



Dagelijks Bestuur d.d. donderdag 2 juli 2020

Genodigden: Bestuursleden; directie KBL (Roger Horsch en Robert Hendrikx sluiten aan voor de agendapunten 6 en 7)

Aanvangstijd: 9.00 tot 10.30 uur

Locatie: Hanenhof, Herenhof 2, Geleen

Agenda

1. Welkom en vaststellen van de agenda (bijlage 1.00)
2. Mededelingen
 - a. Corona
 - b. Stratech
 - c. GO
 - d. ICT

TER BESLUITVORMING

3. Vaststellen Notulen en actielijst (bijlage 2.00 en 2.01)
4. Marap voorjaar 2020 (bijlage 3.00 en 3.01)
5. Controleprotocol 2020 (bijlage 4.00 en 4.01)
6. Harmonisatie bewind (bijlage 5.00, 5.01 en 5.02)
7. Klachtenregeling (bijlage 6.00, 6.01 en 6.02)



TER BESPREKING

9. Dashboard mei 2020 (presentatie)
10. Routekaart 2022 update (bijlage 7.00)
11. Rondvraag en sluiting



VERSLAG VERGADERING DAGELIJKS BESTUUR 2 april 2020

Aanwezig (beeldbellen): dhr. van Zutphen (gemeente Heerlen-voorzitter), dhr. Janssen (gemeente Maastricht), mw. Schmitz (gemeente Sittard-Geleen), dhr. L'Espoir (gemeente Brunssum), dhr. Wilbach (gemeente Landgraaf), dhr. Wiermans (gemeente Kerkrade) en dhr. van den Tillaar, mw. Verblakt (Kredietbank Limburg) en dhr. Grasmeijer (Kredietbank Limburg) en mw. Voncken (Kredietbank Limburg - notulist).

1. Welkom en vaststellen van de agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Omdat de accountant, dhr. L. Banser van Deloitte, ook via beeldbellen is aangesloten worden agendapunt 4 en 5 eerst behandeld.

2. Mededelingen

Dhr. Van den Tillaar deelt mee dat de dienstverlening gewoon doorloopt. Er wordt veel thuis gewerkt, maar dat heeft geen effect op de dienstverlening aan de klanten. Wel loopt de instroom van nieuwe klanten terug. Het idee is nu om een nieuwsbrief uit te brengen voor klanten in samenwerking met Nibud. Op deze manier hoopt KBL het aantal aanmeldingen weer op gang te brengen. Dhr. Van den Tillaar vraagt de bestuursleden voor hulp en ondersteuning aan deze nieuwsbrief en voor de digitale verspreiding aan de inwoners. Alle bestuursleden zeggen de ondersteuning vanuit hun gemeenten toe en vinden het een goed idee.

3. Vaststellen notulen vergadering Dagelijks Bestuur 6 februari 2020

Naar aanleiding van de notulen:

Er wordt een actie op de actielijst genoteerd dat dhr. L'Espoir contact opneemt met Radar voor het maken van een afspraak gerelateerd aan het aantrekken van cliënten voor bewindvoering.

Naar aanleiding van punt 4 geeft mw. Schmitz aan dat de gemeente Sittard-Geleen bewust gekozen heeft om met een convenant te werken. De keuze voor een Algemeen Belang Besluit zou de afspraken van het convenant ondermijnen. Per juni 2020 zal daarnaast het Participatiebedrijf via het verzuimbeleid aangesloten worden aan de werkgeversaanpak.

Dhr. Wiermans vraagt naar de stand van zaken met betrekking tot het Algemeen Belang Besluit. Gemeente Heerlen zou het voortouw nemen in het onderzoeken hiervan. Dhr. Van Zutphen geeft aan dat daar volgens hem inmiddels gevolg aan gegeven is op ambtelijk niveau. Hij zal dit intern nagaan.

Dhr. Van den Tillaar neemt de actielijst door. Hij stelt voor om punt 3, vergelijkend onderzoek naar bewindvoering te verschuiven naar het najaar van 2020 omdat de NVVK met dat onderzoek nu bezig is. Daarnaast stelt hij voor om punt 4, verdeelsleutel

systematiek exploitatietekort wijzigen, met één jaar op te schuiven. De bestuursleden zijn hiermee akkoord.

4. Jaarrekening 2019

Dhr. Grasmeijer licht de jaarrekening 2019 kort toe.

Dhr. L'Espoir verzoekt KBL om voortaan bij alle stukken een overzicht op één A4 toe te voegen waarop er een uitsplitsing van de kosten per gemeente terug te vinden zijn. Mw. Schmitz ondersteunt dat verzoek. En ook dhr. Janssen wil graag een dergelijk overzicht ontvangen waardoor het overzichtelijk is wat de kosten voor elke gemeente afzonderlijk zijn. Dhr. Wiermans geeft aan dat de jaarrekening een hoop positieve ontwikkelingen laat zien zoals de toename van het aantal klanten en de toename van de inzet van saneringskredieten. Hij zou graag zien dat die stijgende lijn voortgezet wordt.

Dhr. Janssen vraagt naar de efficiencyvoordelen. Hoe komen deze tot uiting in de jaarrekening? Dhr. Van den Tillaar antwoordt dat KBL nog steeds slagen maakt met betrekking tot uniformering van de werkwijzen. De dienstverlening van KBL is gegroeid en de kosten zijn "minder meer" gestegen in vergelijking tot de dienstverlening. Mw. Schmitz geeft aan dat de vragen rondom de efficiencyvoordelen ook leven in de gemeenteraad van Sittard-Geleen; de gemeenteraad wil in cijfers zien hoe de investeringen zich terugverdienen. De procesoptimalisatie heeft geld gekost, maar hoe verdient zich dat nu terug in de dienstverlening? Dhr. Van den Tillaar geeft aan dat KBL een dergelijke analyse niet zelf kan maken. Daarnaast is hij geen voorstander om nu energie te gaan steken in terugkijken. Voorheen voerde KBL voor elke gemeente de schuldhelpverlening op een andere manier uit, dit op basis van de individuele wensen van de gemeenten. KBL werkt nu steeds meer op een uniforme wijze. Er zou dan een vergelijk gemaakt moeten worden tussen alle eerdere verschillende werkwijzen en de huidige werkwijze. Om dat door een extern bureau te laten onderzoeken gaat veel geld kosten. Uit de voorliggende stukken blijkt dat KBL de juiste weg is ingeslagen. De cijfers laten zien dat er meer wordt gedaan met minder geld. Dhr. Van den Tillaar geeft aan wel een soort oplegnota te willen maken op een hoger abstractieniveau die als oplegger met de stukken meegestuurd kan worden naar de gemeenteraden. Die oplegnota kan begin volgende week klaar zijn.

Dhr. Grasmeijer geeft aan dat de kosten per gemeenten zijn beschreven op pagina 16 van de jaarrekening. De officiële afrekening volgt altijd nadat de stukken zijn goedgekeurd. Daarnaast is de verliesverrekening reeds gecommuniceerd met de GR-gemeenten.

Aan dhr. Banser wordt gevraagd om een korte toelichting op de jaarrekening. Dhr. Banser licht toe dat Deloitte voornemens is om een goedkeurende controleverklaring af te geven. Daarin wordt een toelichtende paragraaf opgenomen over de mogelijke gevolgen in verband met covid-19. Deze verklaring hoeft niet uit cijfers te bestaan, maar moet wel aangeven of er verwacht wordt dat covid-19 gevolgen heeft voor de continuïteit van de bedrijfsvoering.

Het bestuur gaat ervan uit dat covid-19 geen gevolgen heeft voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van deze Gemeenschappelijke Regeling.

Het bestuur keurt de voorliggende jaarstukken 2019 goed.

Tevens wordt besloten in de jaarrekening 2019 geen voorziening te treffen voor de wachtgeldverplichting als gevolg van het eigen risicodragerschap. In 2020 zullen we wel een voorziening gaan opnemen voor deze kosten mocht daar aanleiding voor zijn.

KBL voegt een tekst toe aan de jaarrekening met de mededeling dat de coronacrisis geen gevolgen heeft voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van KBL.

Verder wordt afgesproken dat vanaf heden bij alle financiële stukken een extra bijlage wordt meegeleverd met een specificatie van de kosten per gemeente.

5. Accountantsverslag 2019

De accountant heeft in het accountantsverslag opgenomen dat KBL een voorziening moet treffen t.b.v. het eigen risicodragerschap wachtgeld. Dhr. Van Zutphen vraagt of dit een advies is of dat het een verplichting is. Dhr. Banser antwoordt dat voor mogelijke personele verplichtingen een voorziening getroffen moet worden. Dit jaar is het aantal mensen dat KBL heeft verlaten hoger dan voorgaande jaren, waardoor de kosten van de

WW hoger uitkomen. Wanneer de bedragen voor de voorziening boven € 90.000 uitkomen is het een verplichting voor de accountant om dat in de accountantsverklaring op te nemen. Dat is nu nog niet het geval.

Dhr. Van Zutphen vraagt of er een bijzondere verklaring is voor de verhoging van de wachtgeld uitkeringen ten opzichte van voorgaande jaren. Dhr. Van den Tillaar antwoordt dat daar geen bijzondere verklaring voor te geven is. KBL werkt veelal met tijdelijke contracten. Wel worden tijdelijke contracten niet verlengd als blijkt dat medewerkers niet passen in het beeld van KBL 2.0. Deze kostenpost is te voorkomen door te gaan werken met detachingscontracten, maar dat betekent aan de voorkant een veel hogere kostenpost tijdelijk personeel.

Dhr. Van Zutphen wil weten wat het betekent als ze voorziening nu nog getroffen wordt. Dhr. Banser geeft aan dat het nadelig saldo dan oploopt. De jaarrekening moet dan op dat punt nog aangepast worden. Het is aan KBL om te besluiten de voorziening nu nog te treffen of juist niet, maar dan volgend jaar wel.

De bestuursleden kiezen er unaniem voor om de voorziening nu niet te treffen.

6. Startprognose/begrotingswijziging 2020

Dhr. Van den Tillaar licht het stuk kort toe. Er wordt geen extra bijdrage van de gemeenten verwacht. Wat de coronacrisis precies gaat inhouden voor KBL is nu nog niet aan te geven, maar de verwachting is wel een grote toename van het aantal aanvragen vanaf het moment dat de maatregelen worden afgeschaald.

Aangezien de cijfers in dit stuk laten zien dat de eerder vastgestelde begroting over 2020 niet wijzigt, is het verzoek van het bestuur om dit stuk geen begrotingswijziging te noemen. In dat geval bestaat er alleen een actieve informatieplicht jegens de gemeenteraden.

Dhr. Wiermans vraagt uitleg over de lasten en opbrengsten die precies met hetzelfde bedrag toenemen. Dhr. Grasmeyer geeft aan dat alle posten afzonderlijk van elkaar zijn bekeken. Dit resulteerde in een even grote verhoging van de kosten als van de baten. Dat bedrag is afgerond naar 0.

Dhr. Janssen merkt op dat reeds eerder is verzocht om een differentiatie toe te passen in de tarieven voor de dienstverlening voor GR-gemeenten niet-GR-gemeenten en vraagt wanneer KBL daar een memo over aan kan reiken. Dhr. Van den Tillaar antwoordt dat in de toelichtende stukken van de meerjarenbegroting 2021 is terug te lezen dat het de bedoeling is om in het voorjaar van 2021 de prijs per product vast te stellen. Dan wordt ook met het bestuur gesproken over hoe die prijs per product er uit gaat zien voor de niet-GR-gemeenten.

Mw. Schmitz valt het op dat de salariskosten flink gestegen zijn t.o.v. de oorspronkelijke begroting, terwijl het aantal Fte maar met 4 is gestegen. Dhr. Van den Tillaar licht toe dat dit te maken heeft met de cao verhogingen en met gewijzigde inschalen van een aantal functies na de update van het functieboek. Samen met de 4 extra Fte resulteert dat in een grote stijging van de salariskosten. Er was nog geen rekening gehouden met de in 2019 doorgevoerde cao verhoging omdat die op het moment van de totstandkoming van de begroting 2020 nog niet bekend was. Dhr. Wilbach vraagt om een extra verklaring toe te voegen over de stijging van de salarislasten. Dit wordt door KBL aangepast. Dhr. Janssen vraagt verduidelijking omtrent de verdubbeling van de kosten intake. Wat is nodig om kritische succesfactoren inzichtelijk te krijgen? Dhr. Van den Tillaar antwoordt dat een forse kwalitatieve impuls aan de voorkant ervoor zorgt dat deze kosten zijn gestegen. Naar verwachting betekent dit minder uitval gedurende het traject. De investering aan de voorkant van het proces wordt terugverdiend aan de achterkant van het proces.

Er is reeds een overleg gepland om ambtelijk niveau om de vroegsignalering af te stemmen. Dhr. Van den Tillaar bepleit een uniforme keuze voor alle GR-gemeenten. Het bestuur keurt de voorliggende startprognose 2020 goed, met dien verstande dat de term begrotingswijziging uit het hele stuk wordt verwijderd.

Dit wordt door de gemeenten actief doorgeleid naar de gemeenteraden als informatiestuk.

7. Meerjarenbegroting 2021 e.v.

Dhr. L'Espoir vraagt in hoeverre inzichtelijk is of de genoemde risico's ook realiteit worden. Dhr. Van den Tillaar antwoordt dat de risico's, zoals deze genoemd zijn, volgens verwachting geen werkelijkheid worden. De risicobeheersing wordt elk jaar beter en de genoemde risico's worden ook elk jaar ingeperkt ook qua hoogte van het mogelijke bedrag.

Daarnaast wil dhr. L'Espoir weten hoe de stijging van de tarieven zich verhoudt tot de commerciële partijen. Dhr. Van den Tillaar geeft aan dat dit lastig te vergelijken is; KBL is een overheidsorganisatie en daaraan worden andere eisen gesteld dan aan (kleine) commerciële partijen.

Op de vraag van mw. Schmitz of het klopt dat de gemeenten pas in 2021 geïnformeerd worden over de impact van de gewijzigde financieringssysteem geeft dhr. Van den Tillaar als antwoord dat dit inderdaad het geval is. De omslag betreffende de tariefstelling van de dienstverlening is pas terug te zien in de begrotingswijziging 2021. Het betreft een verschuiving tussen de diensten. Waarschijnlijk leidt dit onder de streep niet direct tot aanpassing. Wel zal dit tot effect hebben dat tussen de gemeenten een zuivere discussie gevoerd kan worden.

Het bestuur keurt de voorliggende meerjarenbegroting 2021 e.v. goed. Deze wordt nu verzonden aan de gemeenteraden voor de zienswijzen en daarna zal de begroting ter vaststelling voorliggen bij het Algemeen Bestuur van 2 juli a.s.

8. Klachtenregeling

Mede door alle hectiek rondom de coronacrisis is KBL er niet meer aan toe gekomen om de klachtenregeling beschikbaar te stellen voor deze bestuursvergadering. Deze zal tijdens de vergadering van 2 juli a.s. besproken worden. De klachtenregeling staat op de agenda van het bestuur omdat het bestuur in 2007 al een besluit heeft genomen over de oude klachtenregeling. Derhalve zal deze nu bij wijziging opnieuw in de bestuursvergadering besproken moeten worden.

9. Brief gemeente Kerkrade inzake CAO

De gemeente Kerkrade heeft een brief gestuurd waarin zij aangeven geen wensen of bedenkingen bekend maken in het geval een Gemeenschappelijke Regeling waarin gemeente Kerkrade participeert zich aan sluit bij werkgeversvereniging SGO.

10. Georganiseerd Overleg

KBL is nog steeds in overleg met het GO over het volgen van de arbeidsvoorwaarden van de gemeente Maastricht. Totdat er een besluit is gevallen in het GO past KBL de arbeidsvoorwaarden, inclusief Cao, van de gemeente Maastricht toe.

11. Informatiemanagement en archiefbeheer

KBL wil het bestuur via dit memo meenemen in en informeren over alle acties die op de planning staan. Er is nog veel te doen, maar KBL is wel de juiste stappen aan het maken.

12. Routekaart 2020

Mw. Schmitz wil weten hoe KBL de routekaart gaat koppelen aan prestatie indicatoren en effectindicatoren. Mw. Verblakt licht toe dat in deze versie van de routekaart binnen de eerder uitgezette koers van KBL2.0 de stip op de horizon is verplaatst van 2020 naar 2022. Daarnaast is inmiddels het Dashboard ontwikkeld waarbij we resultaatmeting inzichtelijk maken. Op basis van de kengetallen kunnen we de normering gaan bepalen voor prestatie indicatoren. Uiteindelijk is het doel te komen tot outcome sturing. Zoals bekend heeft KBL in dit kader eerder een vooronderzoek gedaan. Mw. Verblakt benadrukt dat KBL in deze een bescheiden rol kan vervullen. Het betreft immers een ketenaanpak waarbij de regie bij de gemeenten ligt. Eerder is wel afgesproken dat KBL een verdiepende sessie met de ambtenaren van de beleidsgroep zal organiseren. Hiervoor hebben we ook landelijk de vraag naar expertise uitgezet. Movisie heeft ons in dit kader doorverwezen naar Divosa en Divosa nu weer naar NVVK. Hieruit blijkt dat outcome sturing landelijk nog in de kinderschoenen staat. We hopen nu vanuit NVVK medewerking te krijgen voor het organiseren van de verdiepende sessie. Mede ook de huidige

omstandigheden vanwege Corona zal deze sessie op zijn vroegst in het tweede kwartaal plaats kunnen vinden. Dhr. Janssen verzoekt KBL om zodra de situatie verbetert meteen weer de draad op te pakken met de beleidsgroep. Zowel mw. Schmitz als dhr. Janssen spreken hun waardering uit voor de inzet van mw. Vervlakt op dit terrein.

13. BTW en bewindvoering

Dhr. Grasmeijer licht toe dat KBL een overleg heeft gehad met de eigen fiscalist en met de fiscalist van de gemeente Heerlen. Er is nu een bezwaar ingediend bij de belastingdienst tegen de aanslag omzetbelasting voor het gedeelte beschermingsbewind. Voor nu heeft de Hoge Raad nog niet beslist over de ruimere interpretatie van de vrijstelling van omzetbelasting voor schuldhelpverlening, maar zodra deze uitspraak er komt heeft KBL het recht om de afgedragen Btw terug te vorderen, op basis van dit ingediende bezwaar.

14. Rondvraag en sluiting

Dhr. Wilbach wil nog mededelen dat er dit maal geen terugkoppeling is geweest in de bestuursvergadering over de uitspraken van het Audit Committee over de financiële stukken. Het Audit Committee heeft dit keer ook niet fysiek vergadert, er is wel schriftelijke terugkoppeling op de stukken geweest, die niet heeft geleid tot wijzigingen van de stukken die vandaag voorliggen. Dhr. Wilbach wil benadrukken dat hij (in de rol van technisch voorzitter) zitting heeft in het Audit Committee als schakel tussen het bestuur en het Audit Committee. Tijdens vergadering van het Audit Committee zal hij dan ook niet inhoudelijk op de stukken reageren.

Ruud deelt mee dat de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) hem heeft gevraagd om zitting te nemen in het bestuur. Dit betekent 3 a 4 maal per jaar vergaderen op locatie van BvK. Het bestuur heeft hier geen bezwaar tegen.

De vergadering van het Algemeen Bestuur vindt zo meteen plaats om 12.30 uur bij de gemeente Heerlen.

Niets meer aan de orde zijnde, sluit de voorzitter de vergadering.

Voor arrest:
Voorzitter

datum:
Secretaris

Actielijst

NR	Wie	Actiepunt	Datum in	Streef datum	Datum af
1	KBL	Rapporteren voortgang geleverde dienstverlening per kwartaal	29-11-2018	Continu	
2	KBL	Voortgang KBL ADAD agenderen	29-11-2018	Continu	
3	KBL	Delen vergelijkend onderzoek bewindvoering - waarnaar verwezen wordt in 1e begrotingswijziging (pag 7) - met bestuursleden.	4-4-2019	1-10-2020	
4	dhr. L'Espoir	De heer L'Espoir neemt contact op met Radar inzake doelgroep bewindvoering. Dhr Van den Tillaar en dhr. Hendrikx sluiten samen met dhr. L'Espoir aan bij overleg met Radar	6-2-2020	1-10-2020	
5	KBL	De afrekening voor de GR-gemeenten van een eventueel exploitatietekort met ingang van begroting 2021 wijzigen. Verdeelsleutel bepalen.	4-7-2019	1-7-2021	
6	KBL	Voorstel naamswijziging.	7-2-2019	1-7-2021	



nummer: 20.05.DB/BG

Bestuursnota

Aan: Dagelijks Bestuur GR voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg

Betreft: Marap voorjaar 2020 Openbaar Lichaam Kredietbank Limburg

Nummer: 20.05.DB/BG

Steller: Ben Grasmeyer

Datum: 02-07-2020

Bijlage: Marap voorjaar 2020

Adviescommissie: de Adviescommissie heeft de Marap voorjaar 2020 voor kennisgeving aangenomen.

Audit Committee: het Audit Committee adviseert de Marap voorjaar 2020 goed te keuren

Beslispunten:

1. Goedkeuren van de voorliggende marap voorjaar 2020 door het Dagelijks Bestuur.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg van 02-07-2020,

Voorzitter

Secretaris



Openbaar lichaam

Kredietbank Limburg

Managementrapportage
voorjaar 2020

concept

Geleen, juni 2020

B. Grasmeyer
Controller

Inhoudsopgave

	Pag.
1. Managementrapportage voorjaar 2020	3
2. Realisatie	4
3. Anders Denken Anders Doen	6
4. Anders Denken Anders Doen en toen.....corona	7
5. Personeel	8
6. Exploitatieresultaat per 30 april 2020	9
7. Toelichting op het resultaat per 30 april 2020	10
7.1 Voorschotten, realisatie en facturen	10
7.2 Baten	10
7.3 Lasten	16
8. Balans per 30 april 2020	18
9. Toelichting op de balans per 30 april 2020	19
9.1 Activa	19
9.2 Passiva	21
10. Totaaloverz. voorschotten vs. real. en facturatie	24

1. MANAGEMENTRAPPORTAGE VOORJAAR 2020

De Managementrapportage voorjaar 2020 (MARAP) van Kredietbank Limburg (KBL) heeft betrekking op de periode januari tot en met april 2020.

In deze MARAP wordt ingegaan op de materiële afwijkingen tussen enerzijds de startprognose 2020 en de gerealiseerde exploitatie uitkomsten tot en met april 2020 anderzijds. De startprognose is vastgesteld door het Dagelijks Bestuur op 2 april 2020.

De startprognose wordt (ingeval van significante afwijkingen) jaarlijks, ten behoeve van het bestuur, aan het begin van het verslagjaar opgesteld en geeft het voortschrijdend inzicht van de begroting weer. Deze primaire begroting is immers een jaar eerder opgesteld en kan dus op diverse onderdelen achterhaald zijn.

Vermeld dient te worden dat de MARAP voornamelijk financiële informatie bevat. Kwantitatieve informatie wordt separaat aan het bestuur ter kennis gesteld via de managementinformatie die per kwartaal aan de ambtelijke adviescommissie wordt verstrekt. De eerste kwartaalrapportage is inmiddels verstrekt.

Bij deze MARAP worden de realisatiecijfers tot en met april 2020 vergeleken met het evenredig gedeelte van de startprognose 2020. Materiële verschillen zullen hierbij worden toegelicht. We merken hierbij op bij de opbrengsten beschermingsbewind in de startprognose rekening is gehouden met een groeiend klantenbestand.

In de boekhouding en daardoor ook in de MARAP wordt het principe van permanence in de kosten toegepast. Hierbij worden de kosten van de vakantie- en eindejaarsuitkering, accountantslasten, contributies, huurlasten, onderhoudscontracten, verzekeringspremies etc. m.b.t. 2020 verdeeld over de kalendermaanden. Voordeel hiervan is dat er beter inzicht ontstaat in de opbouw en het verloop van de kosten. Tussentijdse cijfers worden daardoor niet vertroebeld door piekmomenten zoals bijv. de vakantie uitkering in mei en de eindejaarsuitkering in december.

In deze MARAP wordt naast het resultaat ook de balans gepresenteerd. De balansposities per 30 april 2020 worden vergeleken met die van 31 december 2019. Significante mutaties zullen hier worden toegelicht.

De afboekingen m.b.t. de kredietportefeuille worden ook in 2020 ten laste van de voorziening oninbare kredieten gebracht. Ultimo juni en december 2020 zal d.m.v. een beoordeling van de totale kredietportefeuille de hoogte van de voorziening opnieuw worden bepaald. De deelnemende GR-gemeenten dragen in de daadwerkelijke afboekingen in een boekjaar bij op basis van de afgesproken verdeelsleutels conform de GR-methode.

Deze MARAP geeft vooralsnog geen aanleiding tot een 1^e begrotingswijziging over 2020. De ontwikkelingen en de gevolgen van het coronavirus over geheel 2020 zijn nog niet duidelijk.

In de managementrapportage over het najaar 2020 zal, naast de realisatie over de periode januari tot en met september 2020, ook het te verwachten exploitatieresultaat over geheel 2020 in beeld worden gebracht. Dit kan, bij significante afwijkingen, leiden tot een 1^e begrotingswijziging over 2020.

2. REALISATIE

Samenvatting

De bijdrage van de GR-gemeenten over de periode januari tot en met april 2020 bedraagt € 31.000. Het exploitatieresultaat over deze periode is derhalve € 3.000 hoger (beter) dan de startprognose.

De hoogte van dit resultaat wordt bepaald door een aantal specifieke oorzaken:

- Alle opbrengsten zijn lager dan de startprognose, t.w.:

Schuldhelpverlening (incl. preventieprojecten)	€ 139.000
Sociale kredietverstrekking (intakegesprekken)	€ 11.000
Budgetbeheer	€ 19.000
Bewindvoering en Budgetbeheer Maatwerk	€ 54.000
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 5.000
Rentemarge	<u>€ 16.000</u>
Totaal	€ 244.000

- De personele lasten zijn € 196.000 lager dan de startprognose. Voornamelijk de post salarissen is lager o.a. als gevolg van de gemiddeld lagere formatie. De personele lasten zullen nog stijgen, o.a. als gevolg het werven van medewerkers en de indexatie van de CAO-salarissen.
- Per saldo zijn de overige bedrijfslasten € 51.000 lager dan de startprognose. De overige bedrijfslasten zullen nog stijgen o.a. door advieskosten. De extra uitgaven van de maatregelen inzake het corona virus bedragen tot op heden ca. € 23.000. Dit betreft o.a. desinfectiemiddelen, spatschermen, telefoons en laptops.
- De ontwikkeling van de begroting en de realisatie wordt mede veroorzaakt door het feit dat de afboekingen m.b.t. de kredietportefeuille niet ten laste van het exploitatieresultaat maar ten laste van de voorziening oninbare kredieten worden geboekt. De deelnemende GR-gemeenten dragen in de daadwerkelijke afboekingen in een boekjaar bij op basis van afgesproken verdeelsleutels (GR-methode). De afboekingen in de periode januari tot en met april 2020 bedragen € 9.000.

Startprognose

In de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 1 december 2017 is besloten dat KBL met ingang van 2018 met bestuursrapportages gaat werken in het voorjaar en in het najaar met daaraan gekoppeld een begrotingswijziging, als dat aan de orde is. Een begrotingswijziging is niet aan de orde geweest, vandaar dat daarvoor in de plaats de startprognose is opgesteld. Deze startprognose 2020 is gebaseerd op nieuwe ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht ten opzichte van de vorig jaar opgestelde begroting 2020.

De opbrengsten volgens de startprognose zijn grotendeels gebaseerd op de gerealiseerde opbrengsten 2019, rekening houdend met verwachte ontwikkelingen en de aangepaste tarieven.

Verwacht resultaat 2020

Ten opzichte van de primaire begroting 2020 worden er conform de startprognose over alle soorten van dienstverlening hogere opbrengsten verwacht. Daartegenover staan met name meer salariskosten, bureau- en administratielasten en beheerslasten. Bij de toename van de salariskosten voorzien we vanuit het plan van aanpak "gezonde bedrijfsvoering" een efficiencyslag te maken, waarmee reeds rekening is gehouden. Desondanks resulteert dit in een verwachte toename van de formatie van 114 fte volgens de primaire begroting naar 118 fte volgens de startprognose. De hogere bureau- en administratielasten betreffen hogere bankkosten, ICT en telefonie. De hogere beheerslasten betreffen met name de advieskosten op juridisch gebied en accountancy.

Zowel volgens de primaire begroting als ook de startprognose is het uitgangspunt dat er geen bijdrage van de GR-gemeenten nodig zal zijn.

In hoofdstuk 3 zullen de mogelijke consequenties als gevolg van het Covid-19 ofwel corona virus worden toegelicht. De impact over de periode januari tot en met april 2020 blijkt uit het feit dat de opbrengsten over de verslagperiode resulteren in ca. 93% van de geprognosticeerde bedragen. Vooralsnog wordt er vanuit gegaan dat de opbrengsten zich herstellen in de loop van 2020.

Omzet

Facturatie

Met ingang van 2019 wordt bij de GR-gemeenten per kwartaal een voorschot in rekening gebracht. Op het eind van het boekjaar vindt de afrekening plaats op daadwerkelijk gerealiseerde aantallen dienstverlening. De voorschotten hebben geen betrekking op beschermingsbewind, projecten en nafacturatie.

De maandelijkse facturatie voor niet GR-gemeenten blijft in 2020 gehandhaafd. In de MARAP wordt de daadwerkelijke dienstverlening verantwoord. Hiervoor zijn de voorschotten gecorrigeerd met de daadwerkelijk aantallen.

Kosten

Salariskosten

Ook in 2020 wordt de benodigde formatie mede bepaald door extra inzet ten behoeve van complexe bewindvoeringsdossiers, extra inzet ten behoeve van diverse automatiseringstrajecten en informatiemanagement en –veiligheid.

ICT-projecten

Ook in 2020 zullen er extra kosten gemaakt worden in het kader van de ICT-ontwikkeling. Naast het inrichten van de portal, waardoor klanten, opdrachtgevers en instanties op termijn digitaal kunnen communiceren met KBL, zullen ook kosten worden gemaakt om het pakket Stratech verder te optimaliseren.

Aanbestedingen

In 2019 zijn de aanbestedingen van ICT, telefonie, printers en postbezorging allen afgerond en operationeel.

3. ANDERS DENKEN ANDERS DOEN

Het eerste halfjaar van 2020 staat in het teken van het bestendigen van de beweging KBL2.0 Anders Denken Anders Doen.

Per 1 januari dit jaar is het volledige referentiewerkproces geïmplementeerd.

Onze Missie, visie, inzichten en kernwaarden vormden hiervoor de basis.

Als lerende organisatie evalueren we stapsgewijs in werkgroepen de afzonderlijke deelprocessen en dragen verbetervoorstellen aan. We ronden deze fase medio 2020 af met het calculeren van de benodigde formatie.

We blijven ook daarna onze werkprocessen verder optimaliseren. Hierbij is van belang dat onze basis op orde is.

Daarnaast hebben we onze ambities benoemd in de routekaart 2022.

Nu de nieuwe rollen binnen Anders Denken Anders Doen zich scherper aftekenen, zal in het tweede helft van het jaar de beweging ingezet worden naar competentiegerichte sturing. Begin 2021 zal dit leiden tot het creëren van een toekomstbestendig functiehuis.

Onze resultaten kunnen we inzichtelijk maken via een daartoe ontwikkeld Dashboard.

Met deze inzichten groeien we toe naar het bepalen van prestatie indicatoren.

Uiteindelijk streven we naar outcome sturing.

Hierbij maken we de kanttekening dat dit een ketenaanpak evenals de regierol van de gemeenten vraagt.

4. ANDERS DENKEN ANDERS DOEN EN TOEN.....CORONA

We waren goed op weg naar een inhoudelijk betere dienstverlening en aanpassingen in de bedrijfsvoering onder het bekende motto van Anders Denken Anders Doen. De bedoeling daarvan is om uiteindelijk mensen effectiever en efficiënter te kunnen helpen met schuldenproblematiek. Dat we goed bezig zijn geweest dat blijkt wel uit de jaarcijfers van KBL. We hebben in 2019 meer mensen kunnen helpen dan in 2018.

Deze lijn willen we graag doorzetten in 2020 en wat waren en zijn we eigenlijk nog goed op koers. In de eerste vier maanden van 2020 is onze dienstverlening ten opzichte van dezelfde periode in 2019 met ongeveer 15% toegenomen. Echter deze stijging blijft achter bij wat we geprognoseerd hebben, zonder Corona denken we dat we meer mensen hadden kunnen helpen. Onze dienstverlening wordt allereerst weer zo normaal mogelijk opgestart overal waar dat kan en mag (van ketenpartners en/of gemeenten) én overal waar we op een veilige manier onze (potentiële) klanten weer fysiek te woord kunnen staan.

Er is sprake van een pandemie maar die zal naar verwachting een flinke impact hebben op de economie en daarmee resulteren in een daling van de werkgelegenheid en resulteren in een significant verlies van inkomen. Als inkomsten dalen moeten mensen hun uitgaven bijstellen. Maar niet altijd kan dat zo maar ineens. Schuldeisers stellen zich momenteel over het algemeen coolant op maar een langdurige disbalans tussen inkomen en uitgaven kan leiden tot problematische schuldenproblematiek. Wij zijn er klaar voor om mensen te helpen. We kunnen dat niet alleen en zullen dat samen met onze gemeenten en ketenpartners vorm en inhoud moeten blijven geven. In tijden van zwaar weer kruipen partijen vaak terug in hun eigen cocon. Wij omarmen samenwerking en blijven daar vol op inzetten.

Op basis van alle informatie die we nu ter beschikking hebben, is er nog geen aanleiding om onze huidige begroting bij te stellen. Wel is het van groot belang dan we onze fysieke dienstverlening goed en snel weer te laten plaatsvinden. Veel klanten weten ons en andere instanties minder goed te vinden op de digitale snelweg dan in hun eigen buurt of wijk. Als we dat snel op de rit krijgen dan verwachten we snel weer veel mensen perspectief te kunnen geven in deze bijzondere tijd.

5. PERSONEEL

Formatie

De ontwikkeling van het personeelsbestand (exclusief externe inhuur) in 2020 blijkt uit onderstaand overzicht van aantallen fte:

periode	dec-2019	jan	feb	mrt	apr	gemiddeld
aantal fte	117	117	116	117	116	116
aantal medewerkers	132	132	131	132	131	132

Van het personeelsbestand heeft ultimo april 2020 ca. 19 fte (23 medewerkers) een tijdelijk dienstverband.

Ziekteverzuim

Cijfers ziekteverzuim:

Het voortschrijdende jaargemiddelde ziekteverzuim bij KBL per ultimo april 2020 is 6,6 %. Het ziekteverzuim bij KBL bedroeg ultimo april 2019 4,5%. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan een stijging van het langdurige ziekteverzuim.

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage van het openbaar bestuur en overheidsdiensten bedroeg in het eerste kwartaal 2020 6,2 % (bron: CBS). Het gemiddelde ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2020 voor alle bedrijfstakken in Nederland was 5,2 % (bron: CBS).

Langdurig ziekteverzuim:

Op dit moment zijn er 8 langdurige ziektegevallen, dit ondanks de volle aandacht die er het afgelopen jaar voor is geweest. In veruit de meeste gevallen betreft het hier verzuimoorzaken waarbij er een combinatie is tussen de privé omstandigheden en de werkzaamheden bij KBL. Door deze combinatie en de gedeeltelijke invloed die KBL hierin heeft, zien we een langzamer proces van herstel. Samen met onze bedrijfsarts bezien we per geval hoe we de beste begeleiding kunnen geven. In 6 gevallen is de re-integratie al in volle gang en/of is er inmiddels weer een gedeeltelijk herstelmelding.

Overig

De arbeidsomstandigheden binnen KBL hebben middels het plan van aanpak voortkomend uit de RI&E de aandacht van de Arbo-Werkgroep. Verschillende zaken zijn inmiddels opgepakt en afgerond. Te denken valt hierbij aan een betere Arbo-technische verdeling van de werkplekken middels een interne verhuizing, het wegwerken van loshangende kabels (waardoor het val en struikelgevaar is afgenomen), de grondige schoonmaak van de ICT werkplekken en de vernieuwing van de verlichting in ons kantoor.

6. EXPLOITATIERESULTAAT PER 30 APRIL 2020

Onderstaand overzicht geeft een vergelijking weer tussen het gerealiseerde en geprognosticeerde exploitatieresultaat over de periode januari tot en met april 2020.

Daarbij moet worden opgemerkt dat bij de startprognose rekening is gehouden met een groeiend klantenbestand beschermingsbewind. Hierdoor is het verwachte exploitatieresultaat over de verslagperiode niet evenredig berekend en resulteert dit over de verslagperiode in een negatief bedrag. Voor de overige lasten en opbrengsten is gerekend met 4/12 deel van de startprognose over geheel 2020.

De realisatiecijfers over de periode januari tot en met april 2019 zijn ter vergelijking weergegeven.

In de laatste kolom is de startprognose over geheel 2020 weergegeven, met een verwachte bijdrage van de GR-gemeenten van € 0.

	Begroting jan-april 2020	Startprogn. jan-april 2020	Realisatie jan-april 2020	Vershil Startprogn. en Realisatie	Realisatie jan-april 2019	Start progn. 2020
Schuldhelpverlening						
Preventie, vroegsignalering en educatie		107.000	66.399	40.601-		321.000
Instroom en diagnose		434.000	411.618	22.382-		1.302.000
Schuldenaanpak		1.311.333	1.262.328	49.006-		3.934.000
<i>Subtotaal</i>	1.672.000	1.852.333	1.740.345	111.989-	1.561.407	5.557.000
Preventieprojecten	16.667	26.667	-	26.667-	-	80.000
Sociale kredietverstrekking (intakegeprekken)	33.333	70.000	58.677	11.323-	35.820	210.000
Inkomensbeheer en ondersteuning:						
Budgetbeheer	426.000	478.333	459.440	18.893-	437.995	1.435.000
Bewindvoering en BBR-maatwerk	730.333	796.999	743.086	53.913-	705.817	2.494.000
<i>Subtotaal</i>	1.156.333	1.275.332	1.202.526	72.807-	1.143.812	3.929.000
Overige bedrijfsopbrengsten	6.667	10.000	4.684	5.316-	7.463	30.000
Rentemarge						
Renteopbrengsten	84.000	89.667	73.664	16.003-	109.213	269.000
Rentekosten	333-	333-	13	346	112-	1.000-
<i>Rentemarge</i>	83.667	89.333	73.677	15.657-	109.101	268.000
Totaal baten	2.968.667	3.323.665	3.079.908	243.758-	2.857.603	10.074.000
Lasten:						
Salarissen	2.374.333	2.651.333	2.473.385	177.948-	2.206.237	7.954.000
Wachtgelduitkeringen	10.333	16.667	5.992	10.675-	9.621	50.000
Inhuur medewerkers	18.333	87.667	86.572	1.095-	16.512	263.000
Overige personeelslasten	20.667	20.667	14.075	6.592-	15.405	62.000
Afschrijvingen	22.333	17.333	17.452	119	5.752	52.000
Huisvestingslasten	83.667	85.333	81.339	3.994-	81.709	256.000
Bureau/administratielasten	320.333	343.000	335.244	7.756-	323.174	1.029.000
Beheerslasten	118.667	136.000	96.976	39.024-	148.853	408.000
Totaal lasten	2.968.667	3.358.000	3.111.035	246.965-	2.807.264	10.074.000
Exploitatieresultaat	-	34.335-	31.127-	3.208	50.340	-

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de bijdrage over de periode januari tot en met april 2020 ca. € 31.000 bedraagt. Hierdoor is het exploitatieresultaat € 3.000 hoger (beter) dan de startprognose.

Onderstaand worden de materiële verschillen tussen de begroting en de realisatie per post toegelicht.

7. TOELICHTING OP HET RESULTAAT PER 30 APRIL 2020

7.1 Voorschotten, realisatie en facturen

Met ingang van 2019 worden voor de GR-gemeenten geen DVO's meer opgesteld en worden maandelijks geen facturen meer verstuurd, met uitzondering van beschermingsbewind, projecten en nafacturatie. Hiervoor in de plaats worden kwartaalvoorschotten gedeclareerd en wordt per kwartaal stuurinformatie verstrekt over de dienstverlening. De voorschotten zijn gebaseerd op de dienstverlening 2019, rekening houdend met verwachte ontwikkelingen en indexatie van het uurtarief.

Ultimo boekjaar worden de voorschotten d.m.v. een factuur verrekend met de daadwerkelijke aantallen.

In de realisatiecijfers tot en met april 2020 is rekening gehouden met de daadwerkelijke aantallen. De opbrengsten volgens de voorschotten zijn derhalve verrekend met de werkelijke aantallen.

Een totaaloverzicht van de realisatie ten opzichte van de voorschotten en de overige gefactureerde baten is onder hoofdstuk 10 toegevoegd.

7.2 Baten

Schuldhelpverlening	begroot	startprognose	realisatie	verschil
	€ 1.672.000	€ 1.852.333	€ 1.740.345	€ 111.989-

Schuldhelpverlening kan als volgt worden onderverdeeld:

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
GR-gemeenten	€ 1.277.666	€ 1.504.333	€ 1.364.039	€ 140.294-
Niet GR-gemeenten	€ 277.667	€ 223.000	€ 275.023	€ 52.023
Bijdrage cliënten	€ 116.667	€ 125.000	€ 101.283	€ 23.717-
Totaal	€ 1.672.000	€ 1.852.333	€ 1.740.345	€ 111.989-

De onderverdeling op basis van de referentie werkprocessen is als volgt:

	begroot	begrotingswijz.	realisatie	verschil
Prev, vroegsign. en educ.		€ 107.000	€ 66.399	€ 40.601-
Instream en diagnose		€ 434.000	€ 411.618	€ 22.382-
Schuldenaanpak		€ 1.311.333	€ 1.262.328	€ 49.005-
Totaal	€ 1.672.000	€ 1.852.333	€ 1.740.345	€ 111.988-

De opbrengsten m.b.t. door de GR-gemeenten en niet GR-gemeenten afgenomen trajecten voor schuldhelpverlening zijn ca. € 112.000 lager dan de startprognose.

In onderstaand overzicht treft u de aantallen klanten aan tot en met april 2020, gesplitst naar referentie werkprocessen en in GR- en niet-GR-gemeenten:

Preventie, Vroegsignalering & Educatie

	Begroot 2020	Begroot verslagperiode	Realisatie	Afwijking
Brunssum	90	30	27	-3
Heerlen	0	0	0	0
Kerkrade	0	0	0	0
Landgraaf	90	30	23	-7
Maastricht	345	115	76	-39
Sittard-Geleen	634	211	346	135
Niet GR	19	6	0	-6
Totaal	1.178	393	472	79

Instream & Diagnose

	Begroot 2020	Begroot verslagperiode	Realisatie	Afwijking
Brunssum	51	17	9	-8
Heerlen	251	84	89	5
Kerkrade	375	125	94	-31
Landgraaf	70	23	20	-3
Maastricht	761	254	186	-68
Sittard-Geleen	840	280	233	-47
Niet GR	878	293	227	-66
Totaal	3.226	1.075	858	-217

Schuldenaanpak

	Begroot 2020	Begroot verslagperiode	Realisatie	Afwijking
Brunssum	50	17	16	-1
Heerlen	247	82	98	16
Kerkrade	341	114	36	-78
Landgraaf	74	25	18	-7
Maastricht	528	176	184	8
Sittard-Geleen	313	104	125	21
Niet GR	1.076	359	495	136
Totaal	2.629	876	972	95

Wachttijden

Overeenkomstig de doelstelling Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) streven wij ernaar om binnen 4 weken na ontvangst van de aanvraag een intakegesprek met de klant

gevoerd te hebben. In tegenstelling tot de mogelijkheden die de WGS biedt, is een intakegesprek bij KBL altijd een volledige intake met een professionele casemanager op HBO niveau. Wij hechten er waarde aan om zo snel mogelijk een adequate diagnose te stellen en binnen de mogelijkheden die de opdrachtgever biedt een plan van aanpak op te stellen dat past bij de klant en de situatie waarin deze zich bevindt.

De wachttijden worden nauwlettend bewaakt en KBL blijft sturen op het behalen van de wettelijk vastgestelde norm van 4 weken.

De gemiddelde wachttijd voor GR-gemeenten in de periode januari tot en met april 2020 bedroeg minder dan 2,5 weken.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Preventieprojecten	€ 16.667	€ 26.667	€ -	€ 26.667-

De preventieprojecten worden ultimo boekjaar verrekend met de gemaakte kosten en toegevoegd aan het exploitatieresultaat.

Sociale kredietverstr. Intakegesprekken	begroot	startprognose	realisatie	verschil
	€ 33.333	€ 70.000	€ 58.677	€ 11.323-

De intake voor een sociaal krediet heeft tot doel te beoordelen of het mogelijk is om op een sociaal maatschappelijk verantwoorde wijze krediet te verstrekken aan inwoners van de GR- en overige gemeenten in het werkgebied van KBL. De opbrengst is € 11.000 lager dan de startprognose.

Onderstaand volgt een overzicht van de gerealiseerde aantallen in de verslagperiode:

Sociale Kredietverstrekking				
	Begroot 2020	Begroot verslagperiode	Realisatie	Afwijking
Brunssum	58	19	6	-13
Heerlen	200	67	58	-9
Kerkrade	100	33	24	-9
Landgraaf	65	22	3	-19
Maastricht	290	97	78	-19
Sittard-Geleen	199	66	60	-6
Niet GR	104	35	83	48
Totaal	1.016	339	312	-27

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Budgetbeheer	€ 426.000	€ 478.333	€ 459.440	€ 18.893-

Het aantal budgetbeheerpakketten is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van ultimo 2020. De opbrengst conform de realisatie is ca. € 19.000 lager dan de startprognose.

De ontwikkeling van de diverse BBR-pakketten blijkt uit onderstaand overzicht:

Inkomensbeheer & ondersteuning		
Verdeling budgetbeheerrekeningen		
	30-4-2020	31-12-2019
Basispakket	186	207
Pluspakket	43	96
Totaalpakket	1566	1490
Totaal	1.795	1.793

De verdeling van het aantal klanten budgetbeheer over GR-gemeenten en zelfbetalers is als volgt:

Budgetbeheer ultimo april 2020	Facturatie	Zelfbetalers	Totaal
Brunssum	40	11	51
Heerlen	240	84	324
Kerkrade	156	40	196
Landgraaf	69	27	96
Maastricht	472	122	594
Sittard-Geleen	253	5	258
	1.230	289	1.519
Niet GR	125	151	276
Totaal	1.355	440	1.795

De opbrengsten budgetcoaching worden ook verantwoord onder de opbrengsten budgetbeheer. Onderstaand volgt een overzicht van de gerealiseerde aantallen Budgetcoaching in de verslagperiode:

Budgetcoaching	Begroot 2020	Begroot verslagperiode	Realisatie	Afwijking
Brunssum	0	0	0	0
Heerlen	0	0	0	0
Kerkrade	5	2	0	-2
Landgraaf	1	0	0	0
Maastricht	40	13	15	2
Sittard-Geleen	24	8	3	-5
Niet GR	23	8	2	-6
Totaal	93	31	20	-11

Bewindvoering en BBR-Maatwerk	begroot	startprognose	realisatie	verschil
	€ 730.333	€ 796.999	€ 743.086	€ 53.913-

Ultimo april 2020 heeft de afdeling beschermingsbewind 981 actieve dossiers. Ultimo april zijn er 78 actieve BBR-maatwerk dossiers.

Tot en met april 2020 zijn de gerealiseerde opbrengsten € 54.000 lager dan de startprognose.

De ontwikkeling van het aantal klanten beschermingsbewind blijkt uit onderstaand overzicht:

Inkomensbeheer & ondersteuning		
Verdeling beschermingsbewind		
	30-4-2020	31-12-2019
Brunssum	24	25
Heerlen	404	406
Kerkrade	140	142
Landgraaf	33	28
Maastricht	112	105
Sittard-Geleen	206	203
	919	909
Niet GR	62	62
Totaal	981	971

De verdeling van het aantal klanten beschermingsbewind over GR-gemeenten en zelfbetalers is als volgt:

Beschermingsbewind (ultimo april 2020)	Facturatie	Zelfbetalers	Totaal
Brunssum	0	24	24
Heerlen	340	64	404
Kerkrade	118	22	140
Landgraaf	0	33	33
Maastricht	0	112	112
Sittard-Geleen	200	6	206
	658	261	919
Niet GR	0	62	62
Totaal	658	323	981

Zie onderstaand een overzicht van de ontwikkeling van de dossiers Budgetbeheer Maatwerk:

Verdeling BBR maatwerk		
	30-4-2020	31-12-2019
Brunssum	9	6
Heerlen	27	26
Kerkrade	14	9
Landgraaf	3	3
Maastricht	9	8
Sittard-Geleen	16	22
	78	74
Niet GR	0	2
Totaal	78	76

De verdeling van het aantal klanten Budgetbeheer Maatwerk over GR-gemeenten en zelfbetalers is als volgt:

Budgetbeheer maatwerk (ultimo april 2020)	Facturatie	Zelfbetalers	Totaal
Brunssum	9	0	9
Heerlen	27	0	27
Kerkrade	14	0	14
Landgraaf	3	0	3
Maastricht	9	0	9
Sittard-Geleen	16	0	16
	78	0	78
Niet GR	0	0	0
Totaal	78	0	78

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Overige bedrijfsopbr.	€ 6.667	€ 10.000	€ 4.684	€ 5.316-

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen hoofdzakelijk de nagekomen baten van de deurwaarder.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
<i>Rente opbrengsten</i>	€ 84.000	€ 89.667	€ 73.664	€ 16.003-
<i>Rente lasten</i>	€ 333-	€ 333-	€ 13	€ 346
Rentemarge	€ 83.667	€ 89.333	€ 73.677	€ 15.657-

De kredietportefeuille is sinds 31 december 2019 licht gestegen, mede door het inzetten van meer saneringskredieten.

Met ingang van 1 januari 2019 geldt voor alle GR-gemeenten en enkele niet GR-gemeenten de afspraak dat de cliënt voor consumptieve kredieten 2% rente betaalt en de gemeente 5,5% rente. De bijdrage van de gemeente wordt in één keer in rekening gebracht. Voor saneringskredieten wordt 6,5% rente berekend, welke door de schuldeisers wordt betaald.

De realisatie is € 16.000 lager dan de startprognose. De rentelasten zijn vrijwel nihil aangezien de rente van de rekening courantfaciliteit als gevolg van het compensatiestel van de BNG bankrekeningen momenteel nihil is.

De financiering bestaat vanaf begin 2019 volledig uit de rekening-courant kredietfaciliteit van de BNG met een maximum van € 1.000.000. De provinciale toezichthouder heeft een maximale kasgeldlimiet van € 2.500.000 vastgesteld, zijnde 32% van het begrotingstotaal van de begroting 2011. Hierdoor wordt gehandeld in overeenstemming met het treasury statuut.

Op 1 november 2017 is deze afspraak door de provincie verlengd voor de jaren 2019 tot en met 2022.

7.3 Lasten

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Salarissen	€ 2.374.333	€ 2.651.333	€ 2.473.385	€ 177.948-

Over de eerste 4 maanden van het jaar 2020 zijn de daadwerkelijke salariskosten ca. € 178.000 lager dan de geprognosticeerde kosten. De daadwerkelijke formatie ultimo april 2020 is 116 fte, waarvan 23 fte tijdelijke contracten. De gemiddelde formatie over de periode januari tot en met april 2020 bedraagt eveneens 116 fte. Bij het samenstellen van de startprognose over 2020 is uitgegaan van een gemiddelde formatie van 118 fte. In de oorspronkelijke begroting is uitgegaan van 114 fte. Er is meer formatie nodig ten behoeve van complexe bewindvoeringsdossiers, diverse automatiseringstrajecten en informatiemanagement en -veiligheid. Daarnaast is er nog geen duidelijkheid over de financiële consequenties van het mogelijk toepassen van de diensttijdtoelage.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Wachtgelduitkeringen	€ 10.333	€ 16.667	€ 5.992	€ 10.675-

De wachtgelduitkeringen over de periode tot en met april 2020 zijn € 11.000 lager dan de startprognose. De doorbelasting van het UWV vindt standaard een aantal weken later plaats.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Inhuur medewerkers	€ 18.333	€ 87.667	€ 86.572	€ 1.095-

De kosten van inhuur medewerkers zijn ca. € 1.000 lager dan de startprognose.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Overige pers. lasten	€ 20.667	€ 20.667	€ 14.075	€ 6.592-

De overige personeelskosten zijn € 7.000 lager dan de startprognose. In de komende maanden zullen er meer uitgaven plaatsvinden.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Afschrijvingen	€ 22.333	€ 17.333	€ 17.452	€ 119

De werkelijke afschrijvingen zijn vrijwel gelijk aan startprognose.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Huisvestingslasten	€ 83.667	€ 85.333	€ 81.339	€ 3.994-

De werkelijke huisvestingslasten zijn € 4.000 lager dan startprognose.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Bureau/adm. lasten	€ 320.333	€ 343.000	€ 335.244	€ 7.756-

De gerealiseerde bureau- en administratielasten zijn ca. € 8.000 lager dan de startprognose. Uitgaven betreffende ICT zullen nog stijgen.

	begroot	startprognose	realisatie	verschil
Beheerslasten	€ 118.667	€ 136.000	€ 96.976	€ 39.024-

De beheerslasten zijn € 39.000 lager dan de startprognose. Advieskosten op juridisch gebied en accountancy zullen nog voor een stijging zorgen.

8. BALANS PER 30 APRIL 2020

	30-4-2020	31-12-2019
Vaste Activa		
Materiële vaste activa		
Materiële vaste activa met economisch nut		
- Gebouwen	0	0
- Machines, apparaten en installaties	198.761	182.768
Totaal materiële vaste activa met economisch nut	198.761	182.768
Financiële vaste activa		
Kredieten	2.665.272	2.646.679
Vlottende Activa		
Uitzettingen	1.162.832	2.268.468
Overlopende activa	139.698	40.562
Liquide Middelen	9.576.663	9.329.914
Totaal vlottende activa	10.879.193	11.638.944
Totaal	13.743.226	14.468.391
Vaste Passiva		
Eigen vermogen begin boekjaar	0	0
Resultaat boekjaar	-31.127	-59.928
Bijdrage GR-gem. in exploitatieres.	31.127	59.928
Eigen vermogen ult. verslagperiode	0	0
Vaste Schulden	617.290	617.290
Totaal vaste passiva	617.290	617.290
Vlottende Passiva		
Netto vlottende schulden	11.826.627	13.771.664
Overlopende Passiva	1.299.309	79.437
Totaal vlottende passiva	13.125.936	13.851.101
Totaal	13.743.226	14.468.391

In het navolgende worden de materiële mutaties in de balansposities afzonderlijk toegelicht.

9. TOELICHTING OP DE BALANS PER 30 APRIL 2020

9.1 Activa

Materiële vaste activa met economisch nut	30-4-2020	31-12-2019
	€ 198.761	€ 182.768

Het verloop van de materiële vaste activa blijkt uit onderstaande opstelling:

	30-4-2020	31-12-2019
Beginsaldo	182.768	29.328
Bij: Investerings	33.445	170.701
Af: Afschrijvingen	-17.452	-17.261
Eindsaldo	198.761	182.768

De investeringen betreffen telefonie en de ICT.

Kredieten	30-4-2020	31-12-2019
	€ 2.665.272	€ 2.646.679

De samenstelling van de kredieten is als volgt:

Persoonlijke leningen	2.782.041	2.772.557
Doorlopende kredieten	105.245	104.905
	<u>2.887.286</u>	<u>2.877.461</u>
Voorziening oninbare kredieten	-222.014	-230.782
	2.665.272	2.646.679

De kredietportefeuille is sinds 1 januari 2020 vrijwel gelijk gebleven.

Het verloop van het saldo voorziening oninbare kredieten is als volgt:

	30-4-2020	31-12-2019
Voorziening kredieten vóór 2005		
Stand van de voorziening per 01-01	162.575	286.228
Dotatie	0	56.074
Onttrekking	6.325	179.727
Stand ultimo	156.250	162.575

	30-4-2020	31-12-2019
Voorziening kredieten vanaf 2005		
Stand van de voorziening per 01-01	68.207	92.030
Dotatie	0	22.599
Onttrekking	2.443	46.422
Stand ultimo	65.764	68.207

Uitzettingen	30-4-2020	31-12-2019
	€ 1.162.832	€ 2.268.468

De uitzettingen bestaan uit:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Vorderingen op openbare lichamen	353.849	1.487.879
Overige vorderingen	808.983	780.590
Totaal	1.162.832	2.268.469

De vorderingen op openbare lichamen per 30 april 2020 bestaan uit:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Deelname GR-gemeenten in voorziening kredietport.	230.782	456.933
Bijdrage GR-gemeenten in exploitatieresultaat	31.127	59.928
Diensten GR-gemeenten	29.361	872.161
Diensten niet GR-gemeenten	62.579	98.857
Totaal	353.849	1.487.879

De deelname van GR-gemeenten in de voorziening kredietportefeuille bedraagt € 0,2 mln. De afloop van deze post vindt plaats o.b.v. de daadwerkelijke afboekingen. Deze worden na afloop van het boekjaar verrekend met de diverse GR-gemeenten o.b.v. de vastgestelde verdeelsleutels (conform GR).

Overige vorderingen

De overige vorderingen betreffen de van klanten overgedragen liquiditeiten die KBL beheert voor deze klanten in het kader van bewindvoering.

Overlopende activa	30-4-2020	31-12-2019
	€ 139.698	€ 40.562

De overlopende activa bestaan uit:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Nog te ontvangen bedragen	10.747	19.398
Vooruitbetaalde bedragen	128.951	21.164
Totaal	139.698	40.562

De vooruitbetaalde bedragen betreffen:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Vooruitbetaalde huur	33.455	465
Vooruitbetaald onderhoud	53.815	8.338
Vooruitbetaalde verzekeringen	5.320	7.515
Overige vooruitbetaalde bedragen	36.361	4.846
Totaal	128.951	21.164

Liquide middelen	30-4-2020	31-12-2019
	€ 9.576.663	€ 9.329.914

De liquide middelen bestaan uit:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Kasmiddelen	856	1.666
Bank- en girorekeningen	9.575.807	9.328.248
Totaal	9.576.663	9.329.914

Onder de liquide middelen zijn 2 bankrekeningen (inzake schuldhulpverlening en beschermingsbewind) bij de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG) opgenomen waarop de gelden van klanten worden ontvangen. Deze bankrekeningen worden gebruikt ten behoeve van de betaling van de verschuldigde bedragen aan de crediteuren van klanten en aan klanten.

Met BNG is een kredietovereenkomst gesloten die voorziet in rentecompensatie van de betaalrekeningen van KBL. Het (negatieve) saldo van de eigen middelen bedraagt ultimo april 2020 ca. € 800.000. Deze bankrekening is opgenomen aan de credit zijde van de balans onder "Netto vlottende schulden".

9.2 Passiva

Eigen vermogen en resultaat	30-4-2020	31-12-2019
	€ -	€ -

De ontwikkeling van het eigen vermogen kan als volgt worden toegelicht:

	30-4-2020	31-12-2019
Eigen vermogen begin boekjaar	0	0
Resultaat boekjaar	-31.127	-59.928
Bijdrage GR-gemeenten in exploitatieresultaat	31.127	59.928
Saldo	0	0

Het negatieve exploitatieresultaat over de periode januari tot en met april 2020 resulteert in een bijdrage van de GR-gemeenten in het exploitatieresultaat voor hetzelfde bedrag.

Vaste schulden	30-4-2020	31-12-2019
	€ 617.290	€ 617.290

De vaste schulden bestaan uit:

	30-4-2020	31-12-2019
Achtergestelde leningen	617.290	617.290
Totaal	617.290	617.290

De diverse gemeenten hebben de achtergestelde leningen gestort, in overeenstemming met de bepaling bij de oprichting van de Gemeenschappelijke Regeling.

Netto vlottende schulden	30-4-2020	31-12-2019
	€ 11.826.627	€ 13.771.664

De netto vlottende schulden bestaan uit:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Overige schulden	11.012.518	11.379.236
Bank	814.109	2.392.428
Totaal	11.826.627	13.771.664

De overige schulden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	30-4-2020	31-12-2019
Crediteuren cliënten	9.468.518	9.324.819
Verplichtingen liquide middelen cliënten	808.983	780.590
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	735.018	1.273.828
Totaal	11.012.518	11.379.236

Crediteuren cliënten betreffen de verschuldigde bedragen aan crediteuren van onze klanten die vanaf de maand mei tot uitbetaling leiden. Tegenover deze verschuldigde bedragen staan voor hetzelfde bedrag de van klanten ontvangen gelden. Deze maken deel uit van de onder de liquide middelen vermelde bankrekeningen.

De Verplichtingen liquide middelen cliënten zijn de gelden van klanten die beschermingsbewind kennen en waarvan KBL de bankrekening beheert. Onder "Uitzettingen" staan de van klanten overgedragen liquiditeiten die KBL beheert voor hetzelfde bedrag.

De schulden aan leveranciers en handelskredieten betreffen vrijwel volledig inkoopfacturen van april 2020 welke in mei worden betaald. De grootste post betreft de te betalen salariskosten over april 2020 ad € 569.000 aan de gemeente Maastricht als uitvoerder van de salarisadministratie ten behoeve van KBL.

Bank

Het banksaldo betreft de bankrekening (negatieve) eigen middelen van KBL. Het verschil met het saldo ultimo 2020 wordt veroorzaakt door de ontvangst van de voorschotten over het 2^e kwartaal 2020 in april 2020.

Overlopende passiva	30-4-2020	31-12-2019
	€ 1.299.309	€ 79.437

De overlopende passiva betreffen:

Omschrijving	30-4-2020	31-12-2019
Vooruit ontvangen bedragen	15.658	0
Overige schulden	1.283.651	79.437
Totaal	1.299.309	79.437

Vooruit ontvangen bedragen

De vooruit ontvangen bedragen betreffen projecten welke in 2018 zijn gestart en in 2019 worden afgerond.

Overige schulden

De overige schulden betreffen balansposten m.b.t. het IKB (vakantiegeld, eindejaarsuitkering), accountantskosten etc., door het toepassen van permanence in de kosten en schulden uit aangegane verplichtingen waarvoor nog geen factuur is ontvangen.

10. TOTAALOVERZ. VOORSCHOTTEN VS. REAL. EN FACTURATIE

	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Maastricht	Sittard-Geleen	Totaal
Voorschotten vs. Realisatie							
Schuldhelpverlening							
Preventie, vroegsignalering en educatie	4.185	-	-	4.929	21.204	32.178	62.496
Instroom en diagnose	4.185	41.034	60.450	9.300	119.595	114.855	349.419
Schuldenaanpak	34.224	182.094	72.819	38.130	370.970	249.984	948.221
<i>Subtotaal</i>	<i>42.594</i>	<i>223.128</i>	<i>133.269</i>	<i>52.359</i>	<i>511.769</i>	<i>397.017</i>	<i>1.360.136</i>
Sociale kredietverstrekking (intakegeprekken)	<i>1.116</i>	<i>10.788</i>	<i>4.464</i>	<i>1.116</i>	<i>14.505</i>	<i>11.160</i>	<i>43.149</i>
Inkomensbeheer en ondersteuning: Budgetbeheer							
Budgetbeheer	10.050	60.915	39.150	14.334	136.899	66.684	328.032
Totaal Realisatie	53.760	294.831	176.883	67.809	663.173	474.861	1.731.317
Af: In rekening gebrachte voorschotten	59.000	286.667	359.333	87.000	673.667	430.667	1.896.333
Verschil voorschotten en realisatie	-5.240	8.164	-182.450	-19.191	-10.494	44.194	-165.016
Gefactureerde opbrengsten:							
Preventie, vroegsignalering en educatie: (school)projecten					33.068	20.000	53.068
Inkomensbeheer en ondersteuning: Beschermingsbewind	13.253	278.592	102.564	9.484	30.737	154.853	589.483
Renteopbrengsten	172	6.567	3.794	1.074	5.731	5.051	22.389
<i>Totaal gefactureerd</i>	<i>13.425</i>	<i>285.159</i>	<i>106.358</i>	<i>10.558</i>	<i>69.536</i>	<i>179.904</i>	<i>664.940</i>
Totaal baten GR-gemeenten	67.185	579.990	283.241	78.367	732.709	654.765	2.396.257



nummer: 20.06.DB/BG

Bestuursnota

Aan: Dagelijks Bestuur GR voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg

Betreft: Controleprotocol 2020 Openbaar Lichaam Kredietbank Limburg

Nummer: 20.06.DB/BG

Steller: Ben Grasmeijer

Datum: 02-07-2020

Bijlage: Controleprotocol 2020

Adviescommissie: de Adviescommissie adviseert de nota aan te nemen

Aanleiding

Binnen de wet- en regelgeving is het zo geregeld dat het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling een controleprotocol dient vast te stellen ten behoeve van de uit te voeren werkzaamheden door de accountant c.q. het te stellen kader voor de uit te voeren accountantscontrole. Dit dient plaats te vinden teneinde een accountantsverklaring te kunnen afgeven bij de jaarrekening. Sinds 2008 wordt het controleprotocol vastgesteld voor een periode van 3 jaar. In verband met de rechtmatigheidsverklaring vanaf boekjaar 2021 wordt het controleprotocol vastgesteld voor de duur van één jaar, t.w. 2020. In 2021 zal het controleprotocol vervolgens weer worden vastgesteld voor drie jaren, t.w. 2021 tot en met 2023. Het controleprotocol is, in samenwerking met de externe accountant Deloitte, cijfermatig en met betrekking tot de wet- en regelgeving geactualiseerd.

Beslispunten:

1. Goedkeuren van het voorliggende controleprotocol 2020 door het Dagelijks Bestuur.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg van 02-07-2020,

Voorzitter

Secretaris

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

CONTROLEPROTOCOL VOOR DE ACCOUNTANTSCONTROLE OP DE JAARREKENING 2020 VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING KREDIETBANK LIMBURG

1. Inleiding

Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 8 december 2006 de "Controleverordening KBL" (ex art 213 GW) vastgesteld.

Ter voorbereiding en ondersteuning van de uitvoering van de accountantscontrole kan het algemeen bestuur nog een aantal zaken nader regelen, waarvoor dit controleprotocol is bedoeld.

Object van controle is de jaarrekening 2020 en daarmee tevens het financieel beheer over het jaar 2020, zoals uitgeoefend door of namens het dagelijks bestuur van KBL.

Het is gebruikelijk het controleprotocol vast te stellen voor een periode van 3 jaren, behoudens cijfermatige updates en beoordeling van de volledigheid van de wet- en regelgeving. Gezien de vernieuwing van de accountantscontrole vanaf 2021 inzake de rechtmatigheidsverantwoording is tijdens de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 2 juli 2020 besloten het controleprotocol alleen over het boekjaar 2020 vast te stellen. Vanaf 2021 zal het controleprotocol weer worden vastgesteld voor 3 jaren.

Doelstelling

Dit controleprotocol heeft als doel nadere aanwijzingen te geven aan de accountant over de reikwijdte van de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van KBL.

Wettelijk kader

De gemeentewet schrijft in art. 213 voor dat het algemeen bestuur een accountant aanwijst voor de controle van de jaarrekening en het daarbij verstrekken van een controleverklaring en het uitbrengen van een verslag van bevindingen.

Op 28 februari 2007 heeft het algemeen bestuur besloten de accountantscontrole vanaf 2006 voor een periode van tenminste 3 jaar te gunnen aan Deloitte Accountants. Tot nader order is de gunning jaarlijks met 1 jaar stilzwijgend verlengd.

Ter uitvoering van deze opdrachtverstrekking aan de accountant kan het algemeen bestuur nadere aanwijzingen geven.

Dit betreft de toe te passen goedkeuring- en rapporteringtoleranties, maar ook door aan te geven welke wet- en regelgeving in het kader van het financieel beheer onderwerp van rechtmatigheidscontrole zal zijn.

Het algemeen bestuur heeft op 8 december 2006 de controleverordening, ex artikel 213 Gemeentewet, vastgesteld.

In deze controleverordening is het bij de controle te hanteren normenkader in hoofdlijnen vastgelegd. Via dit controleprotocol geeft het algemeen bestuur nadere aanwijzingen die daarnaast specifiek van toepassing zijn voor het controlejaar 2020.

2. Algemene uitgangspunten voor de controle

Algemeen uitgangspunt voor de controle is het Besluit Accountantscontrole Decentrale Overheden (BADO). Op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren heeft de Commissie BBV jaarlijks in de Kadernota diverse adviezen uitgebracht voor de uitvoering van de BADO.

In de "Controleverordening KBL" staat dat (afstemming-)overleg plaatsvindt tussen de accountant en de GR.

Ook is uitwisseling van informatie gewenst over specifieke aandachtsgebieden bij de accountantscontrole.

Tenslotte staan in de "Financiële Beheersverordening" (verordening ex art. 212 GW), inrichtings- en uitvoeringseisen die voor de accountant mede toetsingskader zijn voor de accountantscontrole. De huidige in de praktijk voorkomende periodieke overleggen tussen accountant en de verschillende vertegenwoordigers van de GR KBL voldoen hieraan en worden gecontinueerd.

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

De controle van de jaarrekening door de accountant is gericht zijn op het afgeven van een oordeel over:

- de getrouwe weergave van de in de jaarrekening gepresenteerde baten en lasten, de activa en passiva evenals de garantiestellingen en waarborgen.
- het rechtmatig tot stand komen van de baten en lasten en balansmutaties in overeenstemming met de begroting en met de van toepassing zijnde wettelijke regelingen, waaronder de interne verordeningen;
- de inrichting van het financieel beheer en de financiële organisatie gericht op de vraag of deze een getrouwe en rechtmatige verantwoording mogelijk maken;
- het in overeenstemming zijn van de door het DB opgestelde jaarrekening met de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen regels bedoeld in artikel 186 Gemeentewet (Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten);
- de verenigbaarheid van het bestuursverslag met de jaarrekening.

Onder rechtmatigheid wordt begrepen de definitie volgens het Besluit Accountantscontrole Decentrale Overheden (BADO) dat de in de rekening verantwoorde lasten, baten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen, dat wil zeggen "in overeenstemming zijn met de begroting en met de van toepassing zijnde wettelijke regelingen, waaronder gemeentelijke verordeningen".

3. Goedkeuring- en rapporteringtoleranties

Inrichting en uitvoering controle

Volgens de "Controleverordening KBL" bepaalt de accountant binnen het kader van de opdrachtverlening de wijze waarop hij de accountantscontrole inricht, evenals de aard en omvang van de werkzaamheden die hij daarvoor uitvoert.

De accountant accepteert daarbij bepaalde toleranties.

De accountant controleert niet ieder document of iedere financiële handeling, maar richt de controle zodanig in dat voldoende zekerheid wordt verkregen over het getrouwe beeld van de jaarrekening en de rechtmatigheid van de verantwoorde baten en lasten en balansmutaties en financiële beheershandelingen met een belang groter dan de vastgestelde goedkeuringstolerantie¹.

De accountant richt de controle in op het ontdekken van belangrijke fouten en baseert zich daarbij op risicoanalyse, vastgestelde toleranties en deelwaarnemingen (al dan niet statistisch) en extrapolaties.

In het Besluit accountantscontrole Decentrale Overheden (BADO) zijn minimumeisen voor de in de controle te hanteren goedkeuringstoleranties voorgeschreven. Het algemeen bestuur mag de goedkeuringstoleranties scherper vaststellen dan deze minimumeisen. Dit moet dan wel worden toegelicht in de controleverklaring. De opdracht die het algemeen bestuur aan Deloitte Accountants heeft verstrekt voor het verrichten van de accountantscontrole is gebaseerd op de wettelijk voorgeschreven minimumeisen in het besluit BADO. Mocht het algemeen bestuur op enig moment scherpere eisen willen vaststellen dan zal dit de intensiteit van de accountantscontrole verhogen en daarmee ook het budget dat daarvoor benodigd is.

Bij specifieke informatiebehoefte is het daarom zinvoller om specifieke opdrachten te verlenen. In het hierna opgenomen schema zijn de goedkeuringstoleranties en de rapporteringtoleranties weergegeven zoals in het BADO bepaald.

Goedkeuringstoleranties	Soort verklaring			
	Goedkeurend	Beperking	Oordeelonthouding	Afkeurend
Fouten in de jaarrekening (% van totale lasten)	≤ 1%	> 1% < 3%	-	≥ 3%
Onzekerheden in de controle (% van totale lasten)	≤ 3%	> 3 < 10%	≥ 10%	-
Rapporteringtoleranties	Gelijk aan goedkeuringstoleranties			

¹ Door de toepassing van een risicoanalyse kan het zo zijn dat niet alle transacties die groter zijn dan de vastgestelde goedkeuringstolerantie individueel worden gecontroleerd. Ook kan de accountant andere gegevensgerichte werkzaamheden dan deelwaarnemingen of steekproeven toepassen. Met name door toepassing van cijferanalyse en verbandscontroles kan het aantal deelwaarnemingen worden beperkt.

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

Goedkeuringstolerantie

De goedkeuringstolerantie is het bedrag dat de som van fouten in de jaarrekening of onzekerheden in de controle aangeeft, die in een jaarrekening maximaal mogen voorkomen, zonder dat de bruikbaarheid van de jaarrekening voor de oordeelsvorming door de gebruikers kan worden beïnvloed.

Bij een totaal aan lasten volgens de primaire begroting 2020 van circa € 9.000.000, mag de som van fouten in de jaarrekening 2020 niet meer bedragen dan ca. € 90.000 en de som van onzekerheden in de controle over het dienstjaar 2020 niet meer dan ca. € 270.000.

De goedkeuringstolerantie is bepalend voor de oordeelsvorming en de strekking van de af te geven controleverklaring.

Rapporteringstolerantie

De rapporteringstolerantie(s) is een bedrag dat gelijk of lager is dan de bedragen voortvloeiend uit de goedkeuringstolerantie.

Fouten en onzekerheden die dit bedrag overschrijden moet de accountant rapporteren in het verslag van bevindingen.

De rapporteringstolerantie wordt door het algemeen bestuur vastgesteld, met inachtneming van bovengenoemde wettelijke minimumeisen. Een lagere rapporteringstolerantie leidt in beginsel niet tot aanvullende controlewerkzaamheden, maar wel tot een uitgebreidere rapportage van bevindingen.

De rapporteringstolerantie kan worden vastgesteld op een percentage van de goedkeuringstolerantie of op een maatschappelijk relevant geacht absoluut bedrag. De rapporteringstoleranties kunnen zich verder toespitsen op die elementen die het algemeen bestuur specifiek nader terug wil zien, zonder dat dit de controletoleranties zelf beïnvloedt.

Voor het verslagjaar 2020 heeft het algemeen bestuur het autorisatieniveau van de begroting vastgesteld op totaalniveau.

Voor de rapporteringstolerantie zal de accountant aan het algemeen bestuur gespecificeerd rapporteren over al de geconstateerde fouten en onzekerheden die dezelfde omvang hebben als de in de tabel genoemde toleranties (fouten $\geq 1\%$ en onzekerheden $\geq 3\%$ van de lasten).

4. Begrip rechtmatigheid en de aanvullend te controleren rechtmatigheidscriteria

In het kader van de rechtmatigheidscontrole kunnen 9 rechtmatigheidscriteria worden onderkend: het begrotingscriterium, het voorwaardencriterium, het misbruik en oneigenlijk gebruikcriterium, het calculatiecriterium, het valuteringscriterium, het adresseringscriterium, het volledigheidscriterium, het aanvaardbaarheidscriterium en het leveringscriterium.

In het kader van het getrouwheidsonderzoek wordt al aandacht besteed aan de meeste van deze criteria. Voor de inhoudelijke betekenis van deze criteria wordt korthedshalve verwezen naar de hiervoor genoemde publicaties. Het voert voor dit controleprotocol te ver om daar in detail op in te gaan.

Voor de oordeelsvorming over de rechtmatigheid van het financieel beheer wordt extra aandacht besteed aan de volgende rechtmatigheidscriteria:

- 1) Het begrotingscriterium;
- 2) Het misbruik en oneigenlijk gebruik criterium (M&O-criterium);
- 3) Het voorwaardencriterium.

Ad. 1. Het begrotingscriterium

In de "Financiële Beheersverordening" (ex. Artikel 212 GW) is aangegeven hoe moet worden bepaald of de lasten binnen de omschrijving van de kostensoorten passen.

De begroting wordt op totaalniveau geautoriseerd en daarom hebben overschrijdingen op kostensoort geen gevolgen voor het oordeel van de accountant.

Het begrotingscriterium is verder verfijnd en uitgewerkt in de kadernota's. De belangrijkste inhoudelijke aanpassing betreft de vaststelling, dat het overschrijden van de begroting altijd onrechtmatig is maar niet in alle gevallen hoeft te worden meegewogen in het accountantsoordeel. Essentieel is dat het algemeen bestuur nadere regels kan stellen. Uit de volgende tabel uit de actuele Kadernota rechtmatigheid blijkt of de accountant de begrotingsonrechtmatigheid al dan niet in haar oordeel dient mee te wegen:

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

<i>Bij de toetsing van begrotingsafwijkingen kunnen tenminste de volgende "soorten" begrotingsafwijkingen worden onderkend:</i>	<i>Onrechtmatig, maar telt niet mee voor het oordeel</i>	<i>Onrechtmatig, en telt mee voor het oordeel</i>
Kostenoverschrijdingen betreffende activiteiten die niet passen binnen het bestaande beleid en waarvoor men tegen beter weten in geen voorstel tot begrotingsaanpassing heeft ingediend. Bijvoorbeeld de doelgroep c.q. de activiteiten zijn in de praktijk aantoonbaar ruimer geïnterpreteerd dan in regelgeving (subsidieregeling, -verordening) was gedefinieerd.		X
Kostenoverschrijdingen die passen binnen het bestaande beleid, maar waarbij de accountant ondubbelzinnig vaststelt dat die ten onrechte niet tijdig zijn gesignaleerd. Bijvoorbeeld: de verwachte kostenoverschrijding op jaarbasis was via tussentijdse informatie al wel bekend, maar men heeft geen voorstel tot begrotingsaanpassing ingediend en dit is in strijd met de budgetregels zoals afgesproken met het algemeen bestuur.		X
Kostenoverschrijdingen die geheel of grotendeels worden gecompenseerd door direct gerelateerde opbrengsten, bijvoorbeeld via subsidies of kostendekkende omzet.	X	
Kostenoverschrijdingen bij open einde (subsidie)regelingen. Vaak blijkt vanwege dit open karakter in het kader van het opmaken van de jaarrekening een (niet eerder geconstateerde) overschrijding.	X	
Kostenoverschrijdingen die worden gecompenseerd door extra inkomsten die niet direct gerelateerd zijn. Over de aanwending van deze extra inkomsten heeft het algemeen bestuur nog geen besluit genomen.		X
Kostenoverschrijdingen betreffende activiteiten welke achteraf als onrechtmatig moeten worden beschouwd omdat dit bijvoorbeeld bij nader onderzoek van de subsidieverstrekker, belastingdienst of een toezichthouder blijkt (bijvoorbeeld een belastingnaheffing). Het zal hier in de praktijk vaak gaan om interpretatieverschillen bij de uitleg van wet- en regelgeving die na het verantwoordingsjaar aan het licht komen. Er zijn dan geen rechtmatigheidsgevolgen voor dat verantwoordingsjaar. Wel zal de GR KBL er voor moeten zorgen dat de overschrijdingen getrouw in de jaarrekening worden weergegeven. Ook kunnen er gevolgen zijn voor het lopende jaar. - geconstateerd tijdens verantwoordingsjaar - geconstateerd na verantwoordingsjaar	X	X
Kostenoverschrijdingen op activeerbare activiteiten (investerings) waarvan de gevolgen voornamelijk zichtbaar worden via hogere afschrijvings- en financieringslasten in het jaar zelf of pas in de volgende jaren. - jaar van investeren - afschrijvings- en financieringslasten in latere jaren	X	X

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

Deze kostenoverschrijdingen moeten goed herkenbaar in de jaarrekening zijn opgenomen. Daarnaast moet de accountant in het verslag van bevindingen deze kostenoverschrijdingen, waarvan het DB in de jaarrekening aan moet geven dat ze nog dienen te worden geautoriseerd, aan de orde stellen. Extra lasten die worden gemaakt omdat extra opbrengsten daarvoor de ruimte bieden terwijl deze extra lasten niet direct zijn gerelateerd aan de extra opbrengsten, en het Algemeen Bestuur nog geen besluit heeft genomen over de aanwending van deze extra opbrengsten, zijn onrechtmatig.

Komt het algemeen bestuur echter tot het oordeel dat uitgaven in de begroting niet rechtmatig zijn gedaan dan kan het algemeen bestuur een zgn. indemniteitsprocedure starten. Deze indemniteitsprocedure geeft de gelegenheid om deze posten uit het geheel van de rekening te lichten en via een aparte procedure te behandelen.

Ad. 2. Het misbruik en oneigenlijk gebruik criterium (M&O-criterium)

Onder misbruik wordt verstaan het opzettelijk niet, niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van gegevens met als doel ten onrechte overheids subsidies of -uitkeringen te verkrijgen of niet dan wel een te laag bedrag aan heffingen aan de overheid te betalen.

Onder oneigenlijk gebruik wordt verstaan het verkrijgen van overheidsbijdragen of het niet dan wel tot een te laag bedrag betalen van heffingen aan de overheid, in overeenstemming met de bewoordingen van de regelgeving maar in strijd met het doel en de strekking daarvan.

In verschillende wetten waaraan de GR zich dient te houden, zijn bepalingen opgenomen die misbruik en oneigenlijk gebruik tegengaan, zoals een legitimatieplicht of de verplichting tot het overleggen van bepaalde gegevens bij een aanvraag.

Indien een belangrijke (materiële) onzekerheid – die inherent is aan de regeling – blijft bestaan met betrekking tot de rechtmatigheid van de uitgaven of ontvangsten en deze niet verder kan worden gereduceerd, dient de accountant te beoordelen of deze onzekerheid in de toelichting bij de jaarrekening adequaat wordt weergegeven.

Voor bestaande procedures wordt getoetst in hoeverre in de uitvoering deugdelijke maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van misbruik- en oneigenlijk gebruik. Daarbij gelden de randvoorwaarden van redelijkheid richting derden en een kosten/baten afweging.

Gemeenschappelijke Regelingen zullen een beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik moeten hebben. In het bestuursverslag en/of de toelichting op de jaarrekening verantwoordt het dagelijks bestuur zich over de opzet, de uitvoering en de resultaten van het M&O-beleid.

Op dit moment heeft KBL nog geen overkoepelend M&O beleid.

Ad. 3. Het voorwaarden criterium

Besteding en inning van gelden zijn aan bepaalde voorwaarden verbonden waarop door de accountant moet worden getoetst. Deze voorwaarden liggen vast in wetten en regels van hogere overheden en de eigen regelgeving (verordeningen en AB besluiten). De gestelde voorwaarden hebben in het algemeen betrekking op:

- De omschrijving van de doelgroep respectievelijk het project;
- Normbedragen (denk aan hoogte en duur);
- De bevoegdheden;
- Het voeren van een administratie;
- Het verkrijgen en bewaren van bewijsstukken;
- Aan te houden termijnen besluitvorming, betaling, declaratie e.d.

De precieze invulling verschilt per wet, regeling of verordening.

Voor alle geldstromen dient ondubbelzinnig vast te staan welke voorwaarden er op van toepassing zijn.

De door hogere overheden gestelde voorwaarden behoeven geen nadere uitwerking.

Dit geldt echter niet voor de voorwaarden in de eigen regelgeving. Omdat er (nog) geen generieke criteria zijn vastgesteld, dient de accountant over zowel de generieke als de specifieke criteria in overleg te treden met het algemeen bestuur.

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

Het algemeen bestuur is kadersteller en wordt geacht de norm te stellen waaraan het dagelijks bestuur moet worden getoetst.

Het algemeen bestuur dient dan ook op grond van een overzicht van alle voor de KBL geldende wet- en regelgeving het voorwaarden criterium te operationaliseren.

Concreet betekent dit dat door het algemeen bestuur limitatief moet zijn bepaald aan welke in wet- en regelgeving vastgelegde, voor KBL relevante, voorwaarden de accountant moet toetsen.

Het algemeen bestuur heeft in verschillende verordeningen en besluiten voorwaarden opgenomen. Met het vaststellen van de reikwijdte van de rechtmatigheidstoets door de accountant in dit controleprotocol wordt het voorwaarden criterium nader uitgewerkt. Uitgangspunt daarbij is dat voornamelijk het huidige informele beleid wordt bekrachtigd en er met name jegens derden niet met terugwerkende kracht strengere normen zullen worden toegepast.

5. Reikwijdte accountantscontrole toetsing rechtmatigheid

De accountantscontrole op rechtmatigheid voor het kalenderjaar 2020 is limitatief gericht op:

- de naleving van wettelijke kaders, zoals opgenomen in *bijlage 1 "Normenkader"* van dit controleprotocol. Dit voor zover van toepassing en uitsluitend voor zover deze directe financiële beheershandelingen betreffen of redelijkerwijs kunnen betreffen;
- de naleving van de volgende kaders:
 - de Begroting;
 - de Financiële Beheersverordening (ex artikel 212 Gemeentewet);
 - de Controleverordening KBL (ex artikel 213 Gemeentewet);
- de naleving van de overige kaders zoals opgenomen in *bijlage 2 "Toetsingskader"* van dit controleprotocol en eventuele nieuwe AB- en DB-besluiten nadien genomen. Dit voor zover van toepassing en uitsluitend voor zover deze directe financiële beheershandelingen betreffen of redelijkerwijs kunnen betreffen.

5.1 Beperkingen reikwijdte

Voor wat betreft het voorgaande draagt het algemeen bestuur de accountant de volgende beperkingen op:

Indien en voor zover bij de accountantscontrole materiële financiële onrechtmatige handelingen worden geconstateerd worden deze in de rapportage en oordeelweging uitsluitend betrokken indien en voor zover het door het algemeen bestuur of hogere overheden vastgestelde regels betreft. Met andere woorden: interne regels van dagelijks bestuur en MT naar de organisatie vallen daar buiten.

Ter uitvoering van de interne regelgeving dient KBL te handelen conform wat zij zelf in haar verordeningen en besluiten heeft bepaald, maar ook aan de verordeningen en AB-besluiten zelf zijn in zekere mate eisen te stellen, willen zij uitvoerbaar zijn c.q. daadwerkelijk rechtskracht krijgen dan wel houden.

Ten aanzien van het voorwaarden criterium vindt voor de interne regelgeving uitsluitend een toets plaats naar de hoogte, duur en doelgroep/object van financiële beheershandelingen, tenzij jegens derden aanvullende voorwaarden met directe financiële consequenties zijn opgenomen.

Een toets naar hoogte, duur en recht (doelgroep/object) van deze interne regelgeving zal voor de rechtmatigheidsbeoordeling altijd moeten plaatsvinden, doch kan uiteindelijk worden beperkt tot de meest basale aspecten daarvan.

Op basis van een inventarisatie is onderzocht welke specifieke bepalingen per regelgeving niet in de rechtmatigheidstoets door de accountant betrokken behoeven te worden.

5.2 Specificatie beperkingen reikwijdte

Aanvullend op het voorgaande houdt de accountant in het kader van haar controle rekening met de specifieke beperkingen en de nadere specificaties zoals vermeld in bijlage 2 "Toetsingskader".

6. Rapportering accountant

De accountant rapporteert zoals hierna in het kort weergegeven als volgt:

Controleprotocol voor de accountantscontrole op de jaarrekening 2020 van de GR KBL

Interimcontroles

Voor zover tussentijdse controles door de accountant plaatsvinden en hierover wordt gerapporteerd, zullen bestuurlijk relevante zaken ook aan het algemeen bestuur worden gerapporteerd.

Verslag van bevindingen

Overeenkomstig de gemeentewet wordt over de controle een verslag van bevindingen uitgebracht aan het algemeen bestuur en in afschrift aan het dagelijks bestuur.

In het verslag van bevindingen wordt gerapporteerd over de opzet en uitvoering van het financiële beheer en of de beheersorganisatie een getrouw en rechtmatig financieel beheer en een rechtmatige verantwoording daarover waarborgen.

Uitgangspunten voor de rapportagevorm

Gesignaleerde onrechtmatigheden worden toegelicht gespecificeerd naar de aard van het criterium (begrotingscriterium, voorwaardencriterium, etc.).

Fouten of onzekerheden die de rapporteringstolerantie als bedoeld in hoofdstuk 3 van dit controleprotocol overschrijden, worden weergegeven in een apart overzicht bij het verslag van bevindingen.

De accountant rapporteert ook over eventuele bevindingen met betrekking tot de betrouwbaarheid en de continuïteit van de door de Kredietbank Limburg gehanteerde geautomatiseerde informatieverzorging.

Controleverklaring

In de controleverklaring wordt op een gestandaardiseerde wijze, zoals wettelijk voorgeschreven, de uitkomst van de accountantscontrole weergegeven, zowel ten aanzien van de getrouwheid als de rechtmatigheid. Deze controleverklaring is bestemd voor het algemeen bestuur, zodat deze de door het dagelijks bestuur opgestelde jaarrekening kan vaststellen.

Overige relevante bepalingen omtrent rapportering

Naast de hier onder 6 genoemde bepalingen over de rapportering door de accountant wordt onverminderd uitvoering gegeven aan het bepaalde in artikel 7 van de Verordening ex art. 213 als volgt:

Artikel 7. Rapportering

1. Indien de accountant bij een controle afwijkingen constateert die leiden tot het niet afgeven van een goedkeurende verklaring, meldt hij deze terstond schriftelijk aan het algemeen bestuur en zendt een afschrift hiervan aan het dagelijks bestuur.
2. De controleverklaring en het verslag van bevindingen worden voor verzending aan het algemeen bestuur door de accountant aan het dagelijks bestuur voorgelegd met de mogelijkheid voor het dagelijks bestuur om op deze stukken te reageren.
3. In aanvulling op het in de wet voorgeschreven verslag van bevindingen brengt de accountant over de door hem uitgevoerde controles verslag uit over zijn bevindingen van niet bestuurlijk belang aan de directeur van de gemeenschappelijke regeling.

Bijlage 1: Normenkader relevant voor (financiële) rechtmatigheidscontrole

Wetgeving extern

Door de hogere overheden zijn wetten, regelingen, besluiten e.d. vastgesteld die relevant zijn voor (financiële) rechtmatigheidscontrole.

Met onderstaande lijst "wetgeving extern" (indien en voor zover van toepassing) wordt de te toetsen algemene wet- en regelgeving aangegeven die direct een relatie heeft met het financieel beheer en de inrichting van de financiële organisatie van de GR KBL, e.e.a. samengesteld op basis van publicaties NBA en VNG.

Algemene Verordening Gegevensbescherming
Algemene Wet Bestuursrecht
Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
Ambtenarenwet
Besluit Begroting en Verantwoording
Besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen Wft
Burgerlijk Wetboek
Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders: administratieve vereisten
Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling en de daarbij behorende uitwerkingsovereenkomst (CAR/UWO)
Europese Unie – aanbestedingsregels
Faillissementswet
Financiële verhoudingswet
Fiscale wetgeving
Gemeentewet
Grondwet
Huisvestingswet
Mediawet
NVVK: beleidsregels
Sociale verzekeringswetten / sociale wetgeving
Telecommunicatiewet
Uitvoeringsregeling Wft
Vreemdelingenwet
WCK
Wet financiering decentrale overheden
Wet gemeenschappelijke regelingen (incl. wijziging per 1-1-2016)
Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)
Wet op het BTW Compensatiefonds
Wet op het financieel toezicht
Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Regelgeving intern

Ter verdere implementatie van de uitvoering van deze algemene wet- en regelgeving heeft het algemeen bestuur eigen verordeningen en/of beleidsregels vastgesteld waarmee een nadere invulling wordt gegeven voor de lokale uitvoering van het daaraan verbonden financiële beheer. In dit onderdeel zijn die verordeningen en (AB-)besluiten opgenomen die direct of indirect een financieel belang of financieel risico omvatten. Daarbij zijn verordeningen en besluiten die slechts tot een zeer beperkte financiële geldstroom leiden achterwege gelaten.

Voorschriften voor de financiële administratie (Verordening ex. Art. 212 GW)
Gemeenschappelijke regeling Kredietbank Limburg
Controleverordening (Verordening ex. Art. 213 GW)
Treasury statuut

Bijlage 2: Toetsingskader relevant voor (financiële) rechtmatigheidscontrole

Naamverordening / besluit (citeerartikel)	Uit te zonderen artikelen voor de rechtmatigheid- controle 2020	Toelichting
Financiële verordening Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg (ex. Art. 212 GW)	Art. 13.3	Hierin is de registratie van alle bezittingen geregeld. De balans geeft inzicht in de activeerbare bezittingen. De overige bezittingen zijn van dermate lage financiële omvang dat het (vooralsnog) niet efficiënt is om hiervoor een separate registratie aan te leggen.



nummer: 20.07.DB/AV

Bestuursnota

Aan: Dagelijks Bestuur GR voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg

Betreft: Debureaucratisering en afstemming uitvoeringsregels Bewindvoering

Nummer: 20.07.DB/AV

Steller: Astrid Verblakt

Datum: 02-07-2020

Bijlage: memo debureaucratisering en afstemming bewind

Adviescommissie: de Adviescommissie adviseert de nota aan te nemen

Beslispunten:

1. Kennis nemen van voorliggende memo door het Dagelijks Bestuur;
2. De komende maanden nader onderzoek te doen naar debureaucratisering rondom bewindvoering en de GR-gemeenten en kijken naar mogelijke oplossingen;
3. Daarnaast ook kijken naar mogelijkheden dan wel onmogelijkheden om gemeentelijke uitvoeringsregels meer op elkaar afgestemd te krijgen zodat de uitvoering van bewindvoeringszaken voor de GR gemeenten meer op elkaar kan worden afgestemd.
4. In het najaar moeten KBL als de gemeenten gezamenlijk komen tot een nadere uitwerking van voorstellen, te agenderen in het Dagelijks Bestuur.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg van 02-07-2020,

Voorzitter

Secretaris

Bewindvoering: verhogen van de gezamenlijke effectiviteit (vertrouwelijk)

1. Inleiding

De uitvoering van beschermingsbewind staat al jaren sterk in de belangstelling. Niet vreemd omdat deze dienst een steeds groter deel van het budget voor bijzondere bijstand van gemeenten opeist en we de stijgende trend in bewindvoeringszaken niet zien keren. Gemeenten staan aan de lat om hiervoor bijzondere bijstand te betalen terwijl de rechter uiteindelijk bepalend is of een bewindvoerder wordt ingeschakeld. Kredietbank Limburg (KBL) is maar één van velen, maar heeft wel nadrukkelijk de intentie om uitzicht te bieden op financiële redzaamheid voor haar klanten.

In deze rapportage biedt KBL ten aanzien van bewindvoering inzicht in de kengetallen van de afgelopen jaren. Evenals de interne ontwikkelingen, vanuit ons gedachtengoed Anders Denken Anders Doen, die van invloed zijn op de effectiviteit en efficiency van deze dienstverlening en de financiële vertaalslag hiervan. Voor onze dienstverlening werken we samen met de GR-gemeenten. We ervaren hierbij verschillen die eveneens van invloed zijn. Meer afstemmen van werkwijzen is het perspectief dat we nader willen gaan uitwerken.

2. Kerngegevens

Ontwikkeling dossiers beschermingsbewind			
	2017	2018	2019
Begin boekjaar	762	825	923
Gestart	142	160	142
Beëindigd	79	62	94
Ultimo boekjaar	825	923	971

	Realisatie 2019	Realisatie 2018	Vershil
Brunssum	10.517	8.245	2.272
Heerlen	722.939	645.557	77.382
Kerkrade	257.863	215.090	42.773
Landgraaf	16.442	14.303	2.139
Maastricht	54.152	40.119	14.033
Sittard-Geleen	404.388	378.373	26.015
Niet GR	0	0	0
Cliënten	447.215	397.274	49.941
Totaal	1.913.516	1.698.961	214.555

	Facturatie	Zelfbetalers	Totaal
GR gemeenten			
Brunssum	0	25	25
Heerlen	339	67	406
Kerkrade	116	26	142
Landgraaf	0	28	28
Maastricht	0	105	105
Sittard-Geleen	198	5	203
	653	256	909
Niet GR gemeenten	0	62	62
Totaal	653	318	971

Budgetbeheer Maatwerk

Ontwikkeling dossiers BBR Maatwerk			
	2017	2018	2019
Begin boekjaar	38	35	58
Gestart	35	64	53
Beëindigd	38	41	35
Ultimo boekjaar	35	58	76

3. KBL 2.0 – Anders Denken Anders Doen

KBL werkt betrokken en professioneel aan betrouwbare dienstverlening voor onze klanten. Het bieden van uitzicht op financiële bestaanszekerheid fungeert als vliegwiel voor de andere leefgebieden en draagt bij aan de maatschappelijke en economische participatie van mensen.



“Anders Denken Anders Doen” heeft geresulteerd in een flinke transformatie voor KBL. De werkprocessen zijn helemaal doorlopen, eenvoudiger gemaakt maar vooral ook geüniformeerd. Dat was wel nodig omdat we overall anders werkten. Inmiddels zijn de werkprocessen besproken met de medewerkers en wederom bijgesteld. We blijven kritisch kijken naar alles wat we doen en zijn bezig met de invoering van het concept van een lerende organisatie. Een KBL dat telkens kijkt naar de mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. Het meten van onze prestaties is inmiddels ingevoerd en hierdoor stellen we onszelf de goede vragen en maken we verbeteringen mogelijk. De eerste helft van 2020 staat hierbij in het teken van bestendigen. We ronden deze periode af met een formatiecalculatie. Deze formatiebepaling zal verankerd worden in de eerste begrotingswijziging 2021.

In deze periode bekijken we opnieuw of ons ondersteunende ICT systeem goed aansluit bij ons werkproces en daarmee onze efficiency en effectiviteit faciliteert of dat we specifiek voor bewindvoering een alternatief moeten gaan aanschaffen en implementeren.

Als KBL werken we veel samen met vele verschillende samenwerkingspartners. Dit vanuit de overtuiging dat we samen het verschil kunnen maken voor mensen in de samenleving die het minder getroffen hebben. In onze dienstverlening willen we ook langzaam naar voren opschuiven. Dat betekent dat we mensen eerder willen helpen om te voorkomen dat ze afglijden naar problematische schulden met alle negatieve effecten die daar bij horen. Waar we zien dat het voor onze klant haalbaar is, zetten we in op BBR Maatwerk. Deze dienstverlening bieden we aan voor een periode van maximaal 18 maanden. Dit past bij ons streven om onze klant zo zelfredzaam mogelijk te maken.

4. Huidige dienstverlening per gemeente in beeld

Eén van grootste verschillen in werkwijze tussen de GR-gemeenten betreft de wijze van toekenning en vergoeding van de kosten voor beschermingsbewind aan de KBL.

In bijgevoegd schema (zie bijlage) zijn de verschillen nader beschreven, waarbij de meest in het oog springende verschillen achtereenvolgens zijn:

- A. Wijze van vergoeding: Kerkrade en Sittard-Geleen vergoeden zonder omweg via de bijzondere bijstand (vrijwel) voor alle klanten de intake- en maandkosten rechtstreeks aan de KBL. Brunssum, Heerlen (sinds 1 mei jl. voor nieuwe klanten), Landgraaf en Maastricht vergoeden niets rechtstreeks aan KBL.
- B. Wijze van aanvraag: Bij rechtstreekse vergoeding aan KBL vervalt de aanvraag (Heerlen -tot 1 mei 2020-, Kerkrade en Sittard-Geleen), in alle andere gevallen dienen formulieren met diverse bijlagen ingediend te worden ter beoordeling.



Dit verschilt per gemeente. Per aanvraag zorgt dit aan de zijde van KBL bij elke aanvraag opnieuw weer voor 30 minuten aan werk, exclusief de tijd die gemeenten kwijt zijn aan toetsing en toekenning/afwijzing.

- C. Duur van de vergoeding: Heerlen en Sittard voor de duur van het bewind, Maastricht voor maximaal 5 jaar, Brunssum, Landgraaf en Kerkrade uitsluitend het lopende jaar.
- D. Recht op bijzondere bijstand: verschilt letterlijk per gemeente qua inkomens- en vermogenstoets, soort schuldhulpverleningstraject en fase van de schuldhulpverlening.

Al met al bestaan er grote verschillen in werkwijze waardoor (onnodig veel) tijd verloren gaat aan de afwikkeling van de vergoeding van kosten beschermingsbewind aan KBL. In deze paragraaf geven we ter aanvulling, zonder daarmee volledig te willen zijn, enkele sprekende voorbeelden vanuit de afdeling Beschermingsbewind.

"Postduif spelen"

Op grond van het beschermingsbewind wordt het postadres bij de gemeente aangepast. Dit leidt ertoe dat allerlei informatie die in feite bestemd is voor de burger en niet relevant is voor de bewindvoerder toch wordt verstuurd naar de bewindvoerder. Als voorbeeld: In één van onze GR-gemeenten worden uitkeringsgerechtigden twee keer per jaar actief benaderd om naar de kledingbank te gaan. Als KBL ontvangen wij de bulk van ca 250 brieven in de opmaak van de betreffende gemeente en wij sturen vanuit bewindvoering deze brieven (noodgedwongen) verder door naar de klant."

"Verhuizing"

Als een klant verhuist van de éne GR-gemeente naar de andere GR-gemeente zou je verwachten dat dit zonder veel administratieve rompslomp mogelijk is. De praktijk blijkt echter weerbarstiger. De éne GR-gemeente heeft voor onbepaalde tijd of voor 5 jaar de toekenning bijzondere bijstand geregeld. Bij de andere GR-gemeente dien je via de website opnieuw de formulieren in te vullen. Daarnaast begrijpen de klanten er niets van dat zij in gemeente A niets van doen hebben met intake- en maandkosten en in gemeente B opeens zelf bedragen moeten voorschieten of zelfs kosten zelf moeten dragen omdat men iet in aanmerking komt voor vergoeding."

"ROFJES"

In geval van Rofjes (of rechtmatigheidsonderzoeksformulieren / statusmutatieformulieren) is een efficiëncyslag door uniformering te bereiken. Uitkeringsgerechtigden dienen maandelijks de wijzigingen door te geven in hun inkomenssituatie. Eén van de GR-gemeenten heeft dit makkelijk geregeld. Deze gemeente legt de verantwoordelijkheid bij de klant om zelf te melden, indien een wijziging aan de orde is. Voor de overige GR-gemeenten ontvangen wij maandelijks zo'n 250 wijzigingsformulieren die wij weer doorsturen naar onze bewind klanten. In het geval van de éne GR-gemeente hoeven deze alleen terug ontvangen te worden indien er daadwerkelijk een wijziging is. Bij de helft van onze GR-gemeenten moeten maandelijks de formulieren ook weer retour gestuurd worden, ook zonder een mutatie."



"Met stip op 1!"

We zien regelmatig dat een GR-gemeente ons op vrijdag een brief stuurt dat onze klant over vijf dagen zich moet melden bij het gemeentelijke loket. We kunnen deze brief op maandag verwerken en de klant informeren. De klant loopt zo al snel achter de feiten aan en wij moeten met spoed hierin interveniëren zodat de klant geen nadeel ondervindt. Zou het niet slimmer zijn om de tijdsperiode tussen brief en afspraak te vergroten zodat de klant hierop kan inspelen of de klant rechtstreeks te berichten met een CC aan KBL."

5. Financiële vertaalslag

Onze begroting 2021 wordt nog gebaseerd op de huidige werkwijze en gehanteerde tarieven inclusief indexering. Dit betreft dan alle vormen van dienstverlening. Bij het opstellen van de eerste begrotingswijziging 2021 hebben we, op basis van de formatiecalculatie zicht op de kostprijzen van alle diensten en dit zal leiden tot een herverdeling van kosten voor deze dienstverlening. Dit zal leiden tot een meer rechtvaardige toerekening van de gemaakte uren voor de diverse vormen van dienstverlening.

6. Het perspectief dat gloort

Beschermingsbewind is in de huidige opzet niet kostendekkend. Op landelijk niveau wordt de discussie gevoerd dat het systeem aan een grondige herziening toe is. Vanuit de NVVK wordt onderzocht of commerciële bewindvoerders een andere doelgroep bedienen en of de wettelijk vastgestelde tarieven en ureninzet wel passen bij de huidige opgave. Steeds meer zien we verwarde mensen bijna wekelijks aan ons loket. Ook mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn worden vaak doorverwezen naar ons.

In de tussentijd blijft KBL streven naar efficiency en effectiviteit van onze dienstverlening. Vergroten van de effectiviteit in de samenwerking met de GR-gemeenten is hierbij een belangrijke voorwaarde. Indien het bestuur daarmee instemt dan zal KBL samen met de gemeenten een voorstel voorbereiden en na de zomer voor het bestuur gaan agenderen, hoe we samen handen en voeten kunnen geven aan harmonisatie van de gemeentelijke werkwijzen om zo te komen tot meer effectiviteit en efficiency.



Bijlage: Overzicht gemeentelijke verschillen

Gemeente	Duur toekenning BBY maandelijke bewindskosten	Inkomens- en vermogensgrens BBY	Uitzonderingen toekenning BBY	spaargeld	Werkzaamheden KBL	Werkzaamheden gemeente	Doorlooptijd
Brunssum	Uitsluitend lopende jaar	Een percentage van de gehuwdenorm (incl. VT): a) 75% voor een alleenstaande b) 100% voor een alleenstaande ouder c) 110% voor een gezin	Wel toekenning: a) bij hoger inkomen kan misschien een deel vergoed worden b) indien de aanvrager is toegelaten tot de MSNP of WSNP c) indien sprake is van executoriaal beslag of een rechtens afgedwongen verrekening	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Aanvraag via formulier (groene kaart): -kort formulier geldt voor klanten met (aanvullende) PW -uitgebreid formulier ingevuld wordt voor klanten zonder (aanvullende) PW. - alleen bewijs inkomen		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)
Heerlen	Bij bewind voor onbepaalde tijd => vergoeding onbepaalde tijd: wel verplichting opgeven wijziging inkomen	120% van de bijstandsnorm: a) indien het een hoger inkomen betreft wordt dit volledig in mindering gebarcht op de voor vergoeding in aanmerking komende kosten	Wel toekenning: a) indien de aanvrager is toegelaten tot de MSNP of WSNP wordt de draagkracht berekend over de middelen waarover de klant daadwerkelijk beschikking heeft	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Via DVO indien aanmelding via BSV) of formulier (geen aanmelding via BSV): - huurspecificatie - inkomstenstencificatie, voorschotbeschikking toeslagen, voorlopige aanslag BD, bankafschriften alle rekeningen afgelopen 3 maanden, zorgpolis, uitvaartpolis (ivm afkoop), kentekenbewijs motorvoertuig, kopie legitimatiebewijs, schulden en factuur van de gemaakte kosten		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)
Kerkrade	Uitsluitend lopende jaar: a) moet binnen 4 maanden na afgifte beschikking worden aangevraagd	110% van de bijstandsnorm (incl. VT)	Wel toekenning: a) indien de aanvrager is toegelaten tot de MSNP of WSNP wordt de draagkracht berekend over de middelen waarover de klant daadwerkelijk beschikking heeft	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Aanvraag via DVO: - huurspecificatie - inkomstenstencificatie, voorschotbeschikking toeslagen, voorlopige aanslag BD, bankafschriften alle rekeningen afgelopen 3 maanden, zorgpolis, uitvaartpolis (ivm afkoop), kentekenbewijs motorvoertuig, kopie legitimatiebewijs, schulden en factuur van de gemaakte kosten		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)
Landgraaf	Uitsluitend lopende jaar	Een percentage van de gehuwdenorm (incl. VT): a) 75% voor een alleenstaande b) 100% voor een alleenstaande ouder c) 110% voor een gezin	Wel toekenning: a) bij hoger inkomen kan misschien een deel vergoed worden b) indien de aanvrager is toegelaten tot de MSNP of WSNP c) indien sprake is van executoriaal beslag of een rechtens afgedwongen verrekening	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Aanvraag via formulier (groene kaart): -kort formulier geldt voor klanten met (aanvullende) PW -uitgebreid formulier ingevuld wordt voor klanten zonder (aanvullende) PW. - alleen bewijs inkomen		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)
Maastricht	a) bij toelating tot de WSNP => tot mogelijke einddatum WSNP b) kosten bewindvoering worden voor 5 jaar toegekend als wordt voldaan aan: - klant woonachtig in Maastricht en en (IOAW) klant - pensioengerechtigde leeftijd zonder draagkracht - WAO/WIA/WIO en Wajong zonder draagkracht	110% van de bijstandsnorm	Wel toekenning: a) indien de aanvrager is toegelaten tot de WSNP <u>Let op! Geen toekenning bij MSNP</u>	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Aanvraag via formulier: - huurspecificatie - inkomstenstencificatie, voorschotbeschikking toeslagen, voorlopige aanslag BD, bankafschriften alle rekeningen afgelopen 3 maanden, zorgpolis, uitvaartpolis (ivm afkoop), kentekenbewijs motorvoertuig, kopie legitimatiebewijs, schulden en factuur van de gemaakte kosten		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)
Sittard-Geleen	a) altijd op DVO (factuur naar gemeente) b) bij bewind andere kantoren => toekenning voor de duur van bewind	110% van de bijstandsnorm: a) boven 110% is 25% van het meerdere de draagkracht en wordt dit van het bedrag afgetrokken	Wel toekenning: a) indien de aanvrager is toegelaten tot de MSNP of WSNP	a) Alleenstaand zonder thuiswonende kind(eren): <i>maximaal toegestaan vermogen is € 6.020,-</i> b) Alleenstaand met thuiswonende kind(eren), samenwonend, getrouwd: <i>maximaal toegestaan vermogen is € 12.040,-</i>	Aanvraag via DVO: - huurspecificatie - inkomstenstencificatie, voorschotbeschikking toeslagen, voorlopige aanslag BD, bankafschriften alle rekeningen afgelopen 3 maanden, zorgpolis, uitvaartpolis (ivm afkoop), kentekenbewijs motorvoertuig, kopie legitimatiebewijs, schulden en factuur van de gemaakte kosten		30 minuten per aanvraag voor het insturen (exclusief het opvragen van stukken, en monitoren)



nummer: 20.08.DB/AV

Bestuursnota

Aan: Dagelijks Bestuur GR voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg

Betreft: Klachtenregeling Kredietbank Limburg

Nummer: 20.08.DB/AV

Steller: Astrid Verblakt

Datum: 02-07-2020

Bijlage: Klachtenregeling

Aanleiding:

Beslispunten:

1. Het klachtenprotocol d.d. 28 februari 2007 in te trekken;
2. Het vaststellen van de voorliggende klachtenregeling klant B1 door het Dagelijks Bestuur.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg van 02-07-2020,

Voorzitter

Secretaris



Klachtenregeling klant

1. INLEIDING

Was een medewerker niet vriendelijk tegen u? Heeft u de informatie die u vroeg niet ontvangen? Heeft u de hulp die u vroeg niet ontvangen?

Kredietbank Limburg (KBL) spant zich in om u zo goed mogelijk te helpen. Toch gaat er wel eens wat mis. Bent u niet tevreden? Laat het ons dan weten zodat we onze hulpverlening kunnen verbeteren.

2. KLACHT

Een klacht dient u in als u vindt dat u door KBL niet goed behandeld bent. Als u bijvoorbeeld niet vriendelijk te woord bent gestaan, informatie niet kreeg waar u om vroeg of geen antwoord kreeg op uw vraag.

3. KLACHT INDIENEN

Een klacht kunt u schriftelijk, mondeling en digitaal inleveren.

- **Mondeling**

Als u een klacht **tijdens een gesprek** aan geeft, vult de medewerker, samen met u het klachtenformulier in. U moet uw handtekening zetten op het ingevulde klachtenformulier. U ontvangt hiervoor een bewijs van ontvangst.

- **Schriftelijk**

U kunt het formulier ook [downloaden](#) en per post versturen naar:
*Kredietbank Limburg
postbus 1183
6160 BD Geleen*

- **Digitaal**

U kunt het formulier online invullen op onze website. U ontvangt een automatisch bericht dat wij uw klacht hebben gekregen.

- **Persoonlijk afgeven**

U kunt het door u ingevulde klachtenformulier persoonlijk afgeven bij de

receptie, Markt 1a Geleen. U ontvangt hiervoor eveneens een bewijs van ontvangst.

4. WAT DOEN WIJ MET DE KLACHT?

Alle klachten worden ingeschreven. U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht. De klacht gaat naar de afdeling waar uw klacht over gaat. Wij behandelen uw klacht met veel aandacht en vertrouwelijk. De afdeling neemt binnen drie weken contact met u op. Zij proberen dan binnen 6 weken een oplossing te bieden. Soms blijkt er meer tijd nodig en kan deze periode met 4 weken worden verlengd. Bent u tevreden met de geboden oplossing? Dan is de klacht afgehandeld.

Na het gesprek nemen we een besluit op uw klacht. Hiervan krijgt u schriftelijk bericht.

5. SPELREGELS

- **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Eigenlijk over alles waarover u niet tevreden bent in het contact met KBL. Bijvoorbeeld als ...

... wij beloften niet nakomen

... u vindt dat onze medewerker niet vriendelijk genoeg naar u was

... u verkeerde of onvoldoende informatie heeft gehad

... u de hulp niet (snel genoeg) krijgt die u heeft gevraagd

- **Waarover kunt u geen klacht indienen?**

U kunt niet klagen over de regels van KBL. Of over een genomen besluit. Als u het niet eens bent met een besluit, kunt u een **brief waarin u schrijft waarom u het niet eens bent met een besluit** sturen. Bij de schriftelijke bevestiging van het besluit staat altijd vermeld of bezwaar mogelijk is en hoe u dat kunt indienen. Meer informatie over Bezwaar maken vindt u op de [website van de Rijksoverheid](#).

Het is ook niet mogelijk een klacht in te dienen als de oorzaak van de klacht langer dan 12 maanden in het verleden ligt.

- **Anoniem**

Klachten zonder naam, nemen we niet in behandeling, maar worden alleen ingeschreven.

- **Namens een (vroegere) klant klagen?**

Als u namens iemand anders, die klant is bij KBL (of vroeger was) wilt klagen, dan heeft u een formulier nodig waarop de (vroegere) klant aan u toestemming geeft dat u namens hem/haar hierover met de KBL mag spreken.

6. WAT ALS U ER NIET UITKOMT MET KBL?

Als u een klacht naar KBL stuurt, gaan wij met u in gesprek en proberen dan een oplossing te geven. Daarna nemen we een besluit op uw klacht. Als u er met KBL toch niet uitkomt, kunt u daarna uw klacht **zonder invloed van iemand anders** laten toetsen. U kunt dan bij de volgende organisatie terecht:

Onafhankelijke toets door:	Dienstverlening KBL
Ombudsman	<ul style="list-style-type: none">• Schuldenaanpak• Inkomensbeheer en -ondersteuning (niet zijnde Bewind)
Rechtbank Limburg	Bewindvoering
Kifid	Sociale kredietverstrekking

7. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT SCHULDENAANPAK OF INKOMENSBEHEER EN –ONDERSTEUNING (NIET ZIJNDE BEWIND)

Als u uw klacht over schuldenaanpak of Inkomensbeheer en –ondersteuning (*niet zijnde bewind*) wil laten **controleren** bij de Nationale Ombudsman:

1. **Nationale Ombudsman**

U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de Nationale Ombudsman als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht. Ook kunt u de Nationale Ombudsman inschakelen als het te lang duurt voordat KBL op uw klacht beslist. De Nationale Ombudsman neemt uw klacht alleen in behandeling als u eerst een klacht heeft ingediend bij KBL. Pas als u er samen met KBL niet uitkomt, kan de Nationale Ombudsman uw klacht behandelen.

2. **Indienen klacht bij de Nationale Ombudsman**

Dien uw klacht schriftelijk in. Schrijf uw brief aan de Nationale Ombudsman, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag. U kunt ook **online** een klacht indienen via de website van de Nationale Ombudsman. Meer informatie kunt u vinden op www.nationaleombudsman.nl.

3. **Ombudsman onderzoekt klacht**

De Nationale Ombudsman onderzoekt uw klacht en doet hierover uitspraak. Daarbij bekijkt hij of het werk gedaan wordt **zoals het hoort** en als dit niet zo gebeurt, waarom. De Nationale Ombudsman kan ook **advies** aan KBL geven om gemaakte fouten te herstellen of **voorstellen doen om in de toekomst bijna dezelfde** problemen te voorkomen. De uitvoering van zo'n aanbeveling is de **taak** van KBL.

8. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT BEWIND

Als u uw klacht **over** bewindvoering wilt laten **controleren**, kunt u uw schriftelijke klacht sturen naar:

Rechtbank Limburg
Team Toezicht/bewind
Postbus 1989
6201 BZ Maastricht

9. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT SOCIALE KREDIETVERSTREKKING

Als u uw klacht **over** sociale kredietverstrekking wil laten **controleren**, kunt u uw schriftelijke klacht sturen naar:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Bijlage 1: Ontvangstbewijs

Bijlage 2: Klachtenformulier

Bijlage 3: Machtigingsformulier

Bijlage 4: Digitaal formulier [website kredietbanklimburg.nl](http://website.kredietbanklimburg.nl)

Ontvangstbewijs



ONTVANGST

Datum ontvangst:

Naam medewerker:

Handtekening:

Ontvangen:

- Aanmeldingsformulier SHV:
- Gegevens voor dossier:
- Klacht:
- Overig:

UW GEGEVENS

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**



Klachtenformulier

UW GEGEVENS

Een anonieme klacht nemen wij niet in behandeling/ Wilt u toch anoniem blijven, dan wordt uw klacht alleen geregistreerd.

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

UW KLACHT

Geef uw klacht zo volledig mogelijk weer. De volgende vragen kunnen daarbij als hulpmiddel dienen: Waar bent u ontevreden over? Waar en wanneer gebeurde dit? Welke medewerker was erbij betrokken?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum: **Handtekening:**

DOOR KBL IN TE VULLEN

Ontvangstdatum: **Registratienummer:**

Opmerkingen:

.....
.....



Machtigingsformulier

UW GEGEVENS

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**

UW GEMACHTIGDE (DE PERSOON DIE NAMENS U MET KBL MAG PRATEN)

U geeft toestemming aan volgende gemachtigde om namens u een klacht in te dienen bij KBL en voor de afhandeling van deze klacht belangrijke informatie uit te wisselen.

Voorletters en naam:


Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**

<https://www.kredietbank limburg.nl/info/contactklacht>



DIENSTEN
 Schuldhulpverlening
 Kredietverlening
 Budgetbeheer
 Beschermingsbewind

INFO
 Over ons
 Contact
 Nieuws
 Folders en formulieren
 Video's

KLACHTEN
 Geef ons uw mening over onze website, onze producten, onze organisatie of andere dingen die u te binnen schieten. Al uw opmerkingen en suggesties zijn welkom.

Ik heb een Vereist
 Klacht
 Probleem
 Suggestie

Telefoon

Over Vereist
 Product
 Bedrijf
 Werknemer
 Website
 Overig

Indien u overig koos

Opmerking/suggestie/Klacht Vereist

Uw naam Vereist

E-mail



Klachtenregeling klant

1. INLEIDING

Was een medewerker niet vriendelijk tegen u? Heeft u de informatie die u vroeg niet ontvangen? Heeft u de hulp die u vroeg niet ontvangen?

Kredietbank Limburg (KBL) spant zich in om u zo goed mogelijk te helpen. Toch gaat er wel eens wat mis. Bent u niet tevreden? Laat het ons dan weten zodat we onze hulpverlening kunnen verbeteren.

2. KLACHT

Een klacht dient u in als u vindt dat u door KBL niet goed behandeld bent. Als u bijvoorbeeld niet vriendelijk te woord bent gestaan, informatie niet kreeg waar u om vroeg of geen antwoord kreeg op uw vraag.

3. KLACHT INDIENEN

Een klacht kunt u schriftelijk, mondeling en digitaal inleveren.

- **Mondeling**

Als u een klacht **tijdens een gesprek** aan geeft, vult de medewerker, samen met u het klachtenformulier in. U moet uw handtekening zetten op het ingevulde klachtenformulier. U ontvangt hiervoor een bewijs van ontvangst.

- **Schriftelijk**

U kunt het formulier ook [downloaden](#) en per post versturen naar:
Kredietbank Limburg
postbus 1183
6160 BD Geleen

- **Digitaal**

U kunt het formulier online invullen op onze website. U ontvangt een automatisch bericht dat wij uw klacht hebben gekregen.

- **Persoonlijk afgeven**

U kunt het door u ingevulde klachtenformulier persoonlijk afgeven bij de

receptie, Markt 1a Geleen. U ontvangt hiervoor eveneens een bewijs van ontvangst.

4. WAT DOEN WIJ MET DE KLACHT?

Alle klachten worden ingeschreven. U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht. De klacht gaat naar de afdeling waar uw klacht over gaat. Wij behandelen uw klacht met veel aandacht en vertrouwelijk. De afdeling neemt binnen drie weken contact met u op. Zij proberen dan binnen 6 weken een oplossing te bieden. Soms blijkt er meer tijd nodig en kan deze periode met 4 weken worden verlengd. Bent u tevreden met de geboden oplossing? Dan is de klacht afgehandeld.

Na het gesprek nemen we een besluit op uw klacht. Hiervan krijgt u schriftelijk bericht.

5. SPELREGELS

- **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Eigenlijk over alles waarover u niet tevreden bent in het contact met KBL. Bijvoorbeeld als ...

... wij beloften niet nakomen

... u vindt dat onze medewerker niet vriendelijk genoeg naar u was

... u verkeerde of onvoldoende informatie heeft gehad

... u de hulp niet (snel genoeg) krijgt die u heeft gevraagd

- **Waarover kunt u geen klacht indienen?**

U kunt niet klagen over de regels van KBL. Of over een genomen besluit. Als u het niet eens bent met een besluit, kunt u een **brief waarin u schrijft waarom u het niet eens bent met een besluit** sturen. Bij de schriftelijke bevestiging van het besluit staat altijd vermeld of bezwaar mogelijk is en hoe u dat kunt indienen. Meer informatie over Bezwaar maken vindt u op de [website van de Rijksoverheid](#).

Het is ook niet mogelijk een klacht in te dienen als de oorzaak van de klacht langer dan 12 maanden in het verleden ligt.

- **Anoniem**

Klachten zonder naam, nemen we niet in behandeling, maar worden alleen ingeschreven.

- **Namens een (vroegere) klant klagen?**

Als u namens iemand anders, die klant is bij KBL (of vroeger was) wilt klagen, dan heeft u een formulier nodig waarop de (vroegere) klant aan u toestemming geeft dat u namens hem/haar hierover met de KBL mag spreken.

6. WAT ALS U ER NIET UITKOMT MET KBL?

Als u een klacht naar KBL stuurt, gaan wij met u in gesprek en proberen dan een oplossing te geven. Daarna nemen we een besluit op uw klacht. Als u er met KBL toch niet uitkomt, kunt u daarna uw klacht **zonder invloed van iemand anders** laten toetsen. U kunt dan bij de volgende organisatie terecht:

Onafhankelijke toets door:	Dienstverlening KBL
Ombudsman	<ul style="list-style-type: none">• Schuldenaanpak• Inkomensbeheer en -ondersteuning (niet zijnde Bewind)
Rechtbank Limburg	Bewindvoering
Kifid	Sociale kredietverstrekking

7. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT SCHULDENAANPAK OF INKOMENSBEHEER EN –ONDERSTEUNING (NIET ZIJNDE BEWIND)

Als u uw klacht over schuldenaanpak of Inkomensbeheer en –ondersteuning (*niet zijnde bewind*) wil laten **controleren** bij de Nationale Ombudsman:

1. **Nationale Ombudsman**

U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de Nationale Ombudsman als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht. Ook kunt u de Nationale Ombudsman inschakelen als het te lang duurt voordat KBL op uw klacht beslist. De Nationale Ombudsman neemt uw klacht alleen in behandeling als u eerst een klacht heeft ingediend bij KBL. Pas als u er samen met KBL niet uitkomt, kan de Nationale Ombudsman uw klacht behandelen.

2. **Indienen klacht bij de Nationale Ombudsman**

Dien uw klacht schriftelijk in. Schrijf uw brief aan de Nationale Ombudsman, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag. U kunt ook **online** een klacht indienen via de website van de Nationale Ombudsman. Meer informatie kunt u vinden op www.nationaleombudsman.nl.

3. **Ombudsman onderzoekt klacht**

De Nationale Ombudsman onderzoekt uw klacht en doet hierover uitspraak. Daarbij bekijkt hij of het werk gedaan wordt **zoals het hoort** en als dit niet zo gebeurt, waarom. De Nationale Ombudsman kan ook **advies** aan KBL geven om gemaakte fouten te herstellen of **voorstellen doen om in de toekomst bijna dezelfde** problemen te voorkomen. De uitvoering van zo'n aanbeveling is de **taak** van KBL.

8. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT BEWIND

Als u uw klacht **over** bewindvoering wilt laten **controleren**, kunt u uw schriftelijke klacht sturen naar:

Rechtbank Limburg
Team Toezicht/bewind
Postbus 1989
6201 BZ Maastricht

9. ONAFHANKELIJKE TOETS KLACHT SOCIALE KREDIETVERSTREKKING

Als u uw klacht **over** sociale kredietverstrekking wil laten **controleren**, kunt u uw schriftelijke klacht sturen naar:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Bijlage 1: Ontvangstbewijs

Bijlage 2: Klachtenformulier

Bijlage 3: Machtigingsformulier

Bijlage 4: Digitaal formulier website kredietbanklimburg.nl

Ontvangstbewijs



ONTVANGST

Datum ontvangst:

Naam medewerker:

Handtekening:

Ontvangen:

- Aanmeldingsformulier SHV:
- Gegevens voor dossier:
- Klacht:
- Overig:

UW GEGEVENS

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**



Klachtenformulier

UW GEGEVENS

Een anonieme klacht nemen wij niet in behandeling/ Wilt u toch anoniem blijven, dan wordt uw klacht alleen geregistreerd.

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

UW KLACHT

Geef uw klacht zo volledig mogelijk weer. De volgende vragen kunnen daarbij als hulpmiddel dienen: Waar bent u ontevreden over? Waar en wanneer gebeurde dit? Welke medewerker was erbij betrokken?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum: **Handtekening:**

DOOR KBL IN TE VULLEN

Ontvangstdatum: **Registratienummer:**

Opmerkingen:

.....
.....



Machtigingsformulier

UW GEGEVENS

Voorletters en naam:

Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**

UW GEMACHTIGDE (DE PERSOON DIE NAMENS U MET KBL MAG PRATEN)

U geeft toestemming aan volgende gemachtigde om namens u een klacht in te dienen bij KBL en voor de afhandeling van deze klacht belangrijke informatie uit te wisselen.

Voorletters en naam:


Straat en huisnummer:

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoonnummer: **Emailadres:**

Datum: **Handtekening:**

<https://www.kredietbank limburg.nl/info/contactklacht>



DIENSTEN
 Schuldhulpverlening
 Kredietverlening
 Budgetbeheer
 Beschermingsbewind

INFO
 Over ons
 Contact
 Nieuws
 Folders en formulieren
 Video's

KLACHTEN
 Geef ons uw mening over onze website, onze producten, onze organisatie of andere dingen die u te binnen schieten. Al uw opmerkingen en suggesties zijn welkom.

Ik heb een Vereist
 Klacht
 Probleem
 Suggestie

Telefoon

Over Vereist
 Product
 Bedrijf
 Werknemer
 Website
 Overig

Indien u overig koos

Opmerking/suggestie/Klacht Vereist

Uw naam Vereist

E-mail



Interne Klachtenregeling Kredietbank Limburg

vastgesteld

28 februari 2007

Kredietbank Limburg

Postbus 103, 6400 AC Heerlen

045-5605705

info@kredietbank limburg.nl

www.kredietbank limburg.nl

Interne Klachtenregeling Kredietbank Limburg

I. Algemene bepalingen en uitgangspunten

Artikel 1 **Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Gemeenschappelijke regeling: de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening in Limburg, in werking getreden op 21 februari 2005;
- b. Kredietbank Limburg: openbaar lichaam Kredietbank Limburg als bedoeld in artikel 2 van de gemeenschappelijke regeling;
- c. Bestuursorganen:
 - I. Algemeen bestuur: het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling;
 - II. Dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling of individuele leden daarvan;
 - III. Voorzitter: de voorzitter van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling;
 - IV. Secretaris: de secretaris van de gemeenschappelijke regeling, tevens algemeen directeur;
- d. Directie: de secretaris/algemeen directeur en de overige door het algemeen bestuur benoemde directieleden;
- e. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- f. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker van de Kredietbank Limburg;
- g. Klacht: uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, over een gedraging van (een bestuursorgaan of een medewerker van) de Kredietbank Limburg jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon. Onder het begrip klacht valt in deze regeling tevens elke vorm van bezwaar tegen of elk verzoek tot heroverweging van een beslissing van de Kredietbank Limburg die niet vatbaar is voor bezwaar en beroep op grond van de Awb;
- h. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. Medewerker: een ieder die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van (de bestuursorganen van) de Kredietbank Limburg, ongeacht of hij is aangesteld in dienst van de Kredietbank Limburg of op een andere grondslag werkzaamheden verricht voor de Kredietbank Limburg;

- j. Klachtencoördinator: door de directie aangewezen medewerker van de Kredietbank Limburg om een eerste beoordeling namens de directie te doen van de klachten, de klachten te doen behandelen, de klachten af te handelen en te rapporteren aan de directie over de uitvoering van deze regeling;
- k. Klachtenbehandelaar: de aangewezen medewerker door de directie om de klacht inhoudelijk te onderzoeken en te behandelen en te adviseren over de afhandeling;
- l. Hoorrecht: het recht zoals omschreven in artikel 9:10 van de Awb van de klager om in de gelegenheid gesteld te worden gehoord;
- m. NVVK: Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

Artikel 2 **Klachtrecht**

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Kredietbank Limburg zich jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Een gedraging van een medewerker van de Kredietbank Limburg wordt aangemerkt als een gedraging van het voor hem verantwoordelijke bestuursorgaan.

Artikel 3 **Klachten gericht tegen het algemeen bestuur**

Klachten over een gedraging van het algemeen bestuur worden in behandeling genomen door de Voorzitter.

Artikel 4 **Klachten gericht tegen de voorzitter**

Klachten over een gedraging van de voorzitter worden in behandeling genomen door het dagelijks bestuur.

Artikel 5 **Klachten gericht tegen de secretaris en directie**

Klachten over een gedraging van de secretaris/algemeen directeur en van de overige directieleden worden in behandeling genomen door de voorzitter.

Artikel 6 **Behoorlijke behandeling**

De directie van de Kredietbank Limburg draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en afhandeling van klachten namens de bestuursorganen van de Kredietbank Limburg.

II Eerste omgang met klachten

Artikel 7 **Informele afhandeling**

1. Mondelinge en schriftelijke klachten die gericht zijn aan medewerkers en afdelingen van de Kredietbank Limburg worden zo veel mogelijk afgehandeld door deze medewerkers en afdelingen.
2. Mondelinge klachten worden voor zover mogelijk mondeling afgehandeld.
3. Te allen tijde wordt gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling door de medewerker of afdeling van de Kredietbank Limburg tot wie de klacht is gericht, naar tevredenheid van de klager.

Artikel 8 **Tegemoetkoming naar tevredenheid**

1. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze interne klachtenregeling.
2. De medewerker of afdeling die de klacht naar tevredenheid van de klager afhandelt maakt hiervan melding op de gebruikelijke manier in de interne administratie.

3. In geval van een schriftelijke klacht ontvangt de klager namens de directie een schriftelijke bevestiging van de tegemoetkoming naar tevredenheid, waarin wordt vermeld dat wanneer de klager onverhoopt niet tevreden is, hij dit binnen 4 weken kan aangeven aan de directie van de Kredietbank Limburg. De klacht wordt dan alsnog behandeld volgens deze regeling.

Artikel 9 **Klager wijzen op mogelijkheid te klagen bij directie**

Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid een formele mondelinge of schriftelijke klacht te richten aan de directie van de Kredietbank Limburg.

III Behandeling van klachten gericht aan directie

Artikel 10 **Taken klachtencoördinator**

De klachtencoördinator draagt namens de directie zorg voor:

1. de registratie van de klachten gericht aan de directie;
2. de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht;
3. het versturen van de bevestiging van de klacht aan de klager en een afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
4. de toedeling van de klacht aan de klachtenbehandelaar ter onderzoek;
5. de afhandeling van de klachten na afronden van het onderzoek door behandelaar;
6. de bewaking van de naleving van de interne klachtenregeling en het rapporteren aan de directie over de toepassing van deze klachtenregeling ten behoeve van het jaarlijks verslag.

Artikel 11 **Taken klachtenbehandelaar**

De klachtenbehandelaar draagt zorg voor:

1. het verzamelen van alle relevante gegevens die voor het onderzoek en de afhandeling van de klacht van belang zijn;
2. het horen van de klager indien deze kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn hoorrecht en het maken van een verslag van het horen;
3. het bieden van wederhoor aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
4. het verslag doen aan de directie van het onderzoek en adviseren over de gegrondheid van de klacht en over de wijze van afhandeling.

Artikel 12 **Mondelinge klachten**

Indien een klager zich mondeling richt tot de directie van de Kredietbank Limburg, dan stelt de directie deze klacht desgewenst op schrift, waarna de behandeling geschiedt overeenkomstig onderstaande bepalingen voor behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 13 **Schriftelijke klachten**

1. Schriftelijk ingediende klachten gericht aan de directie bevatten ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht.
2. Een schriftelijke klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 14 **Niet in behandeling nemen/ontvankelijkheid**

1. De directie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien niet is voldaan aan de vereisten beschreven in artikel 13, doch niet dan nadat de directie de klager in de gelegenheid heeft gesteld de klacht aan te vullen.
2. De directie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar volgens de Awb gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep volgens de Awb kan worden ingesteld of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. waarvan het gewicht, dan wel het belang van de klager kennelijk onvoldoende is;
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht op grond van lid 1 en de redenen daarvan wordt de klager uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.
4. Bij deze kennisgeving wordt vermeld dat de klager de mogelijkheid heeft zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman of aan de Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK en binnen welke termijn.

Artikel 15 **Ontvangstbevestiging**

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor de ontvangstbevestiging van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven:
 - a. wanneer de klacht ontvangen is door de Kredietbank Limburg;
 - b. wat de te verwachten afhandelduur is;
 - c. wie de klacht behandelt en hoe hij of zij te bereiken is;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De ontvangstbevestiging wordt voorzien van een bijlage met daarin een uiteenzetting van het verdere verloop van de klachtbehandeling.

Artikel 16 **Toezending klacht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft**

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt onverwijld door de klachtencoördinator een afschrift van het klaagschrift, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. Hij of zij heeft het recht zijn of haar visie kenbaar te maken over de klacht.

Artikel 17 **Onpartijdig onderzoek**

De klachtencoördinator draagt ter onpartijdige inhoudelijke behandeling de klacht ter onderzoek over aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken geweest.

Artikel 18 **Hoorrecht**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het hoorrecht.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 19 **Uitkomsten onderzoek**

De klachtenbehandelaar doet verslag aan de directie van zijn bevindingen naar aanleiding van het onderzoek en brengt advies uit over de gegrondheid van de klacht en over de wijze van afhandeling.

IV. Afhandeling

Artikel 20 **Termijn**

De directie van de Kredietbank Limburg handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.

Artikel 21 **Verdaging**

1. De directie van de Kredietbank Limburg kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, voor het verstrijken van de zes weken termijn.
2. Deze mededeling bevat tevens de termijn waarbinnen de afhandeling tegemoet kan worden gezien en vermeldt dat de klager de mogelijkheid heeft over de verdaging te klagen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 22 **Kennisgeving**

1. De directie stelt namens de bestuursorganen van de Kredietbank Limburg de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij deze kennisgeving wordt vermeld dat de klager indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld de mogelijkheid heeft zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman of aan de Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK en binnen welke termijn.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt onverwijld een afschrift van de kennisgeving van lid 1 van dit artikel verstuurd.

V. Overige bepalingen

Artikel 23 **Openbaarmaking en verslag**

De directie van de Kredietbank Limburg draagt zorg voor de openbaarmaking van de klachten en maakt jaarlijks een verslag omtrent de toepassing van deze regeling. Dit verslag wordt gepubliceerd in het jaarverslag van de Kredietbank Limburg.

Artikel 24 **Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 28-02-2007

Artikel 25 **Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als “Interne klachtenregeling Kredietbank Limburg”

Anders Denken Anders Doen

-routekaart-

Kredietbank Limburg (KBL) werkt betrokken en professioneel aan betrouwbare dienstverlening voor onze klanten. Het bieden van uitzicht op financiële bestaanszekerheid fungeert als vliegwiel voor de andere leefgebieden en draagt bij aan de maatschappelijke en economische participatie van mensen. "Anders Denken Anders Doen" heeft geresulteerd in een flinke transformatie voor KBL. Na een intensieve periode waarbij we koersten naar onze doelen in 2020, verleggen we nu ons doel naar 2022 in een herziene routekaart. Het jaar 2020 staat met name in het teken van het bestendigen van onze referentiewerkproces, de inzet van een sociaal medische team en de basis op orde brengen.



Anders Denken Anders Doen

-routekaart-

Klant

Nr	Onderwerp	Inzicht/kernwaarde	Huidige stand van zaken	Streefdatum
1	Stress reductie meten	Invloed van stress	We nemen deel aan het vergelijkend actieonderzoek van Purpose >> gestart per 1 april	2020Q3
2	Belastingcheck bij instroom en diagnose	Invloed van stress, zorg voor snelheid in het proces, complexiteit van overheid	Binnen het vergelijkend actieonderzoek voeren we een interventie uit met een vroegtijdige belastingcheck > gestart per 1 april	2020Q3
3	Eigen beheer rekening	Zelfredzaamheid klant	Voor nieuwe klanten bewindvoering gelden eigen beheer rekeningen. Voorbereiden verdere uitrol in organisatie >> Projectplan in voorbereiding	2020Q2
4	Taalmeter uitrollen	Zelfredzaamheid klant	De taalmeter rollen we uit bij de overige regio's >> in april workshops Stg Lezen & Schrijven	2020Q1
5	Slimme communicatie	Zorg voor snelheid in het proces, zelfredzaamheid klant	We zijn als proef voor een beperkte groep klanten gestart met een klantportaal. Medio 2020 evalueren we pilot	2020Q2
6	Nazorg	Complexiteit van overheid/ schuldenindustrie	Project verduurzaming SHV Sittard-Geleen rollen we verder uit >> agenderen beleidsgroep september 2020 Breuer&interval Onderzoek recidive en nazorg NVVK (gemeente Brunssum en Sittard-Geleen) >> nadere planning volgt	2020Q3
7	Klantenpanel	Werk resultaatgericht	Ons klantenpanel is ingebed in de besluitvormingscyclus 2020 >> afgerond	2020Q1
8	Social media	Invloed van stress	Kader bepalen voor social media inzet evenals uitwerken projectplan social media gebruik >> uitgesteld vanwege corona	2020Q1
9	Klachtenregeling actualiseren	Zou jij door jezelf geholpen willen worden?	De klachtenregeling wordt na afstemming met klantenpanel nader uitgewerkt >> B1 check wordt uitgevoerd, ter vaststelling bestuur juli 2020	2020Q1
10	Infographic	Laaggeletterdheid; licht verstandelijke beperking	Laagdrempelige toelichting van onze dienstverlening >> infographic wordt momenteel samengesteld	2020Q1
11	Externe communicatie	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Laaggeletterdheid; licht verstandelijke beperking	Continue aandacht voor communicatie met klanten >> nieuwe folder in de maak	2020Q4

Anders Denken Anders Doen

-routekaart-

Legenda:

	Ligt op schema		Ligt achter op schema		Niet haalbaar		Nog te starten		Afgerond
--	----------------	--	-----------------------	--	---------------	--	----------------	--	----------

Belanghebbenden

Nr	Onderwerp	Inzicht/Kernwaarde	Huidige stand van zaken	Streefdatum
21	Werkgeversdienstverlening	Zelfredzaamheid klant	De werkgeversdienstverlening wordt structureel ingebed bij Wozl, MTB en het Participatiebedrijf >> in afwachting besluitvorming Wozl	2020Q1
13	Ketensamenwerking	Zelfredzaamheid klant	Vroegsignalering vormgeven in samenwerking met ketenpartners	2020Q3
14	Financieringsstructuur	Werk resultaatgericht	Op basis van het geëvalueerde referentiewerkproces en de formatiecalculatie worden de tarieven geactualiseerd. Daarnaast zal de financieringsvorm opnieuw geagendeerd worden voor het bestuur	2020Q3
15	Resultaatsturing (zie #28)	Werk resultaatgericht	Per 1 januari 2020 is tbv outputmeting ons dashboard geïmplementeerd. In 2020 ontwikkelen we deze verder door. Op basis van ervaringsgegevens werken we toe naar prestatie meting (PI's). Ook onderzoeken we, in samenwerking met de GR-gemeenten, de mogelijkheden tot outcome-meting	2020Q4
16	Externe communicatie	Werk resultaatgericht	Communicatie en huisstijl O.a. publieksjaarsverslag en naamgeving/logo	2020Q4

Anders Denken Anders Doen

-routekaart-

Medewerkers

Nr	Onderwerp	Inzicht/kernwaarde	Huidige stand van zaken	Streefdatum
17	HRM21	Werk resultaatgericht	Vanuit referentiewerkproces zijn verschillende rollen nader uitgekristalliseerd. We werken toe naar competentiegerichte sturing	2020Q4
18	Ziekteverzuim terugdringen	Werk resultaatgericht	We implementeren een sociaal medisch team om ziekteverzuim terug te dringen.	2020Q3
19	Leiderschapsstijl en teambuilding	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Kijk onbeoordeeld; Zorg voor snelheid in het proces; Toon medemenselijkheid; Werk resultaatgericht.	Intervisie binnen de organisatie structureel inbedden. Voorbereiding vervolg 2020.	2020Q2
20	Opleidingsplan	Invloed van stress, licht verstandelijke beperking, laaggeletterdheid en zelfredzaamheid klant	Diverse trainingen (Laaggeletterdheid, LVB en motiverende gesprekstechnieken, Mesis screening, Mobility Mentoring en agressietraining). Opleidingsplan wordt in 2020 uitgewerkt passend bij competentiegerichte sturen. >> nieuwe trainingsronde wordt ingepland	2020Q4
21	Medewerkers Tevredenheidsonderzoek	Zou jij door jezelf geholpen willen worden?	Voorbereiden en uitvoeren MTO ><> in overleg met OR uitgesteld naar volgend jaar vanwege corona	2021Q4
22	Inwerkprogramma nieuwe medewerkers	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Kijk onbeoordeeld; Zorg voor snelheid in het proces; Toon medemenselijkheid; Werk resultaatgericht.	Inwerkprogramma nieuwe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers	2020Q2
23	Vrijwilligersbeleid	Invloed van stress, licht verstandelijke beperking, laaggeletterdheid en zelfredzaamheid klant	Kader bepalen en operationaliseren inzet vrijwilligers >> vrijwilligersbeleid in uitwerking ter bespreking MT, OR en klantenpanel (nav coronamaatregelen vertraagd)	2020Q2
24	Huisbezoeken	Werk resultaatgericht	Onderzoeken mogelijkheden App voor huisbezoeken ikv veiligheid medewerkers >> vanwege corona vertraagd	2020Q4
25	Interne communicatie	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Kijk onbeoordeeld; Zorg voor snelheid in het proces; Toon medemenselijkheid; Werk resultaatgericht.	Medewerkers meenemen in alle ontwikkelingen >> plenaire bijeenkomst uitgesteld vanwege coroa	2020Q4

Anders Denken Anders Doen

-routekaart-

Organisatie

Nr	Onderwerp	Inzicht/kernwaarde	Huidige stand van zaken	Streefdatum
26	Bestendigen werkprocessen	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Kijk onbeoordeeld; Zorg voor snelheid in het proces; Toon medemenselijkheid; Werk resultaatgericht.	Per 1/1/2020 hebben we het referentiewerkproces geïmplementeerd. Als lerende organisatie evalueren en optimaliseren we deze processen. Per medio 2020 voeren we een formatiecalculatie uit. >> gepland in juni	2020Q2
27	Basis op orde	Zou jij door jezelf geholpen willen worden? Kijk onbeoordeeld; Zorg voor snelheid in het proces; Toon medemenselijkheid; Werk resultaatgericht.	Basis op orde brengen. Op te stellen jaarplan biedt hiertoe inzicht. >> uitgesteld vanwege corona	2020Q4
28	Stuurinformatie (zie #15)	Werk resultaatgericht	Per 1 januari 2020 is tbv outputmeting ons dashboard geïmplementeerd. In 2020 ontwikkelen we deze verder door. Op basis van ervaringsgegevens werken we toe naar prestatie meting (PI's). Ook onderzoeken we, in samenwerking met de GR-gemeenten, de mogelijkheden tot outcome-meting >> verdiepingssessie uitgesteld vanwege corona	2020Q4
29	ICT ondersteuning primaire proces	Zou ik door mezelf geholpen willen worden? Zorg voor snelheid in het proces; Werk resultaatgericht	Optimaliseren ICT tbv primaire proces bewind. Afhankelijk van evaluatie procesonderdelen Referentiewerkproces	2020Q4
30	Informatiemanagement en informatieveiligheid	Complexiteit van overheid	Conform planning 2020/2021. (AVG, gegevensuitwisseling, informatiebeveiliging, digitaal (klant)dossier, kwaliteitssysteem, professionalisering DIV, projectmanagement, overige. We werken onder andere mee aan de landelijke ontwikkeling van het Schuldenknooppunt.)	2021Q4
31	Externe communicatie	Zelfredzaamheid klant	Ontwikkelen van een digitale portal voor onze klanten en professionaliseren van onze website en communicatie-uitingen	2020Q4
32	Organisatiestructuur	Werk resultaatgericht	Als sluitstuk de organisatiestructuur aanpassen op de optimale bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling vanuit Anders Denken Anders Doen >> werkgroep met OR geformeerd.	2021Q1