (minimaal) een keer per jaar een mail of brief met wijzigingen. Door zowel cliënten als samenwerkingspartners wordt gebruik gemaakt van de website van SaldoPlus. Deze website is eind 2019 gemoderniseerd en tevens is het logo en de huisstijl aangepast.

In 2021 is er gestart met een structurele inzet van een **ervaringsdeskundige** op het gebied van armoede en uitsluiting. De ervaringsdeskundige geeft medewerkers intern feedback, verzorgt een inloop spreekuur bij Super Sociaal, legt en onderhoudt contacten met diverse sociale stakeholders van SaldoPlus en zorgt ervoor dat SaldoPlus meer zichtbaar is relevante netwerken. Tenslotte zorgt de ervaringsdeskundige voor bekendheid en het gebruik van diverse lokale en landelijke voorzieningen voor onze cliënten. Dit gebeurt ook door hieraan bekendheid te geven via Social Media op LinkedIn en Facebook.

Medewerkers van SaldoPlus hebben het keuzevak 'bewindvoering' verzorgd op de Hogeschool van Utrecht. Er lopen nog diverse andere verzoeken om kennis en ervaring over te dragen. Mede door Corona zijn nog veel fysieke bijeenkomsten geannuleerd of uitgesteld. SaldoPlus blijft hier in de toekomst op inzetten.

3.4 Bereik cliënten

Eind 2021 zijn er ruim 900 cliënten die gebruikmaken van de diensten van SaldoPlus.

Cliënten verdeeld naar product	Ultimo 2020	Ultimo 2021
Beschermingsbewind	707	721
Inkomensbeheer	204	216
Administratie	26	24
Totaal	937	961

Na een stagnatie van de groei in 2020 is deze in 2021 weer hervat. Autonome groei is geen vanzelfsprekendheid meer. Er worden steeds minder mensen onder bewind gesteld. Bovendien richt de hele keten zich steeds meer op 'lichtere' maatregelen en snellere doorstroom. SaldoPlus ondersteunt deze ontwikkeling vanuit haar missie en visie. Dit betekent dat we zelf steeds kritischer kijken of ons dienstenaanbod nog nodig en passend is voor onze cliënten. Er is derhalve steeds meer inspanning nodig om de instroom in gelijke tred te houden met de uitstroom.

3.5 Samenwerkingspartners

SaldoPlus werkt voor mensen die (tijdelijk) hun financiën niet zelf kunnen beheren. Deze worden verwezen door maatschappelijke – en zorginstellingen, rechtbanken en gemeenten. Er wordt geparticipeerd in diverse sociale netwerken en andere zakelijke stakeholders. In 2021 zijn er veel (nieuwe) contacten gelegd. We wegen continu af of we de juiste effort in het juiste netwerk blijven stoppen om onze cliënten te helpen en onze missie en visie te realiseren.

3.6 Financiering

SaldoPlus kent geen winsttoogmerk. Door het toepassen van de CAO Sociaal Werk kent SaldoPlus relatief hoge personeelskosten. Door verdere schaalvergroting en efficiënter werken (processen, software) in combinatie met een stabiele personeelsbezetting is het reëel om jaarlijks een batig saldo te realiseren. Dit saldo wordt ingezet om een bijdrage te leveren aan de ambities van SaldoPlus. De langetermijnvisie hiervoor wordt uitgewerkt in een strategisch plan. De praktische invulling wordt jaarlijks vastgelegd in het jaarplan van SaldoPlus. De ratio's van SaldoPlus (ultimo 3^e kwartaal 2021) zijn:

Ratio's	Ultimo 2020	Ultimo Q3 2021	Norm
Liquiditeit	2,45	3,45	1,5 - 2,0
Solvabiliteit (EV/TV)	0,6	0,67	0,25 - 0,50
Weerstandvermogen (EV/Omzet)	23%	31%	15%

3.7 ICT

Op het gebied van ICT zijn er in 2021 diverse ontwikkelingen geweest. Sinds begin 2021 is SaldoPlus technisch ontkoppelt uit de ICT omgeving van SMO. Daarnaast zijn we doorgegaan met het faciliteren van thuiswerkvoorzieningen voor medewerkers. De overgang naar KEI (digitale communicatie met rechtbanken) is wederom uitgesteld. De softwareleverancier is nog niet gereed. Er is nog geen concrete planning bekend. Ook is de aangekondigde nieuwe release van 2Work is nog niet beschikbaar. Het uitwerken van een ICT beleid is in 2021 niet voldoende afgerond. De dreiging van hackers wordt steeds groter. Het beleid moet richting geven aan de technische, organisatorische en bewustzijnsaspecten waaraan gewerkt moet worden om onze continuïteit te borgen en onze cliënt gegevens te beschermen.

3.8 AVG

SaldoPlus werkt met vertrouwelijke en veelal financiële gegevens van mensen. Er zijn in 2021 8 (2020: 10 en 2019: 7) datalekken geregistreerd. De datalekken bestaan veelal uit verkeerd verzonden brieven/bijlagen en/of e-mails. Deze worden naar de verkeerde cliënt of naar de verkeerde verwijzer verzonden. De datalekken worden gemeld bij de functionaris gegevensbescherming. Deze stelt een advies op voor de directie. In alle gevallen ging het om enkelvoudige datalekken. Dit wil zeggen dat bijvoorbeeld 1 bijlage naar een verkeerde ontvanger wordt gestuurd. In deze situaties wordt beoordeeld in hoeverre de betrokkenen geïnformeerd moeten worden en/of de fout voorkomen kan worden door het werkproces aan te passen. Vervolgens vindt registratie plaats in ons register. Er zijn in 2021 geen (2020: 1) datalekken gemeld bij de autoriteit persoonsgegevens.

4. Financiën

In mei 2022 zal naar verwachting de jaarrekening 2021 gereed zijn. Naar verwachting wordt 2021 met een batig saldo afgesloten. Bovendien zijn de financiële kengetallen (ruim) voldoende. De jaarrekening over 2021 wordt separaat door het bestuur van SaldoPlus vastgesteld.

5. Continuïteit

Er zijn op het moment van schrijven geen ontwikkelingen zichtbaar die de continuïteit van SaldoPlus bedreigen. De Corona pandemie lijkt op zijn retour en heeft ook maar (heel) beperkt effect gehad op de bedrijfsvoering van SaldoPlus. Een nieuwe ontwikkeling is de inval van de Russische Federatie in Oekraïne. De inval zorgt voor een grote vluchtelingenstroom, meer inflatie en hogere energieprijzen. Dit zal met name mensen raken met een laag inkomen. SaldoPlus zal hier op inspelen om haar cliënten zo goed mogelijk te helpen. Zo ver als nu te overzien is, vormt het echter geen bedreiging voor de continuïteit van SaldoPlus.

Maart 2022, Erwin Derks