



JAARVERSLAG 2024

Vastgesteld vergadering Raad van Toezicht 4 juni 2025

Inhoudsopgave	pag. 2
---------------	--------

Inleiding	3
-----------	---

1. Profiel van de organisatie	4
1.1 Algemene gegevens	4
1.2 Rechtsvorm	4
1.3 Verslag Raad van Toezicht (RvT)	4
1.4 Personeel	5
1.5 Klachten	5
1.6 Personeelsvertegenwoordiging	5
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 cliënten	10
3.5 Financiering	11
3.6 ICT	11
3.7 AVG	11
4. Financiën	12
5. Continuïteit	12

Inleiding

Voor veel cliënten was 2024 in financieel opzicht een relatief stabiel jaar. De torenhoge inflatie uit de voorgaande jaren is fors gezakt, waaronder ook de energiekosten. Mede door de invoering van het minimumuurloon en stijgende salarissen, uitkeringen en/of toeslagen liet de koopkracht over 2024 gemiddeld een stijging zien. Echter voor de minima was de koopkrachtverbetering heel beperkt. Kijk hiervoor bijvoorbeeld naar de prijzen in de supermarkt, waar minima een relatief groot deel van hun inkomen aan kwijt zijn. Hierdoor hebben we voor veel cliënten nog steeds alle zeilen moeten bijzetten om maandelijks rond te kunnen komen.

In 2024 heeft Stichting SaldoPlus de nodige stappen gezet om toe te werken naar een financieel gezonde toekomst. Dit was nodig doordat de CAO lonen veel harder waren gestegen dan de bewind-tarieven. De toekomstprognoses waren hierdoor negatief. Omdat de bewind-tarieven door de overheid worden bepaald is er gekeken naar andere mogelijkheden om de opbrengsten te verhogen en de kosten te verlagen. Daarnaast is er gekeken of er mogelijkheden waren voor schaalvergroting om daarmee meer synergievoordelen te realiseren.

Deze aanpak heeft in 2024 geleid tot twee belangrijke aanpassingen; enerzijds is de bestaande CAO losgelaten en vervangen door een eigen arbeidsvoorwaarden-reglement. Na een positief advies van de personeelsvertegenwoordiging hebben alle medewerkers hiermee ingestemd. In de nieuwe arbeidsvoorwaarden is er een koppeling gelegd tussen de indexatie van de salarissen enerzijds en de bewind-tarieven anderzijds. Daarnaast is er een samenwerkingspartner gevonden in SBB Zorginstellingen te Gennep. Ook zij hebben dezelfde aanpassing gedaan in de arbeidsvoorwaarden. Eind 2024 is er een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de intentie om in 2025 samen te werken en de organisaties te harmoniseren op het gebied van processen, software en ICT. Met het uiteindelijke doel om de stichtingen te zijner tijd te laten fuseren. Eind 2024 is de bestuurder van SaldoPlus tevens aangesteld als bestuurder van SBB Zorginstellingen. Daarnaast bestaan de beide Raden van Toezicht vanaf 2025 uit dezelfde personen.

Voor besparingen op korte termijn is er in 2024 gewerkt aan verdere efficiency, optimale personeelsinzet en lagere ICT kosten. Vanaf 2025 verwachten we de eerste effecten hiervan om weer minimaal budgetneutraal te kunnen opereren.

Stichting SaldoPlus is begin 2025 geconfronteerd met een ernstig incident. Er is naar boven gekomen dat een oud-medewerker onbevoegd clientgelden heeft onttrokken. Hierop zijn, in overleg met toezichthouders, direct passende maatregelen genomen. Inmiddels is SaldoPlus gestart met het terugbetalen van de onttrokken gelden. Dit incident heeft een grote impact op de organisatie gedurende 2025. Zie tevens de toelichting in hoofdstuk 4 en 5 van dit verslag.

Mede namens de RvT wil ik iedereen bedanken voor hun inzet, motivatie en betrokkenheid bij SaldoPlus.

Erwin Derks
Directeur-Bestuurder

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
Internet	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 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. Verslag Raad van Toezicht (RvT)

Stichting SaldoPlus is een 'sociaal-werk' organisatie en werkt conform de governance-code sociaal werk. Het bestuursmodel is per 26 juli 2022 gewijzigd van een 'toezichthoudend bestuur' naar een RvT model. Dit model sluit beter aan bij de reeds bestaande werkwijze en maakt ruimte voor verdere professionalisering van SaldoPlus.

De RvT in 2024 bestond uit:

- De Heer P. Mikkers voorzitter
 - Mevrouw B. van Bragt lid
 - Mevrouw S. Klarenbeek lid (gestopt per 13-02-2024)
 - De Heer A. Koolwijk lid (toegetreten per 06-05-2024)
-
- *Per 1-1-2025 zijn aanvullend toegetreden tot de Raad van Toezicht:*
 - *Dhr. M. De Pijper lid*
 - *Mevr. K. Pasman lid*
 - *Dhr. H. Meerdink lid*

Directeur-Bestuurder: De heer E. Derks

De RvT heeft in 2024 veel meer vergaderingen gehouden dan in voorgaande jaren. In totaal zijn er 12 vergaderingen geweest, incl. de commissievergaderingen. De RvT heeft in deze vergaderingen een aantal vaste onderwerpen behandeld zoals de goedkeuring jaarverslag, jaarrekening, begroting en het jaarplan. De extra vergaderingen stonden in het teken van de aanpassing van de arbeidsvoorwaarden en de samenwerkingsovereenkomst met SBB Zorg(t). Tevens heeft de RvT meerdere keren overleg gevoerd met de Personeelsvertegenwoordiging van SaldoPlus. De remuneratiecommissie heeft zorgdragen voor haar specifieke taken ten opzichte van

de directeur-bestuurder. Tot slot is er in 2024 doorlopend aandacht geweest voor het werken conform het toezichtsplan van de Rvt.

1.4 Personeel

Bij de stichting werken per 31 december 2024 in totaal 20 medewerkers, verdeeld over 15,75 fte's in de functies van: directeur-bestuurder, teamcoördinator, office-manager, (assistent)- bewindvoerders, budgetconsulenten en administratieve medewerkers.

Alle medewerkers vielen in 2024 nog onder de CAO Sociaal Werk. Per 1-1-2025 is dit omgezet naar een eigen arbeidsvoorwaarden reglement. Daarnaast is SaldoPlus een erkend leerbedrijf. Het verzuim over 2024 bedroeg 7,33% (2023: 10,06% 2022: 6,62% 2021: 2,61%). Het verzuim is bijna volledig te verklaren door 2 langdurig zieke medewerkers. Iedereen heeft over 2024 aan zijn/haar opleidingsverplichting voldaan en de benodigde PE punten behaald.

Door het hoge ziekteverzuim en een aantal personeelsswisselingen is de werkdruk in 2024 erg hoog geweest. Bestuur en RvT maken zich zorgen over de (aanhoudende) druk voor medewerkers. Hierop wordt zoveel mogelijk bijgestuurd.

1.5 Klachtenregeling

SaldoPlus heeft een klachtenregeling voor cliënten. Daarnaast is er (sinds 2022) een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. Uit de jaarrapportage van de externe vertrouwenspersoon blijkt dat er in 2024 géén contact is opgenomen met de vertrouwenspersoon (2022: 1). De rapportage is niet intern niet inhoudelijk besproken omdat er geen melding is geweest.

Over 2024 zijn er 7 klachten ontvangen (2023: 7, 2022: 8, 2021: 7). Alle klachten zijn (intern) binnen 6 weken afgewikkeld. Er zijn 2 klachten gegrond verklaard.

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 HORUS (vanaf 1-1-2025 AEGIS). Voor bewind cliënten bestaat er daarnaast nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de betreffende toezichthoudende rechtbank. 1 client heeft hier gebruik van gemaakt. Deze klacht is ook de Rechtbank ongegrond verklaart.

1.6 Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

Sinds 2019 heeft SaldoPlus een personeelsvertegenwoordiging. Deze bestaat uit drie (verkozen) leden; De belangrijkste onderwerpen waarbij de PVT in 2024 is betrokken zijn:

- introductie, en noodzaak tot, nieuwe arbeidsvoorwaarden in plaats van CAO Sociaal Werk
- samenwerkingsovereenkomst met SBB Zorg(t)

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 Stichting Prisma. Daarnaast maken we (gratis) gebruik van spreekkamers in Eindhoven en Tilburg voor onze forensische cliënten. Veel medewerkers werken gedeeltelijk vanuit huis, passend bij een goede werk/privé balans. Hierdoor blijft het in de huidige omvang mogelijk om op een passende manier vanuit deze locaties te blijven werken. De toekomst van de locatie in Helmond is onzeker. Het pand dient verduurzaamd te worden en bovendien is de indeling niet flexibel genoeg om in te spelen op de behoeften van de gebruikers. Omdat de ondersteunende diensten welke van SMO Helmond worden afgebouwd in 2025, is het nog onzekerder geworden of SaldoPlus de huidige huisvesting kan handhaven of dat er gezocht dient te worden naar een alternatieve locatie. De oriëntatie hierop is gestart.

2. Missie en visie

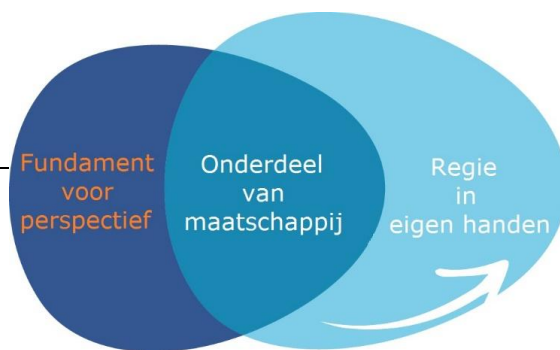
In 2021 is de Missie en Visie van SaldoPlus aangescherpt. In 2022 is op basis daarvan de strategie 'van vooruitdenken, naar vooruitbrengen' (beleidsplan 2022-2025) voor de komende jaren nader uiteen gezet. Deze strategie dient heroverwogen te worden door de samenwerking met SBB Zorg(t). Het ligt voor de hand om op basis van kansen en bedreigen en de (gezamenlijke) sterke en zwakke punten een nieuwe koers uit te zetten.

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 (via ketenpartners) om terugval te voorkomen.

3. Doelstelling van de organisatie

3.1 Te leveren diensten, tarieven en fiscaliteit

SaldoPlus levert de diensten inkomensbeheer en bewindvoering. In 2023 is besloten om de dienst 'budgetcoaching' niet meer actief aan te bieden. Er is relatief weinig vraag naar en de kosten zijn relatief hoog, vaak kunnen deze cliënten terecht bij de gemeente en/of een welzijnsorganisatie voor (gratis) hulp.

Voor bewindvoering worden de landelijke tarieven (en indexatie) aangehouden. Voor inkomensbeheer wordt onderscheid gemaakt in de pakketten: basis en intensief. Het pakket licht wordt sinds 2024 niet meer actief aangeboden, alleen nog als service (max 6-12 maanden) voor uitstromende cliënten, welke nog een steuntje in de rug nodig hebben.

Indexatie voor budgetbeheer en budgetcoaching vindt plaats op basis van de CPI (CBS). Voor 2024 bedroeg de indexatie 5,95%.

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 de landelijke media is veel te doen over de verschillen in BTW plicht tussen bewindvoerders. In de zomer van 2023 heeft de hoge raad een uitspraak gedaan waaruit blijkt dat niet winst-beogende bewindvoerders volledig zijn vrijgesteld van BTW. Voor SaldoPlus gaat dit (na vooroverleg met de belastingdienst) in per 1-1-2025. Inmiddels is duidelijk dat gehele sector per 1-1-2026 vrijgesteld gaat worden.

3.2 Kwaliteit

SaldoPlus beschikt over een kwaliteitssysteem en heeft in 2024 het keurmerk van de branchevereniging Horus (inmiddels AEGIS) behaald.

Daarnaast ziet de Rechtbank toe op de kwaliteit van de dienstverlening van bewindvoering. Jaarlijks dient SaldoPlus hiervoor een handhavingsverzoek in bij het landelijk kwaliteitsbureau. In december 2024 is de goedkeuring over 2023 ontvangen.

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 2024 voldoende Permanente Educatie punten behaald om aan de voorwaarden van de rechtbank en de branchevereniging te voldoen.

Door middel van caseloadgesprekken wordt de kwaliteit van de individuele medewerker getoetst en gevolgd. In 2024 zijn er minder gesprekken per medewerker geweest over de caseload. Dit ten gevolge van het hoge ziekteverzuim waardoor de teamcoördinator zelf een grote caseload aan cliënten heeft. Wel zijn er diverse intervisie bijeenkomsten geweest. Het systeem om aan kwaliteit te werken zal de

komende jaren verder uitgebouwd (en meer geautomatiseerd) worden. Hierbij staan de processen centraal welke in het nieuwe softwareplatform steeds verder geautomatiseerd worden.

Omdat de schaalgrootte van SaldoPlus is toegenomen en omdat het toezichtmodel is veranderd heeft SaldoPlus een office-manager aangesteld welke directie en medewerkers ondersteund om effectief te werken. De office-manager vormt samen met de teamcoördinator en de bestuurder het management team van SaldoPlus. Tenslotte heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek gehad.

3.3 Public Relations

Medewerkers van SaldoPlus waren in 2024 weer zichtbaar in diverse netwerken en projectgroepen. Ook gaven we diverse lezingen. We trachten dit in goede balans te houden zodat netwerk inspanningen goed te combineren zijn met de werkdruk en tevens aansluiten bij onze doelstellingen.

3.4 Bereik cliënten

Eind 2023 zijn er ongeveer 1.000 cliënten die gebruikmaken van de diensten van SaldoPlus.

Cliënten naar product	Ultimo 2021	Ultimo 2022	Ultimo 2023	Ultimo 2024
Beschermingsbewind	721	786	782	775
Inkomensbeheer	216	218	218	205
Administratie	24	22	17	15
Totaal	961	1026	1017	995

Autonome groei is al tijden geen vanzelfsprekendheid meer. De hele keten richt 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 passend is voor onze cliënten. Er is derhalve steeds meer inspanning nodig om de instroom in gelijke tred te houden met de uitstroom. Ook speelt de relatief grote portefeuille in de gehandicaptenzorg mee. In deze doelgroep is het aantal overledenen relatief groot. Tot slot wordt er kritischer gekeken naar het type/achtergrond van een nieuwe cliënt. We zijn kritischer aan de voordeur wie wel of niet toegelaten wordt als cliënt, in goed overleg met onze verwijzers. Dit druist tegen onze 'stichting-gedachte' in, maar is geboren uit nood omdat steeds meer partijen ons weten te vinden met cliënten welke door andere bewindvoerders zijn afgewezen. Veelal omdat deze groep niet meewerkt aan de uitvoering van het bewind en daardoor de benodigde werkzaamheden voor die cliënt niet binnen de forfaitaire bekostiging passen.

3.5 Financiering

SaldoPlus kent geen winstoogmerk. De inkomsten voor SaldoPlus bestaan uit een vergoeding voor haar geleverde diensten aan cliënten. Cliënten betalen de kosten

zelf aan SaldoPlus. Indien ze onvoldoende draagkracht hebben, kan er voor bewind een verzoek gedaan worden op de bijzondere bijstand van de gemeente.

3.6 ICT

Op het gebied van ICT is er in 2023 een grote verandering geweest. SaldoPlus is voor haar primaire softwarepakket gewisseld van 2Work naar SMART FMS. Hierdoor zijn we nu aangesloten bij KEI (digitale communicatie met rechtbanken) waardoor de communicatie efficiënter en veiliger verloopt. Bovendien besparen we hiermee op portokosten. Door de implementatie hebben we extra personeelskosten gemaakt en bovendien extra ICT kosten door dubbele licenties en 2 platformen naast elkaar. Dit was ook gedeeltelijk in 2024 nog het geval. In 2024 is tevens de hardware vervangen en gaan we over naar een 'moderne' werkplek, op een cloud platform (Azure/Office365) waarmee we cliënten goed kunnen helpen en medewerkers beter samen kunnen werken. Bovendien resulteert het in lagere ICT kosten voor 2025 en verder.

3.7 AVG

SaldoPlus werkt met vertrouwelijke gegevens van cliënten. Er zijn in 2024 4 (2023: 14 2022: 12, 2021: 8) 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 2024 geen (2023: 0 2022: 0, 2021: 0, 2020: 1) datalekken gemeld bij de autoriteit persoonsgegevens. Eind 2022 is gestart met een project om de poststroom (doorsturen van rekeningafschriften) te beperken. Dit project is in 2024 afgerond. Naast het effect op duurzaamheid en kosten heeft dit tevens een positief effect op het verkleinen van de kans op datalekken.

4. Financiën

Separaat onderdeel van dit jaarverslag is de jaarrekening van SaldoPlus. Het jaar 2024 is net als 2023 met een operationeel verlies afgesloten. De ingezette noodzakelijke bijsturing laat reeds in 2025 een positief effect zien. In maart 2025 is een omvangrijke fraudezaak aan het licht gekomen. Een oud-medewerker heeft clientgelden ontvreemd. Het terugbetalen van de ontvreemde gelden en de bijkomende onderzoekskosten drukken zowel in 2024 en 2025 nog flink op het resultaat. Vanaf 2026 wordt weer een positieve exploitatie verwacht. De continuïteit van Stichting SaldoPlus komt door de fraude niet in gevaar. Naar verwachting kunnen de reserves van de stichting vanaf 2026 weer aangevuld gaan worden.

5. Continuïteit

Er is in 2023 en 2024 een verlies geleden. Om dit om te buigen is er in 2024 een plan uitgewerkt; enerzijds om de personeelskosten onder controle te krijgen en deze te koppelen aan de tariefontwikkeling. Anderzijds is de samenwerking gezocht met SBB Zorg(t) om te komen tot meer synergie/kostenvoordelen. Dit laatste traject loopt nog, maar zorgt in 2025 al voor lagere kosten (bijvoorbeeld door het delen van de bestuurder). Daarnaast is de hele software/hardware vernieuwing eind 2024 afgerond waardoor dubbele ICT kosten weg zijn gevallen. Na een fusie zijn nog meer kostenvoordelen te realiseren, waardoor er een goede en duurzame prognose ligt voor de toekomst. De nieuwe arbeidsvoorwaarden zullen op termijn een steeds positiever financieel effect hebben. Tot slot ligt het in de lijn der verwachting dat de gehele sector per 1-1-2026 een compensatie tegemoet kan zien door het afschaffen van de BTW, hier is in de prognoses nog niet mee gerekend. Door de fraudezaak gaan de ratio's flink omlaag. Echter, er blijft voldoende solvabiliteit, liquiditeit én perspectief over om op de ingezette weg door te gaan. Er dient de komende jaren voldoende rendement gemaakt te worden om het weerstandsvermogen terug te brengen naar minimaal 15% en toe te werken aan duurzaam positief resultaat.

Voor de stichting is het belangrijk om in overleg met de rechtbank, Raad van Toezicht en de accountant het vertrouwen te herstellen en de stichting weer (financieel) gezond te maken.

Mei 2025, Erwin Derks