

Jaarverslag 2020

Stichting

Ondersteuningsfonds

Tilburg

28 juni 2021

Colofon

Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg

Mail: ondersteuningsfonds@contourdetwern.nl

internet: www.ondersteuningsfondstilburg.nl

Uw contactpersoon voor dit jaarverslag is Tessa Steennis-Molenaar

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Ontwikkelingen Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg in 2020.....	2
2. Tilburgs Ondersteuningsfonds (TOF).....	3
a. Behandelde aanvragen.....	3
b. Doorverwijzing van en naar TOF	8
c. Medische kosten	9
d. Ondersteuning aan Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg	12
e. Nieuwe werkwijze	12
f. Covid-19	14
g. Aanvragers.....	14
h. Klanttevredenheid.....	16
3. Woonlastencompensatiefonds (WLC).....	19
4. Niet Oplosbare Schulden (NOS)	21
5. Jaarrekening 2020	22

Inleiding

Dit jaarverslag kijkt terug op de activiteiten van de Stichting Ondersteuningsfonds (2012) Tilburg in het jaar 2020.

De stichting Ondersteuningsfonds Tilburg tracht met het Tilburg Ondersteuningsfonds (Verder te noemen: TOF), het welzijn van Tilburgse inwoners te bevorderen door het verlenen van tijdelijke en gerichte financiële ondersteuning. Het fonds biedt hulp aan inwoners die door onverwachte maar noodzakelijke kosten in de financiële problemen komen en daardoor onder de armoedegrens leven of dreigen te komen. Oorzaken hiervan zijn bijvoorbeeld veranderde wetgeving, onverwachte gebeurtenissen of omdat het moeilijk is om werk te vinden. Een financiële bijdrage uit het TOF kan het noodzakelijke verschil maken in de financiële situatie van de inwoner. Het TOF keert uit waar andere regelingen niet gelden en is vaak voor inwoners een laatste financieel redmiddel. Bij een afwijzing van een aanvraag geeft TOF altijd advies voor een andere oplossing. De Woonlastencompensatie (verder te noemen: WLC) is een tijdelijke overbrugging voor mensen met te hoge woonlasten. In nijpende situaties kan de WLC direct financiële ondersteuning bieden. De aanpak van de Niet Oplosbare Schulden (verder te noemen: NOS) richt zich op situaties van personen die niet door de reguliere schuldhulpverlening kunnen worden opgelost. Een toekenning van NOS kan zorgen voor een doorbraak in een individuele schuldenproblematiek.

Dat TOF, WLC en NOS (nog steeds) belangrijke voorzieningen zijn voor inwoners van Tilburg blijkt uit de aantallen Tilburgers die de stichting in 2020 heeft ondersteund. In 2020 heeft Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg 268 TOF aanvragen, 57 WLC aanvragen en 70 NOS aanvragen toegekend.

Een onafhankelijke toetsingscommissie beoordeelt de aanvragen van TOF, WLC en NOS. In deze commissie zijn de Gemeente Tilburg, Bureau Schuldhulpverlening, IMW, de Vonk, WonenBreborg en ContourdeTwern vertegenwoordigd. De toetsingscommissie besluit in gezamenlijkheid of een aanvraag wordt gehonoreerd, afgewezen of, indien er nog vragen zijn, aangehouden. Aanvragers krijgen binnen vier weken schriftelijk bericht over het besluit. Aanvragen worden gedaan door professionals van maatschappelijke instellingen in Tilburg. Communicatie met de cliënt verloopt altijd via de aanvrager. Indien er een bedrag wordt toegekend, wordt binnen een week na ontvangst van de factuur, het bedrag overgemaakt.

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het waarborgen en continueren van de uitvoering van zowel het TOF, de WLC als de NOS. Het bestuur bestond in 2020 uit de heer H. Beck (tot 20 februari voorzitter), mevrouw Hanneke Doevendans en mevrouw Caroline Timmermans. Per 20 februari 2020 heeft de heer Leon Oerlemans de rol van bestuurslid en voorzitter overgenomen.

Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg krijgt een structurele financiële ondersteuning van de gemeente Tilburg om haar werkzaamheden uit te voeren. De stichting krijgt daarbij ook ondersteuning van ContourdeTwern en de Vonk.

Naast dit jaarverslag wordt er ook een publiekelijk jaarverslag gemaakt. Dit is te vinden op de website: www.ondersteuningsfondstilburg.nl

1. Ontwikkelingen Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg in 2020

In 2020 heeft Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg de werkzaamheden rondom TOF, WLC en NOS gecontinueerd.

Covid-19

In 2020 stond de hele samenleving in het teken van de gevolgen van de Covid-19 pandemie. Ook de stichting Ondersteuningsfonds Tilburg heeft, weliswaar in beperkte mate, hier de effecten van ervaren. Tijdens de eerste lockdown ontving de stichting minder TOF-aanvragen dan gemiddeld voor deze periode van het jaar vergeleken met voorgaande jaren. Van professionals kregen wij te horen dat contact met inwoners moeilijk was vanwege de RIVM-maatregelen en dat het indienen van een aanvraag hierdoor vaak vertraging opliep. In het derde en vierde kwartaal zagen we wel een grote toename van het aantal ingediende TOF-aanvragen. In de hoofdstuk 2f gaan we nader in op signalen van de effecten die de stichting heeft ontvangen.

Extra subsidie

Sinds 1 juni 2019 wordt er door de gemeente bij een afwijzing voor bijzondere bijstand voor medische kosten actief doorverwezen naar TOF. Ook in 2020 heeft TOF veel aanvragen ontvangen naar aanleiding van een doorverwijzing vanuit bijzondere bijstand. Meer informatie over de medische kosten is te lezen in hoofdstuk 2c. Deze directe doorverwijzing naar TOF heeft ertoe geleid dat er substantieel meer aanvragen zijn binnengekomen en hierdoor zijn ook meer toekenningen gedaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat het toegekende budget niet toereikend was. Om 2020 zonder negatief saldo af te kunnen sluiten en op passende wijze aanvragen te kunnen blijven toekennen, is op 21 oktober 2020 een aanvullend budget aangevraagd bij de Gemeente Tilburg van € 65.000,-. Deze aanvullende subsidie is in diezelfde maand toegezegd door wethouder Lahlah van Bestaanszekerheid.

Nieuwe werkwijze

TOF heeft de afgelopen jaren te maken met toenemende én complexere aanvragen. Als gevolg hiervan besteden zowel de Vonk als ContourdeTwern meer tijd aan de uitvoering en ondersteuning. Deze apparaatskosten worden niet volledig gedekt vanuit de subsidie. ContourdeTwern en de Vonk willen om deze reden naar een kostendekkende begroting voor de apparaatskosten. Het TOF bestuur, ContourdeTwern en de Vonk zien de oplossing hiervoor in het invoeren van een verbeterd werkproces, dat zorgt voor kostenbesparing op de apparaatskosten. De gemeente heeft in 2020 een éénmalige bijdrage van € 6.600,- toegekend voor het digitaliseren van het werkproces met als doel de apparaatskosten aanmerkelijk te verminderen. Meer over het nieuwe werkproces is te lezen in hoofdstuk 2e.

Impactgericht subsidiëren

In 2020 is er voor TOF, na deelname aan de 'Samen Impactgericht' sessies, een impactgerichte subsidieaanvraag ingediend met een bijbehorend onderzoeksplan. In 2021 zal er in de 2^e kwartaalrapportage en in het jaarverslag uitgebreid gerapporteerd worden naar de gemeente over de uitkomsten en de effecten van de werkzaamheden van het TOF.

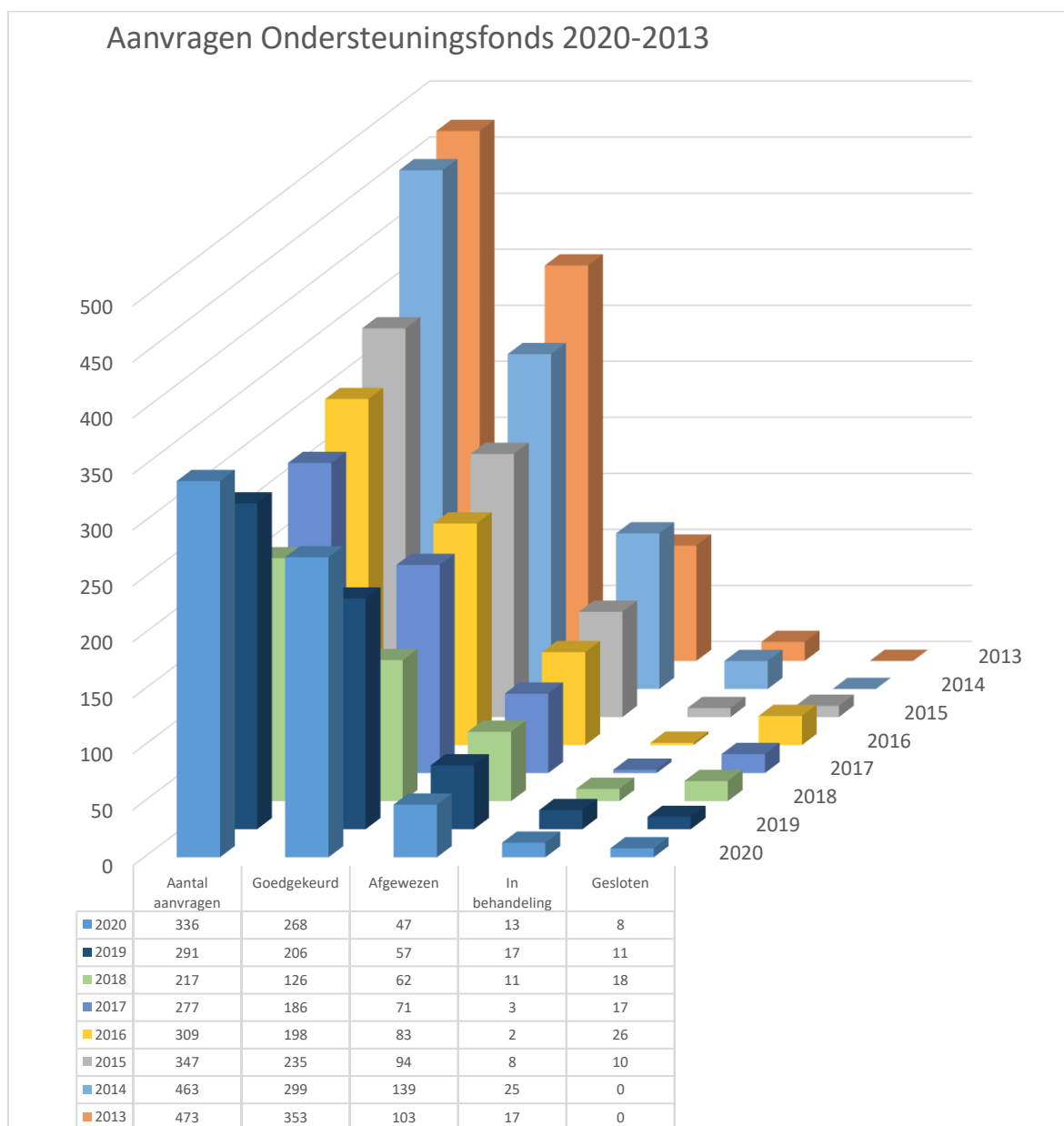
NOS

De werkzaamheden voor de NOS worden in 2021 niet gecontinueerd door de stichting. In overleg met de gemeente en Bureau Schuldhulpverlening is besloten om deze werkzaamheden per 1-1-2021 over te dragen aan bureau schuldhulpverlening.

2. Tilburgs Ondersteuningsfonds (TOF)

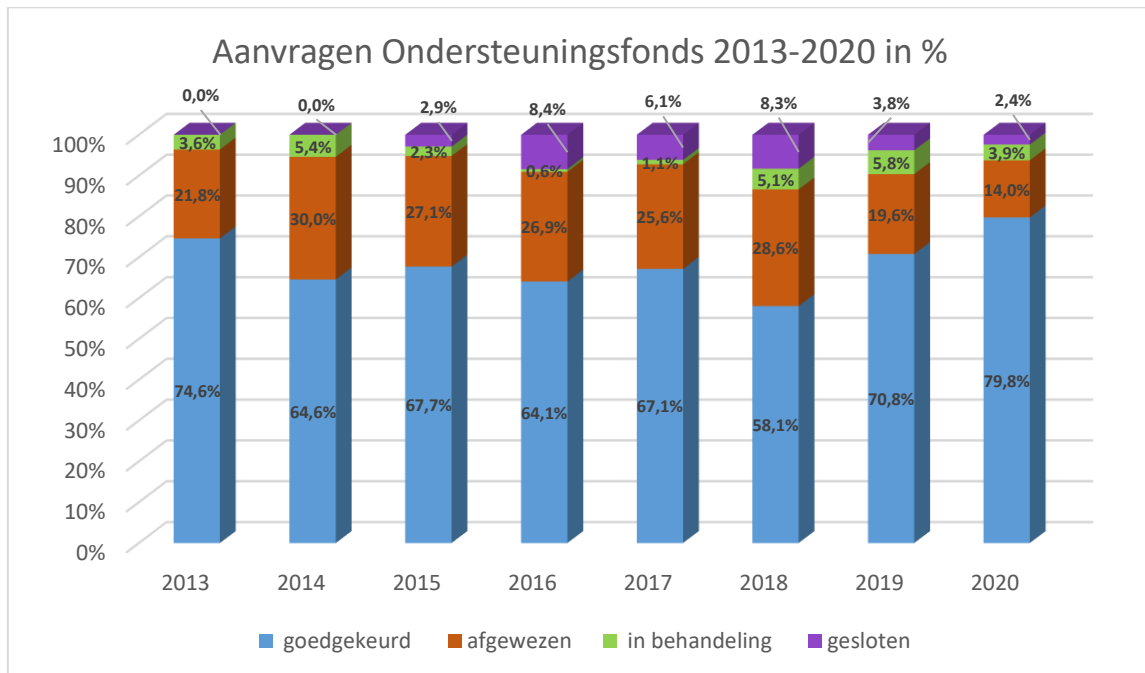
a. Behandelde aanvragen

Figuur 1. Aantal aanvragen en afhandeling 2020-2013



In 2020 zijn er 336 aanvragen bij TOF binnengekomen. Dit zijn 15% (45) meer aanvragen in vergelijking met 2019. Van de ingediende aanvragen zijn 268 aanvragen goedgekeurd, hetgeen een stijging is van 30% (62) ten opzichte van 2019. In figuur 1 is te zien dat er in 2020 een stijging is van het aantal aanvragen en goedgekeurde toekenningen. Een verklaring hiervoor is dat ook in 2020 Tilburgers vaker zijn doorverwezen naar TOF na een afwijzing van een aanvraag medische kosten bijzondere bijstand. In hoofdstuk 2c wordt verder ingegaan op deze ontwikkeling. Een andere verklaring voor de toename is dat door de economische gevolgen van COVID-19 pandemie, inwoners minder werk hebben of in andere financiële problemen zijn gekomen. Hoofdstuk 2f gaat hier verder op in.

Figuur 2. Aanvragen en afhandeling 2013-2020 in percentages



In figuur 2 zijn de relatieve verhoudingen te zien tussen goedgekeurde aanvragen, afgewezen aanvragen, aanvragen in behandeling en gesloten aanvragen in de periode 2013-2020. In 2020, zijn er in vergelijking met 2019, minder aanvragen afgewezen en meer aanvragen goedgekeurd. Dit komt doordat er in verhouding meer aanvragen voor medische kosten zijn ingediend en deze aanvragen veelal door de commissie als noodzakelijk beoordeeld worden, waarbij er ook geen andere voorliggende voorzieningen voorhanden waren.

Daarnaast zien we in figuur 2 dat er bij de afsluiting van 2020 nog een aantal aanvragen in behandeling is. Bij deze aanvragen zijn er aanvullende vragen gesteld door de commissie of heeft zij meer tijd nodig om een beslissing te nemen omdat er nog zaken moeten worden uitgezocht. Soms houdt de commissie ook bij een doorverwijzing naar een andere voorziening een aanvraag aan, omdat zij graag de situatie wil blijven volgen. In zulke gevallen vindt de commissie de casus zorgwekkend en is zij van mening dat er behoefte is aan een snelle oplossing. De commissie volgt of de doorverwijzer een juiste oplossing kan bieden, zo niet dan kan de commissie bemiddelen en helpen zoeken naar een andere passende oplossing. Als een aanvraag wordt afgewezen, wordt er geen navraag gedaan over de afloop van de situatie en of een eventuele doorverwijzing succesvol is geweest. Als een aanvraag wordt aangehouden, gebeurt dit wel en neemt de administratie na enige tijd weer contact met de aanvrager op om over de actuele situatie. De administratie en de commissie heeft in 2020 extra gestuurd op het zorgvuldig maar sneller afwijzen van aanvragen, door sneller door te verwijzen naar andere voorzieningen of door sneller contact op te nemen met de aanvrager. Dit heeft ertoe geleid dat er eind 2020 minder aanvragen in behandeling waren.

Voor de categorie 'gesloten' in de figuren 1 en 2, is er door de commissie geen besluit genomen over deze aanvragen. Redenen hiervoor zijn dat de aanvrager de aanvraag heeft ingetrokken omdat er een andere oplossing is gevonden, de cliënt niet meer in beeld of omdat er geen antwoord is ontvangen op de herinnering.

Figuur 3. Financieel overzicht en totale aantal aanvragen Ondersteuningsfonds 2020

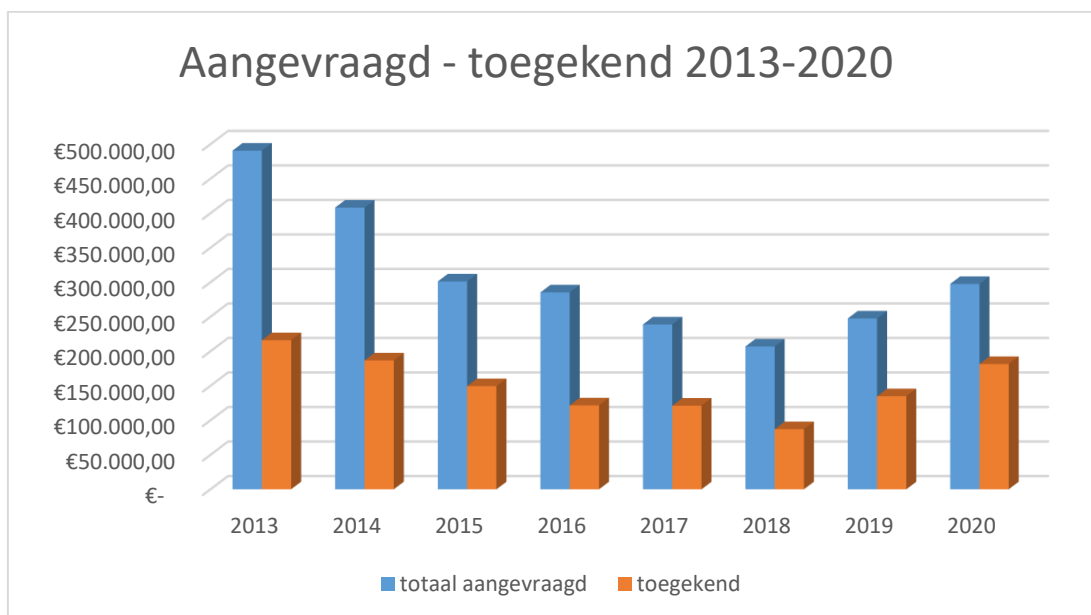
	Aantal aanvragen	Bedrag gevraagd	Toegekend	Bedrag toegekend	Afgewezen	Aangehouden	Gesloten	Doorverwijzingen	Doorverwezen vanuit Bijzondere bijstand
1e kwartaal	79	€ 66.226,36	66	€ 43.948,05	12	0	1	30	14
2e kwartaal	60	€ 58.106,95	52	€ 35.025,66	6	1	1	13	13
3e kwartaal	104	€ 104.428,72	78	€ 60.787,07	17	4	5	25	33
4e kwartaal	93	€ 68.715,02	72	€ 41.682,79	12	8	1	32	26
TOTAAL	336	€ 297.477,05	268	€ 181.443,57	47	13	8	100	86

Per aanvraag:

Bedrag gemiddeld gevraagd	€ 885,35	
Bedrag gemiddeld toegekend	€ 677,03	76%
Gemiddeld goedgekeurd	80%	

In figuur 3 is een financieel overzicht met het totale aantal aanvragen per kwartaal te zien. Hieruit is af te lezen dat in het 1^e en 2^e kwartaal minder aanvragen zijn binnengekomen. Een verklaring hiervoor is dat de inwoners nog moesten wennen aan de lockdown en niet goed wisten welke voorzieningen/hulpverleners toegankelijk waren en hulpverleners hierdoor minder aanvragen binnenkregen. In het derde kwartaal heeft de grootste groei van het aantal aanvragen plaatsgevonden. In het vierde kwartaal zagen we een kleine daling in het aantal aanvragen ten opzichte van het derde kwartaal, maar nog steeds een groei ten opzichte van de eerste twee kwartalen. Als we het gemiddeld toegekende bedrag in 2020 vergelijken met het gemiddelde van 2019, dan zien we een stijging (het gemiddelde toegekende bedrag in 2019 was € 654,01¹). Een verklaring hiervoor is dat er in 2020 veel trajecten voor fysiotherapie en uitgebreide tandzorg behandelingen zijn aangevraagd en de kosten hiervoor relatief hoog zijn.

Figuur 4. Aanvragen en toekenningen in totale bedragen per jaar 2013-2020



Figuur 4 laat de totalen zien van de aangevraagde en toegekende bedragen voor de periode 2013-2020. Als het totaal van aangevraagde en toegekende bedragen in 2020 vergeleken wordt met het totaal van aangevraagde en toegekende bedragen in voorgaande jaren, dan is er voor het tweede opeenvolgende jaar, na een periode van daling, een stijging te zien in beide bedragen. In 2020 is er voor een totaalbedrag van € 181.443,57 toegekend. In 2019 was dat € 134.726,42 toegekend. Dat is € 46.717,15 (+35%) meer in vergelijking met 2019ⁱ.

De stijging in aanvragen en kosten voor toekenning is deels te verklaren doordat de commissie vanaf 2019 de aanvragen voor medische kosten anders is gaan beoordelen. Dezelfde criteria zijn gehanteerd, echter doordat de optie om door te verwijzen naar bijzondere bijstand na afloop van de pilot 'medische kosten bijzondere bijstand' verviel, zijn veel aanvragen voor medische kosten door de commissie wel toegekend.

Figuur 5. Uitsplitsing van soorten aanvragen TOF 2020

	Aangevraagd	Toegekend
Tandzorg aanvragen	148	121
Tandarts	132	109
Waarvan orthodontie	12	8
Parodontologie/ mondhygiëniste	4	4
Overige medische aanvragen	118	107
Bril of medische contactlenzen	26	24
Zorgverzekering	17	15
Fysiotherapie	15	15
Medicatie	15	15
Hulpmiddelen	11	9
Psychiater/ psycholoog	6	6
Ziekenhuiskosten	6	4
Reiskosten	3	2
Gehoorapparaat	3	3
Orthopedische schoenen/zolen	5	5

	Aangevraagd	Toegekend
Onderzoek (Argonaut, Asendo)	4	3
Sporten, paardrijden voor gehandicapten	2	2
Pedicure	2	2
Revalidatie	1	0
CAK wanbetalerspremie	1	1
Brace	1	1
Overige aanvragen	71	42
Inrichting woning	15	5
Huur	9	9
Studiekosten	7	2
Energie	5	5
Toeslagen	6	6
ID-bewijs/ rijbewijs	4	3
Verblijfsvergunning	3	2
Inkomsten	3	2
Kinderopvang	3	2
Schuld	5	3
Telefoon	1	0
Dierenarts	1	0
Reiskosten	1	1
Fiets	1	0
Overige	7	2

In figuur 5 is een uitsplitsing gemaakt naar soorten aanvragen. De aanvragen die in 2020 zijn binnengekomen bij TOF zijn, net als voorgaande jaren, voor het grootste deel aanvragen voor medische kosten. In hoofdstuk 2c gaan we nader in op die medische aanvragen. De afgelopen jaren bestonden de meeste aanvragen uit tandartskosten. Dit is ook in 2020 het geval. Een verklaring hiervoor is dat inwoners door schulden geen aanvullende zorgverzekering kunnen afsluiten waardoor tandartskosten niet gedekt zijn, dat de tandartskosten hoger zijn dan de maximale vergoeding vanuit de aanvullende zorgverzekering of dat inwoners de eigen bijdrage voor de behandeling (wat met name het geval is bij een kunstgebit) niet konden betalen.

Daarnaast zien we in 2020 veel aanvragen voor brillen of contactlenzen (in 2020 waren dit er 26, in 2019 waren dit er 21), de premie van de zorgverzekering (17 in 2020, 33 in 2019), fysiotherapie en medicatie, beide 15 in 2020 en kosten voor de inrichting van een woning (15 in 2020, in 2019 waren dit er 17ⁱ). Opvallend was dat er dit jaar veel aanvragen zijn ontvangen voor kosten waarvoor een structurele oplossing nodig was. Hierover is meer te lezen in het hoofdstuk medische kosten 2c.

b. Doorverwijzing van en naar TOF

Figuur 6. Uitsplitsing doorverwijzingen TOF 2020

TOF heeft 100 aanvragen doorverwezen naar:	
Schuldhelpverlening	21
Bijzondere bijstand	19
ToM	16
PPP/Maatwerkbudget	6
WLC	4
Collectieve Zorgverzekering Minima	3
Vincentius Vereniging	3
Ariënsfonds	3
WMO	3
Zorgverzekering	3
ContourdeTwern	2
Toegang	2
NA	1
Dekkersfonds	1
Goederenbank	1
Juridisch Loket	1
Werk & Inkomen	1
Stichting Leergeld	1
Stichting Mens Dier Nood	1
Taalhuis	1
UWV voor NOW	1
Verzekering	1
CAK	1
DUO	1
Advies kwijtschelding gemeentebelastingen	3
	100
TOF heeft 81 doorverwijzingen ontvangen van:	
Bijzondere Bijstand Medische kosten	81

Het TOF is een laatste financieel redmiddel voor mensen woonachtig in de Gemeente Tilburg. De commissie kijkt daarom altijd scherp of een andere al aanwezige voorziening of fonds een alternatief is voor de aanvraag. In 2019 is er 100 keer doorverwezen naar een andere voorziening, dat is 9 keer meer dan in 2019ⁱ. In 2020 zijn er 81 aanvragen naar TOF doorverwezen vanuit bijzondere bijstand. In figuur 6 is een uitsplitsing gemaakt van de doorverwijzingen. Er is in totaal 19 keer een aanvraag doorverwezen naar bijzondere bijstand. Deze doorverwijzingen hadden betrekking op compensatie voor vervoerskosten, eigen bijdrage CAK of eigen bijdrage WMO. Er is 16 keer doorverwezen naar Tandzorg Op Maat (ToM) voor een second opinion door de ToM tandartsen.

c. Medische kosten

Figuur 7. Uitsplitsing soort aanvragen en toekenningen TOF 2020

	Aangevraagd		Toegekend	
Totaal aantal aanvragen	336	100%	268	100%
Overige medische kosten	113	34%	101	38%
Tandarts	148	44%	121	45%
Overige aanvragen	75	22%	46	17%

In 2020 bestond, net als in voorgaande jaren, een groot deel van de aanvragen en toekenningen uit medische kosten. In figuur 7 is een uitsplitsing gemaakt van de aanvragen en toekenningen van medische kosten. In 2019 zagen we een stijging in het aantal aanvragen en toekenningen voor medische kosten in vergelijking met 2018^{i,ii}. Dit komt door het aflopen van de pilot medische kosten in 2019, waarbij alle aanvragen voor medische kosten niet meer werden doorverwezen naar de bijzondere bijstand. In 2020 zien we wederom een stijging van het aantal aanvragen en toekenningen voor medische kosten. In 2019 waren er 97 aanvragen en 71 toekenningen voor medische kostenⁱ. In 2020 waren er 113 aanvragen en 101 toekenningen voor medische kosten. De aanvragen voor tandartskosten zijn in 2020 in vergelijking met 2019 ook toegenomen, 148 in 2020 versus 112 in 2019ⁱ. Ook de toekenningen voor tandartskosten zijn in 2020 toegenomen. Er zijn 121 aanvragen voor tandartskosten in 2020 toegekend in vergelijking met 80 in 2019ⁱ. De afronding van de pilot medische kosten is een van de belangrijkste redenen van deze stijging. In 2019 heeft het TOF vanuit de bijzondere bijstand 31 aanvragen doorverwezen gekregen voor medische kosten, in 2020 waren dat er 81. In 2020 heeft de commissie opgemerkt dat andere afdelingen van de gemeente (onder andere werk en inkomen) hun klanten vaker doorverwezen naar het TOF, omdat zij de noodzaak van een oplossing zagen, maar die zelf niet konden bieden. Deze doorverwijzingen naar TOF hebben ertoe geleid dat er substantieel meer aanvragen binnenkomen en hierdoor ook meer toekenningen door TOF worden gedaan. Daarnaast laten deze cijfers zien dat een grote groep Tilburgers ondanks voorliggende voorzieningen zoals de collectieve zorgverzekering minima, hun medische kosten niet zelf kunnen bekostigen.

Figuur 8. Uitsplitsing aangevraagde en toegekende bedragen TOF 2020

	Aangevraagd		Toegekend	
Totaal bedrag	€ 297.477,05	100%	€ 181.443,57	100%
Overige medische kosten	€ 69.995,16	24%	€ 48.308,41	27%
Tandarts	€ 173.032,00	58%	€ 109.938,23	61%
Overige aanvragen	€ 54.449,89	18%	€ 23.196,93	13%

In figuur 8 geeft een uitsplitsing van de aangevraagde en toegekende bedragen voor medische kosten. Ook in de bedragen is een stijging ten opzichte van 2019 te zien. In 2020 was er voor € 69.995,16 aan overige medische kosten aangevraagd en € 48.308,41 toegekend. In 2019ⁱ was er voor € 21.904,20 aan overige medische kosten aangevraagd en € 13.840,06 toegekend. De tandartskosten zijn in 2020 ook gestegen in vergelijking met het vorige jaar. In 2020 is er voor € 109.938,23 aan tandartskosten toegekend, in 2019 was dat € 76.416,89ⁱ. In 2020 is er in verhouding meer toegekend voor overige medische kosten (20% in 2019, en 27% in 2020) en tandartskosten (61% in 2020, 57% in 2019ⁱ). Het percentage dat is toegekend voor overige aanvragen is daarentegen gedaald van 24% in 2019ⁱ, naar 13% in 2020.

Trends in de medische kosten

Hoge tandzorgkosten

De afgelopen jaren heeft de stichting een duidelijk beeld gekregen van welke medische kosten voor de grootste problemen zorgen bij de inwoners van Tilburg: Geen aanvullende verzekering kunnen afsluiten en het hebben van hogere kosten dan de maximale vergoeding vanuit de aanvullende verzekering. Voor het verslagjaar 2020 kan een kleine aanvulling gegeven worden. In 2020 heeft het TOF veel aanvragen ontvangen van inwoners die de eigen bijdrage voor het kunstgebit niet kunnen betalen. De behandeling voor een kunstgebit valt via een ingewikkelde constructie met verschillende percentages van vergoedingen deels onder de basisverzekering. Het trekken van de tanden en kiezen valt hier (onder andere) niet onder. Dit zorgt ervoor dat het maken van de berekening van de eigen bijdrage lastig is. Op de websites van zorgverzekeraars is deze informatie weliswaar te vinden maar vaak onduidelijk en tandartsen geven hier helaas onduidelijke of soms zelfs verkeerde informatie over. Dit resulteert erin dat inwoners een behandeling laten uitvoeren in de veronderstelling dat zij alles of het overgrote deel vergoed krijgen vanuit de basisverzekering. Achteraf krijgen deze inwoners een rekening voor een eigen bijdrage die zij niet kunnen betalen, waardoor zij in de schulden komen of nieuwe schulden maken met alle gevolgen van dien. Het TOF heeft besloten om bij aanvragen in dergelijke situaties, coulanter te beoordelen en maatwerk te bieden. Dit betekent dat er soms afgeweken wordt van het criterium om geen gemaakte kosten of schulden te vergoeden. De stichting wil de gemeente erop attent maken dat dit geen structurele oplossing is en vraagt om mee te denken over een oplossing.

Aanvragen die een structurele oplossing nodig hebben

De stichting heeft het afgelopen jaar een toename gezien van het aantal aanvragen waar een structurele financiële bijdrage nodig is. Het gaat dan met name om inwoners die structureel medische kosten hebben waarvoor geen of een gedeeltelijke vergoeding wordt gegeven vanuit de zorgverzekering en het eigen budget aantoonbaar niet toereikend is. Dit betreft voornamelijk kosten voor tandzorg, fysiotherapie, psychologische hulp en medicatie. De medische kosten zijn dusdanig noodzakelijk voor het welzijn van de inwoner, dat het niet maken van deze kosten zorgt voor onwenselijke lichamelijke en mentale problemen bij deze inwoners. Voorheen werd een aantal van deze kosten door bijzondere bijstand of door de zorgverzekering vergoed. Door de afloop van de pilot bijzondere bijstand medische kosten en versoering van de vergoedingen vanuit de zorgverzekering is dit niet meer het geval.

Het TOF heeft na de afloop van de pilot bijzondere bijstand aanvragen voor structurele bijdrage in medische kosten anders beoordeeld en maatwerk geboden. Dit houdt in dat als het aangevraagde bijdraagt aan een (tijdelijke) oplossing of verbetering van de leefsituatie van de inwoner, er geen andere voorliggende voorzieningen beschikbaar zijn én het niet toekennen zorgt voor meer of nieuwe problemen of een stagnatie in het hulpverleningsproces, het TOF een vergoeding geeft voor deze kosten voor zes of twaalf maanden. De toetsingscommissie geeft daarbij het de aanvrager het advies om samen met de inwoner tijdens deze periode te zoeken naar een andere structurele oplossing.

Daar komt bij dat deze extra toekenningen drukken op het budget en dat de subsidie van het TOF hierdoor niet toereikend is omdat er hogere en meer toekenningen worden gedaan. Het doorschuiven van medische kosten naar het TOF is daarnaast ook geen oplossing voor deze inwoners. Het TOF kan namelijk geen structurele financiële ondersteuning bieden, enkel een eenmalige voor zes tot maximaal twaalf maanden. Door vast te houden aan een eenmalige vergoeding vanuit het TOF, wordt het probleem alleen tijdelijk opgelost. Het alleen ophogen van de subsidie is daarom maar een tijdelijke en gedeeltelijke oplossing. Het bestuur van de stichting wil in samenspraak met het bestuur van de gemeente komen tot een oplossing; de opdracht en criteria en het daarbij behorende budget van het TOF zijn in de ogen van het bestuur een gemeentebrede taak. Graag gaat het bestuur met een aantal afgevaardigden van het bestuur van de gemeente en de Raad hierover in gesprek om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Ter illustratie van deze aanvragen hebben we in de rapportage van het tweede kwartaal een aantal voorbeeldcasussen geschetst. Deze delen we hier nogmaals.

Aanvragen die vragen om een structurele bijdrage

Eigen bijdrage medicatie

Een inwoner van Tilburg met een participatiewet uitkering woont samen met twee minderjarige kinderen. De inwoner heeft een zorgverzekering via de CZM, huurt via een sociale woningcorporatie, ontvangt zorg- en huurtoeslag en Kind Gebonden Budget. Het gezin heeft naast de vaste lasten voor water, energie en tv/internet abonnement, een aantal schulden die maandelijks afbetaald worden (+/- 50 euro per maand). Eén van de kinderen heeft medicijnen nodig op advies van de arts. Het medicijn slaat aan, na eerdere minder gunstige pogingen met medicijnen zonder eigen bijdrage. Het medicijn zal zeker enkele jaren gebruikt moeten worden. Hiervoor geldt een eigen bijdrage van +/-25 euro per maand. Ondanks dat er naast de schulden en vaste lasten geen bijzondere uitgaven zijn, kan deze inwoner de eigen bijdrage niet betalen.

Fysiotherapie

Een inwoner van Tilburg woont samen met partner en één minderjarig kind. De inwoner en partner ontvangen inkomsten uit de participatiewet, zorg- en huurtoeslag. Zij huren een woning via een sociale woningcorporatie. Kind studeert en hoeft daarom niet bij te dragen aan het inkomen. De lasten bestaan uit uitgaven voor: water, energie, verzekering en een tv/internet abonnement. Er zijn schulden, er is een bewindvoerder in beeld en het dossier is aangemeld bij Bureau Schuldhulpverlening. Omdat het dossier niet stabiel is (schulden nog niet volledig in beeld zijn, er worden nog schulden gemaakt of de uitgaven hoger zijn dan de inkomsten), kan er nog niet gestart worden met de schuldenregeling. Een aanvullende verzekering afsluiten is daarom niet mogelijk. De inwoner is door de arts verwezen naar fysiotherapie vanwege chronische klachten. Kosten voor de fysiotherapie worden niet door de basisverzekering vergoed en er is geen ruimte in het gezinsbudget. De fysiotherapie is noodzakelijk om pijn en klachten in het dagelijks leven te verhelpen en de mobiliteit niet verder af te laten nemen.

Een inwoner van Tilburg woont samen met één meerderjarig kind. De inwoner ontvangt inkomsten uit loon (+/- 1150 euro/maand), zorg- en huurtoeslag en Kind Gebonden Budget. Voor werk is een auto noodzakelijk. Het gezin huurt een woning via een sociale woningcorporatie. De lasten bestaan uit: water, energiekosten, verzekering en een tv/ internet abonnement. Er zijn schulden en het dossier ligt tijdens de aanvraag bij de backoffice van Bureau Schuldhulpverlening. Een aanvullende verzekering afsluiten is daarom niet mogelijk. De inwoner is door de arts verwezen naar fysiotherapie. Kosten voor de fysiotherapie worden niet door de basisverzekering vergoed en er is geen ruimte in het budget. De fysiotherapie is noodzakelijk om belemmeringen in dagelijks functioneren te verhelpen en om de baan te behouden.

Tandartskosten

Inwoner van Tilburg woont alleen en huurt een woning via een sociale woningcorporatie. De inwoner ontvangt inkomsten uit de participatiewet, zorg- en huurtoeslag. De vaste lasten bestaan uit kosten voor: water, energie, verzekeringen en een tv/internet abonnement. Er zijn schulden die afbetaald worden en de persoon ontvangt begeleiding vanuit Bureau Schuldhulpverlening. De inwoner vraagt vergoeding voor tandheelkundige hulp aan voor een medisch noodzakelijke behandeling. De inwoner heeft een aanvullende verzekering via de CZM met een vergoeding van maximaal 500 euro per jaar. Naast de behandeling bij de parodontoloog, zijn er ook kosten voor jaarlijkse controle bij de tandarts en drie maandelijks afspraak bij de mondhygiënist. De vergoeding van aanvullende verzekering is niet voldoende en de inwoner zal de komende jaren een eigen bijdrage van ruim 300 euro zelf moeten betalen. Ondanks de keuze voor een aanvullende zorgverzekering, lage vaste lasten en de juiste keuzes te maken in de uitgaven biedt het eigen budget geen ruimte om deze eigen bijdrage voor de tandartskosten te betalen. De aanvraag wordt in het begin van het jaar gedaan waardoor de behandeling over meerdere kalenderjaren verspreiden niet mogelijk is. Gezien de lage inkomsten en schulden is het voor de inwoner niet mogelijk om een buffer op te bouwen om te sparen voor dit soort kosten in de toekomst. De inwoner dient daarom een jaar later voor een vergelijkbare tandartsbehandeling weer een aanvraag bij het ondersteuningsfonds in.

Inwoner van Tilburg woont samen met partner in een woning van een sociale woningcorporatie. Het echtpaar ontvangt inkomsten uit loon, zorg- en huurtoeslag. De vaste lasten bestaan uit: water, energiekosten, verzekering en een tv/ internet abonnement. Inwoner vraagt vergoeding voor parodontologie/ tandheelkundige hulp aan voor medisch noodzakelijke behandelingen. De behandelingen dienen over een aantal jaren te worden verspreid. De inwoner heeft een aanvullende verzekering via de CZM met een vergoeding van maximaal 500 euro per jaar. Naast de parodontologie behandelingen heeft de inwoner tweemaaljaarlijks een controle bij de tandarts en driemaandelijks een behandeling bij de mondhygiëniste. De vergoeding van aanvullende verzekering is niet toereikend en er blijft een eigen bijdrage over per jaar van ongeveer 400 euro. Gezien de lage inkomsten en geen zicht op het vergroten van dit inkomen is het voor de inwoner niet mogelijk om een buffer op te bouwen om te sparen voor dit soort kosten in de toekomst. Ondanks dat de inwoner voor een aanvullende zorgverzekering kiest, geen schulden heeft, lage vaste lasten maakt en geen andere bijzondere uitgaven heeft, biedt het budget geen ruimte om deze eigen bijdrage voor de behandelingen te betalen. Dit is de komende jaren een probleem. Als de inwoner geen behandelingen ondergaat, zal dit uiteindelijk leiden tot het saneren van alle tanden en een kunstgebit. Daarnaast heeft deze inwoner een contactberoep waarbij een verzorgd gebit van groot belang is.

d. Ondersteuning aan Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg

ContourdeTwern en De Vonk ondersteunen de Stichting en de toetsingscommissie bij het uitvoeren van haar werkzaamheden.

De ondersteuning vanuit ContourdeTwern bestaat uit het zorgdragen voor de administratie, secretariaat, financiële administratie, het verzorgen van betalingen, ondersteuning van het bestuur, het verzorgen van het jaarverslag, jaarrekening en rapportages.

De inzet van De Vonk bestaat uit het voorbereiden, bijwonen en afhandelen van de vergaderingen van de toetsingscommissie in de rol van voorzitter. Het nabellen van aanvragers en advisering rondom aanvragen en het onderhouden van de contacten met de Tandzorg op Maat tandartsen en het volgen van de second opinion behoort ook tot de werkzaamheden. Daarnaast geeft Stichting de Vonk meerdere keren per jaar voorlichting in de stad over Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg.

Deelname aan de toetsingscommissie door de overige leden wordt uit andere bronnen gefinancierd en hiervoor wordt geen vergoeding gevraagd.

e. Nieuwe werkwijze

In 2013 is de stichting gestart met ondersteuning vanuit ContourdeTwern en de Vonk. Vanaf de start van deze constructie zijn de apparaatskosten voor de ondersteuning niet volledig vergoed. De vergoeding voor de werkzaamheden bleef de afgelopen jaren steeds lager dan de werkelijke kosten. Het verschil kwam voor rekening van ContourdeTwern en de Vonk, maar werd door beide organisaties gezien als een maatschappelijk betrokken bijdrage. De exacte bedragen van de eigen bijdrage van ContourdeTwern en de ontvangen subsidies zijn te vinden in de jaarverslagen van de Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg. De toename van het aantal aanvragen, de toenemende complexiteit van aanvragen en de nieuwe CAO in combinatie met het niet indexeren van de personeelskosten in 2020, leiden ertoe dat ContourdeTwern en de Vonk geen ruimte meer zien om deze extra apparaatskosten in de toekomst op zich te nemen. ContourdeTwern en de Vonk willen om deze reden naar een kostendekkende begroting voor de apparaatskosten. Het bestuur, ContourdeTwern en de Vonk zien de oplossing hiervoor in het invoeren van een nieuw werkproces, dat zorgt voor kostenbesparing op de apparaatskosten.

In 2020 heeft ContourdeTwern om deze reden een nieuwe werkwijze ontwikkeld. Deze nieuwe werkwijze gaat uit van het geven van meer vertrouwen en verantwoordelijkheid aan de aanvragers (de hulpverleners in de stad). De nieuwe werkwijze is zodanig ingericht dat door digitale aanpassingen en door de controle van begrotingen en facturen anders te organiseren, het proces van beoordelen, toekennen en betaling meer vaart krijgt. Dit heeft als uitkomst dat er minder uitvoeringskosten zijn voor de administratie. De werkwijze van het nieuwe proces is gebaseerd op de werkwijzen van andere fondsen (o.a. het Dekkersfonds). Onderdeel van dit nieuwe werkproces is de digitalisering van een aantal handmatige handelingen. Door het digitaliseren van deze stappen in combinatie met de nieuwe werkwijze verwachten wij een totale besparing van minimaal 15% op de apparaatskosten (na 1 kalenderjaar, we verwachten nog een extra besparing in 2022) te kunnen realiseren. Voor het digitaliseren van deze stappen is de inzet van een externe deskundige nodig. Voor de financiering van deze kosten heeft de stichting éénmalig een extra subsidie ontvangen van € 6.600,-.

De voorbereidingen voor de implementatie van de nieuwe werkwijze hebben reeds plaatsgevonden in het najaar van 2020. In december 2020 is gestart met het ontwikkelen van een digitaal aanvraagformulier en een administratiedocument dat hieraan gekoppeld is. Door deze koppeling komen de gegevens van de aanvraag automatisch in het systeem in plaats van deze handmatig in te voeren. Daarnaast wordt er nog een aantal andere handelingen geautomatiseerd en wordt het proces van betalen herzien. De belangrijkste procesverandering bestaat uit het betalen van toekenningen onder de € 500,- direct na toekenning. Per 1 april 2021 wordt deze nieuwe werkwijze in gang gezet. Dit gebeurt stapsgewijs zodat de medewerker van de administratie kan leren werken met het nieuwe administratiedocument. Per 15 mei 2021 zal de gehele werkwijze vernieuwd zijn. Tijdens het implementatieproces van de nieuwe werkwijze wordt tweewekelijks geëvalueerd welke tijdsinvestering of besparing de nieuwe werkwijze met zich meebrengt. Eind 2021 vindt er een evaluatie plaats over de algehele tijdsbesparing op jaarbasis.

Het impactgericht subsidiëren vraagt extra inzet aan de ondersteuning van het bestuur, het verzorgen van het jaarverslag, offerte en rapportages. Deze extra inzet nemen we mee in de tussentijdse gesprekken over de algehele tijdsbesparing.

Figuur 11. Het nieuwe digitale aanvraagformulier van TOF

Digitaal aanvraagformulier Tilburgs Ondersteuningsfonds (TOF)

LEES VOORDAT U DE AANVRAAG IN DIENT DEZE TEKST:

- Alleen hulpverleners van door ons erkende maatschappelijke organisaties kunnen een aanvraag indienen;
- Er kunnen alleen aanvragen worden ingediend voor inwoners van de gemeente Tilburg;
- Na het indienen van dit digitale aanvraagformulier, krijgt u per e-mail een automatische ontvangstbevestiging met een kopie van de aanvraag en het verzoek tot het indienen van de bijlagen via de e-mail. Het is noodzakelijk om op deze mail te reageren met de verplichte bijlagen, anders kunnen we uw aanvraag niet in behandeling nemen;
- Lees voorafgaand de criteria van het ondersteuningsfonds op onze webiste;
- Voor een handleiding van de aanvraag verwijzen wij naar de webiste van het ondersteuningsfonds.

WEBISTE ONDERSTEUNINGSFONDS: <http://www.ondersteuningsfondstilburg.nl>

* Vereist

Gegevens aanvrager (hulpverlener)

1. Indien u al eerder een aanvraag heeft ingediend en u deze aanvraag wilt aanpassen (alleen in geval van een terugkomzaak of bij verzoek voor het opnieuw indienen van een aanvraag), noteer hier het volgnummer van deze aanvraag. Dit nummer vindt u op de kopie van de aanvraag die u per e-mail heeft ontvangen.
Indien niet van toepassing, laat dit veld leeg (blanco)

2. Aanhef aanvrager (hulpverlener) *

De heer

Mevrouw

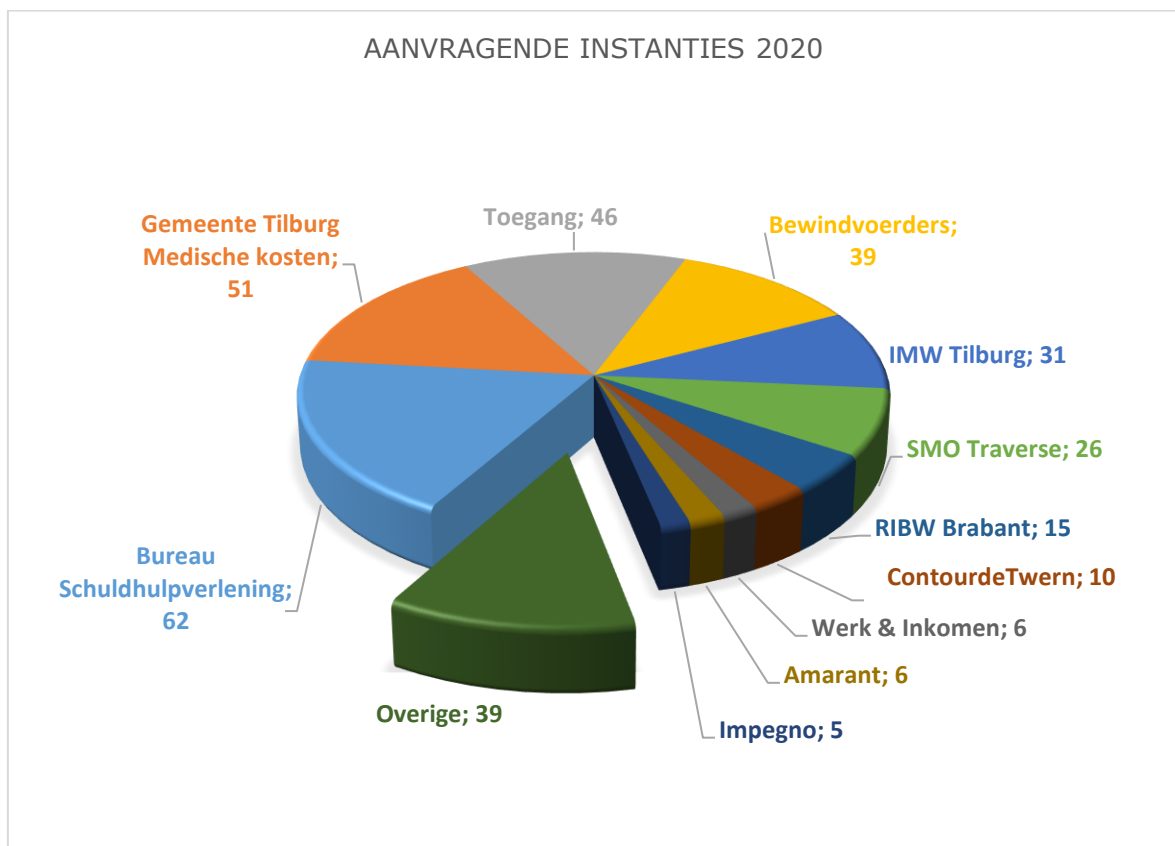
Andere

f. Covid-19

Het TOF heeft in 2021 weinig aanvragen ontvangen die specifiek en direct te maken hadden met de Covid-19 problematiek. Het administratiesysteem van TOF maakt het niet mogelijk om te rapporteren over specifieke eigenschappen van casussen zoals problematiek, leeftijd, gezinssamenstelling of soort inkomen. Hierdoor kunnen er geen specifieke cijfers rondom Covid-19 gerelateerde aanvragen gegeven worden. Het bestuur kan een voorzichtige aanname maken over een verband tussen de aanvragen en Covid-19, maar dit is cijfermatig echter niet te onderbouwen. Het bestuur constateert dat er een kleine ontwikkeling te zien is dit jaar in aanvragen van zzp'ers, die minder of zelfs geen opdrachten meer hadden. Daarnaast dat er in de aanvragen een kleine toename te zien is van inwoners die minder uren konden werken of werkloos waren geworden. Dit is in lijn met het landelijke beeld van de economische effecten van Covid-19. Ook heeft het TOF veel aanvragen toegekend met als reden om de schuldenregeling op gang te houden. Dit is mogelijk te verklaren doordat inwoners in de problemen kwamen door minder inkomen doordat zij minder konden werken en hierdoor minder inkomsten hadden en hierdoor de kans bestaat dat zij de maandelijkse aflossingen van hun schuldenregeling niet konden betalen. Daarnaast zijn er enkele aanvragen ingediend door inwoners waarbij zij door de Covid-19 maatregelen geen gebruik konden maken van voorliggende voorzieningen of diensten zoals kringloopwinkels of vrijwilligers. Hierdoor moesten deze inwoners een beroep doen op duurdere middelen of diensten, die niet passen bij het kleine budget. Het hebben van minder of geen werk blijkt vanuit deze korte, niet met cijfers te onderbouwen analyse het belangrijkste negatieve effect van de pandemie op de inwoners van Tilburg.

g. Aanvragers

Figuur 12. Overzicht aanvragen van maatschappelijke instellingen voor bijdragen van TOF 2020



Figuur 13. Overzicht aanvragen van instellingen 'Overige' 2020

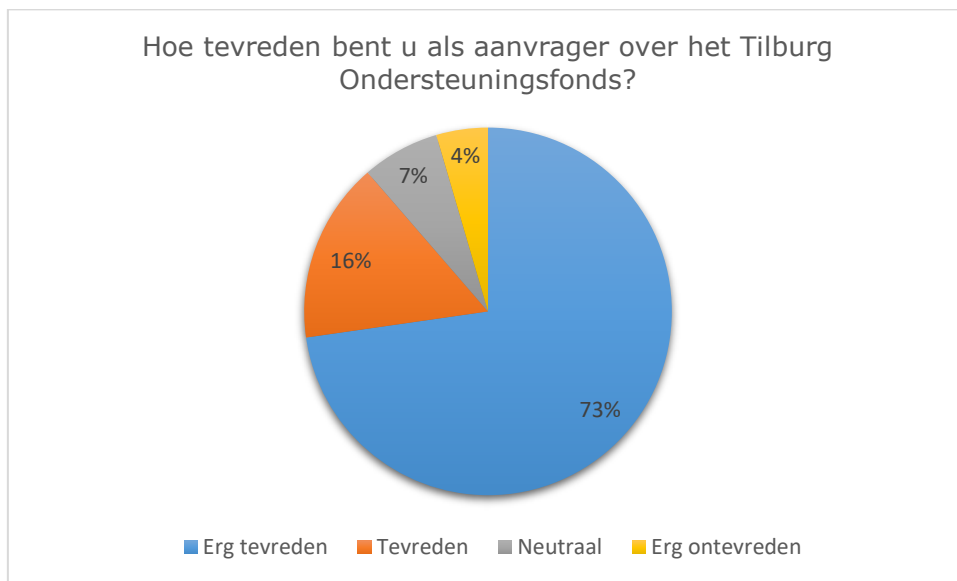
Overige instanties	Aantallen
MEE Tilburg	4
Buro Maks	3
GGD	3
ASVZ	2
Sensezorg	2
R&A Zorg	1
TofWonen	1
Bilanciobudget Tilburg	1
BMO	1
BurgerCoaching	1
Buro Strikwerda	1
Buro T3	1
De Kleurrijke Ontmoeting	1
Elbazzaz Management	1
Financieel Bureau Brabant	1
Frank Cares	1
Leger des Heils	1
Parochie de Goede Herder	1
Rechtswinkel Tilburg	1
Rondetafelhuis	1
Self Doen Wat Werkt	1
SG de Keyzer	1
St. Nexus	1
Stichting de As	1
Swadt	1
TOP Belangenbehartiging	1
Unitio	1
Vincentius Vereniging	1
Voedselbank	1
Het Werkt	1
TOTAAL	39

In figuur 12 en 13 is een uitsplitsing van de aantallen te zien van de verschillende aanvragers van maatschappelijke instellingen. Uit figuur 11 is af te lezen dat net als in 2017, 2018 en 2019ⁱ Bureau Schuldhulpverlening en het Instituut voor Maatschappelijk Werk de meeste aanvragen namens inwoners indienen. Een opvallende verandering op het gebied van aanvragers in vergelijking met voorgaande jaren is dat er meer aanvragen vanuit de gemeente Tilburg voor medische kosten zijn gekomen. Deze toename is te verklaren door de eerdere benoemde doorverwijzing vanuit bijzondere bijstand.

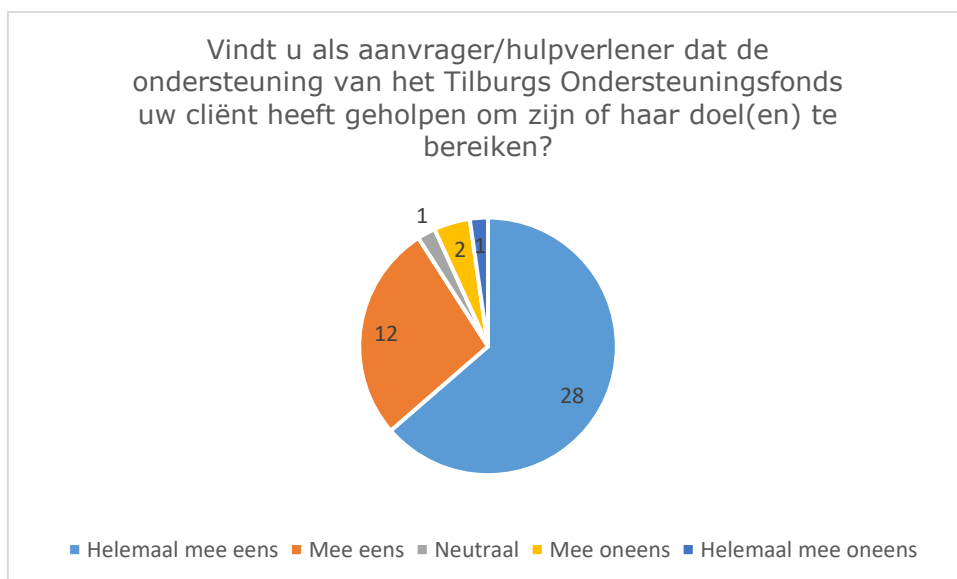
h. Klanttevredenheid

De subsidievoorwaarden van de Gemeente Tilburg stellen dat het meten van kwaliteit van de dienstverlening een verplicht onderdeel is. Net als voorgaande jaren heeft het ondersteuningsfonds een kort klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder een aantal aanvragers. Via een online medium zijn zij uitgenodigd om een aantal vragen te beantwoorden. Een aantal vanuit het perspectief als hulpverlener, en een aantal vanuit het perspectief van de cliënt. Deze aanpak heeft dit jaar veel informatie opgeleverd. Het klanttevredenheidsonderzoek had een respons van 36% (44 aanvragers vulden de vragenlijst in). In figuur 14, 15 en 16 is te zien wat de reacties waren van de aanvragers.

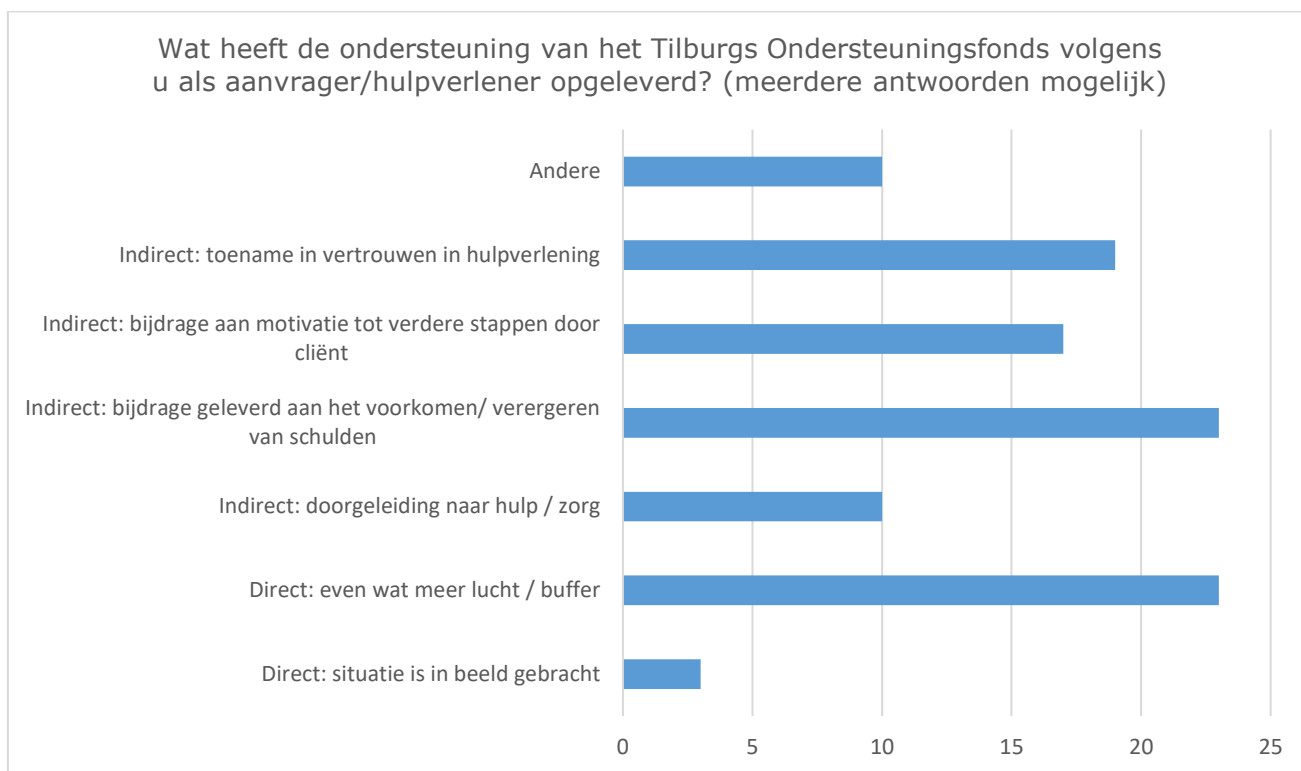
Figuur 14. Hoe tevreden bent u als aanvrager over het Tilburgs Ondersteuningsfonds?



Figuur 15. Hoe tevreden bent u als aanvrager over het Tilburgs Ondersteuningsfonds?



Figuur 16. Wat heeft de ondersteuning van het Tilburgs Ondersteuningsfonds volgens u als aanvrager/hulpverlener opgeleverd?



In de categorie 'andere' zijn de volgende antwoorden gegeven:

"Het is erg fijn om op korte termijn een urgente hulpvraag/zorg weg te nemen van de cliënt. Hiermee zorg je direct voor een goede vertrouwensband met de cliënt waardoor de hulpverlening beter van de grond komt."

"In plaats van praten over maatwerk en niets doen, levert het ondersteuningsfonds echt maatwerk."

"Door de afwijzing, kennis gekregen over andere voorliggende mogelijkheden waar niet aan gedacht was."

"Bijgedragen aan zorg/comfort terminale cliënt (met schulden)."

"Door ondersteuning van TOF konden psychische klachten/stress klachten worden verminderd. Hierdoor heeft de hulpverlening geen tijd verloren en hebben we door kunnen pakken in de situatie."

"Bewustwording bij cliënt dat je niet kunt blijven vragen na een 1e keer positieve beoordeling van een aanvraag."

"Ondersteuning mondzorg."

"In dit geval (nog) niks. Denken slecht mee waardoor het traject onnodige vertraging oploopt"

Het bestuur kan uit dit onderzoek opmaken dat een gift van het fonds veel voor inwoners van Tilburg betekent en een positieve bijdrage levert aan de hulpverlening. In figuur 15 is af te lezen dat het voorkomen en verergeren van schulden en een buffer en ademruimte de meest voorkomende effecten zijn van de gift. De antwoordcategorieën van deze vraag zijn vanuit eerder gesprekken met aanvragers geformuleerd.

Uitspraken van inwoners

"Dat ik nu naar de tandarts kan geeft mij veel zelfvertrouwen."

"Ik krijg weer lucht; een deel van mijn probleem is opgelost."

"Er zijn toch nog goede mensen in deze wereld. Na veel hoge muren en niet helpende protocollen bij professionals en tegenstrijdige regels te ervaren in zorgland."

"Nu kan ik verder."

Uitspraken van hulpverleners

"Een doorbraak gecreëerd in het opstarten van een minnelijke schuldregeling. Mijn klant hoeft niet langer te leven met pijn omdat hij geen geld voor een behandeling had."

"Mijn cliënt was goed geholpen omdat ze nu toch naar de tandarts kon. Haar pijnklachten werden hierdoor verlicht. Dit had ze zonder hulp van het Ondersteuningsfonds niet voor elkaar gekregen."

"Zelfvertrouwen gegeven en dat er hulp is."

"Mensen die buiten alle potjes en regels vallen, kunnen zo toch geholpen worden. Als het ondersteuningsfonds niet kan helpen dan zorgen ze altijd voor een goed verwijzingsadvies."

"Door hulp van het ondersteuningsfonds kunnen mijn cliënten hun broodnodige medische zorg krijgen en/of behouden."

"Gezorgd dat cliënt geholpen werd bij de tandarts. Mijn cliënt was gebitsloos en kon hierdoor niet functioneren in de maatschappij. Hij kreeg er ook gezondheidsklachten door. Een aanvullende verzekering kon mijn cliënt niet afsluiten vanwege financiële problemen/ betalingsachterstand. Door ondersteuning uit het fonds kon hij weer naar de tandarts en daardoor weer meedoen in de maatschappij."

"Nu kan mijn cliënt de draad weer oppakken."

"Doordat de tandartskosten vergoed worden, kan mijn cliënte zich laten behandelen. Ze heeft geen pijn meer en kan weer volledig zichzelf zijn. "

3. Woonlastencompensatiefonds (WLC)

Voortkomend uit afspraken in het Convenant Wonen 2015-2019, zijn begin 2016 de vier woningbouwcorporaties en de gemeente Tilburg met de pilot woonlastencompensatie (WLC) gestart. De pilot voorziet in de mogelijkheid om een tijdelijke financiële compensatie te bieden voor huurders met te hoge woonlasten in financieel nijpende situaties. In 2020 heeft de stuurgroep Convenant Wonen besloten om tijdens de nieuwe convenantperiode (Convenant Wonen 2020-2024) WLC als reguliere werkwijze voort te zetten.

Figuur 17. Financiële overzicht Woonlasten Compensatie 2020

Overzicht aanvragen Woonlastencompensatie 2020

	Aantal aanvragen	Bedrag toegelend	Aantal toegelend	Afgewezen	Aangehouden	Gesloten	urgentie
1e kwartaal	16	€ 8.136,26	14	2	0	0	1
2e kwartaal	19	€ 12.153,75	18	1	0	0	2
3e kwartaal	14	€ 7.872,06	12	1	0	1	0
4e kwartaal	13	€ 7.012,08	13	0	0	0	2
TOTAAL	62	€ 35.174,15	57	4	0	1	5

In figuur 16 is te lezen dat in 2020 aan 57 huurders een tijdelijke woonlastencompensatie toegelend is. In 2019 waren dit 68 huurders, in 2018 waren dat er 66, in 2017 was dat aantal nog 22ⁱ.ⁱⁱ. Het totaal aan toegezegde compensatie bedraagt in 2020 € 35.174,15. In 2019 was dit € 42.247,70. In 2018 was dit € 42.154, in 2017 was dit € 13.000^{i,ii}. In 2020 is er 5 keer urgentie toegekend om te verhuizen naar een goedkopere woning.

Advies op maat, meer inzicht in problematiek

Bureau Schuldhulpverlening heeft een frontoffice medewerker de ruimte gegeven om voor elke aanvraag WLC een gesprek met de aanvrager te voeren om de bredere situatie in kaart te brengen. Niet alleen het aantal aanvragen is gestegen sinds de start, ook de kwaliteit van de aanvragen is door deze aanpak verbeterd. Van de aanvragers weten we nu meer en het advies van Bureau Schuldhulpverlening geeft aan op welke vlakken een WLC de aanvrager kan helpen om uit de negatieve situatie te komen. De aanvragen werden gecombineerd met een advies van de frontoffice medewerker aan de toetsingscommissie voorgelegd. Dit heeft bijgedragen aan een completer beeld van de problematiek en over de mogelijkheden om met maatwerk de situatie te verbeteren. Dit was ook één van de doelstellingen van de werkwijze. Het beeld dat is ontstaan, is dat armoede meestal niet het enige probleem is. Vaak is er ook op andere terreinen iets aan de hand. Denk hierbij aan terreinen als werk en inkomen, opleiding, taalachterstand of zorg. Door het gesprek aan de voorkant is de bredere situatie in beeld gebracht en zijn er, naast het toekennen van WLC, vaak ook nog op andere terreinen dingen geregeld. Bijvoorbeeld het aanvragen van voorliggende voorzieningen, een warme doorverwijzing naar zorgaanbieders (via de Toegang), of naar Bureau Schuldhulpverlening. Soms is er ook nog een aanvraag gedaan bij het TOF. Andersom kwam trouwens ook voor: aanvragen bij het TOF, waarbij de situatie ook aanleiding gaf om WLC toe te kennen. Via de WLC is er dus ook op andere terreinen beweging gekomen. Door het inzetten op preventie is vaak een negatieve spiraal doorbroken.

Doelgroep wordt beter bereikt

Door de werkwijze (o.a. een proactieve benadering) is het de afgelopen jaren steeds beter gelukt om de doelgroep te bereiken. In de aanvangsjaren werd een behoorlijk aantal aanvragen afgekeurd. Dat komt steeds minder voor omdat de kwaliteit van de aanvragen beter is en er een zorgvuldige voorselectie plaatsvindt. In 2020 was het percentage aanvragen dat is goedgekeurd 91,9%, in 2019 was dit 93,1%, in de periode tot 2018 was dit 63,8%^{i, ii}. Alle aanvragen worden na toekenning in de toetsingscommissie nog ter controle voorgelegd aan de consulent van de betrokken woningbouwcorporatie. In nagenoeg alle gevallen heeft de consulent ingestemd met het toekennen van de WLC/urgentie. Dat bevestigt het beeld dat de WLC is ingezet in die situaties waar dat ook echt nodig was. In de laatste twee jaren vindt er een stabilisatie plaats. Zowel in de aantallen aanvragen als in het toegekende bedrag. Dat kwam doordat de werkwijze pilot in 2018 is veranderd en in 2019 is besloten om daarmee door te gaan. Het aantal maal dat er met urgentie een goedkopere woning is toegewezen blijft redelijk stabiel.

4. Niet Oplosbare Schulden (NOS)

De aanpak van NOS middels maatwerk maakt gebruik van de TOF toetsingscommissie. Professionals vanuit een van de organisaties vertegenwoordigd in de toetsingscommissie dienen, gebruikmakend van een aanvraagformulier, een casus in voor de NOS-regeling. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat alleen noodzakelijke informatie over de casus op het aanvraagformulier wordt vermeld. Deze casus wordt voorafgaand aan de tweewekelijkse toetsingscommissie vergadering verstuurd aan alle leden van de toetsingscommissie. Tijdens de vergadering van de toetsingscommissie besluit de commissie in gezamenlijkheid of een aanvraag wordt gehonoreerd, afgewezen of indien er nog vragen zijn, aangehouden. Aanvragers krijgen binnen een week schriftelijk bericht over het besluit. Communicatie over de casus verloopt altijd via de aanvrager. Indien er een bedrag wordt toegekend, wordt binnen een week na ontvangst van de betaalgegevens, het toegekende bedrag overgemaakt.

Figuur 18. Financieel overzicht en totaal aanvragen Niet Oplosbare Schulden 2020

	Aantal aanvragen	Bedrag gevraagd	Toegekend	Bedrag toegekend	Afgewezen	Aangehouden	Gesloten
1e kwartaal	9	€ 6.690,37	9	€ 6.690,37	0	0	0
2e kwartaal	19	€ 8.149,96	19	€ 8.149,96	0	0	0
3e kwartaal	19	€ 5.385,50	19	€ 5.385,50	0	0	0
4e kwartaal	23	€ 12.583,77	23	€ 12.583,77	0	0	0
TOTAAL	70	€ 32.809,60	70	€ 32.809,60	0	0	0

Figuur 99. Overzicht van schulden van aanvragen Niet Oplosbare Schulden 2020

aantal aanvragen	70
totale schuldenlast	€ 2.369.366,23
gemiddelde schuldenlast	€ 33.848,09
hoogste schuldenlast	€ 143.341,47
laagste schuldenlast	€ 1.970,39

In figuur 18 en 19 is te zien dat in 2020 er 70 aanvragen zijn binnengekomen, in 2019 waren dat er 45¹. Hiervan zijn er in 2020, 70 goedgekeurd (100%). In 2020 is het aantal aanvragen gestegen. We merken dat medewerkers van Bureau Schuldhelpverlening beter bekend zijn met NOS. Bij iedere aanvraag is een bedrag toegekend om één of twee schuldeiser(s) te betalen die niet mee wilden gaan in de schuldenregeling of om een nieuwe schuld die was ontstaan/boven tafel was gekomen na het opstellen van de schuldenregeling, snel af te lossen. De aanpak van NOS middels maatwerk via de toetsingscommissie loopt goed. Omdat er gewerkt wordt met een aanmeldformulier zijn de aanvragen duidelijk en volledig, waardoor de toetsingscommissie weloverwogen een besluit kan nemen.

Effect van toekenning

De aanvragers van NOS geven aan dat voor alle aanvragen een doorbraak gerealiseerd is. Bij alle aanvragen was er sprake van één of meerdere weigerende schuldeisers, die ervoor zorgden dat het laten slagen van het dossier niet mogelijk was.

5. Jaarrekening 2020

Balans op 31 december 2020 Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg

Activa	2020	2019	Passiva	2020	2019
Bankrekening (1)	€ 196.331	€ 354.752	Eigen vermogen begin boekjaar	€ -	€ -
WLC nog te ontvangen (2)	€ 21.776	€ 19.664	Resultaat boekjaar	€ -	€ -
TOF nog te ontvangen extra subsidie (3)	€ 21.600	€ -	Eigen vermogen einde boekjaar (5)	€ -	€ -
NOS nog te ontvangen subsidie (4)	€ 63.664	€ -			
			Nog te besteden inzake TOF (6)	€ 121.018	€ 67.644
			Nog te besteden inzake WLC (7)	€ 63.308	€ 81.257
			Nog te besteden inzake NOS (8)	€ 3.366	€ 728
			Terugbetalingsverplichting NOS (8a)	€ 115.679	€ 224.787
Balanstotaal	€ 303.371	€ 374.416	Balanstotaal	€ 303.371	€ 374.416

Toelichting op de balans

Bankrekening (1)

Dit betreft de bankrekening bij de Rabobank die op naam staat van Stichting Ondersteuningsfonds 2012. Het IBAN rekeningnummer is NL69 RABO 0170 2037 43.

WLC nog te ontvangen (2)

Voor het onderdeel Woonlastencompensatiefonds betalen de woningbouwcorporaties Wonen Breburg, Tiwos, en TBV Wonen de helft van de uitbetaalde compensaties. Het bedrag voor 2020 is in april 2021 gefactureerd en bedraagt € 14.313. Volgens toekenning van woningbouwcorporaties d.d. 11-02-2021 zijn ook de apparaat kosten in april 2021 naar deze drie organisaties gefactureerd t.w.v. € 7.463. De gemeente Tilburg heeft € 7.465 voor de apparaat kosten t.b.v. WLC uit de algemene subsidie van WLC toegekend.

TOF nog te ontvangen extra subsidie (3)

Volgens beschikking met zaaknummer 1539513 d.d. 18 januari 2021 heeft de gemeente Tilburg een eenmalige extra subsidie van € 21.600 verleend voor 2020. Deze subsidie is toegekend voor hulp aan inwoners die door onverwachte noodzakelijke kosten in de financiële problemen komen en daardoor onder de armoedegrens leven.

NOS nog te ontvangen subsidie (4)

Volgens beschikking met zaaknummer 1072953 d.d. 18 mei 2021 heeft de gemeente Tilburg een eenmalige subsidie van € 63.664 voor 2020 toegekend. Dat doet de gemeente met terugwerkende kracht en ze zijn daarbij uitgegaan van het totaal toegezegde bedrag aan giften voor 2020.

Eigen vermogen (5)

Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg heeft geen eigen vermogen. Alle financiële middelen die worden ontvangen zijn ten behoeve van de uitvoering. Financiële overschotten worden daarom op de balans meegenomen naar het volgend jaar als 'nog te besteden'.

Nog te besteden inzake TOF (6)

Dit betreft toegekende, maar nog niet betaalde bedragen van TOF en omvat eveneens reserveringen uit voorgaande jaren. Dit laatste bedrag wijzigt gedurende het jaar, omdat er geen beroep meer op gedaan wordt (de klant heeft het niet meer nodig) of omdat het werkelijk benodigde bedrag lager is dan het gereserveerde bedrag. Dit is een bedrag van **€ 121.018**

Gereserveerde bedrag om in 2021	
Te betalen reservering van 2020	€ 101.643
Accountantskosten	€ 1.008
Nog te besteden	€ <u>18.367</u>
	€ 121.018

Nog te besteden inzake WLC (7)

Van de toegekende subsidie voor het WLC, gecombineerd met de te ontvangen bedragen van de woningbouwcorporaties is nog een bedrag over. Dat gaat mee als nog te besteden naar het volgende kalenderjaar. Dit is een bedrag van **€ 63.308**

Gereserveerde bedrag om in 2021	
Te betalen apparaat kosten van 2020	€ 14.928
Te betalen reserveringen van 2020	€ 7.626
Accountantskosten	€ 336
Nog te besteden	<u>€ 40.418</u>
	€ 63.308

Nog te besteden inzake NOS (8 en 8a)

Dit betreft nog niet ontvangen subsidie voor 2020, accountantskosten 2019 en 2020 en terugbetalingsverplichting voor 2019. Dit is een bedrag van **€ 240.511**

Gereserveerde bedrag om in 2021	
Terugbetaling 2019	€ 115.679
Accountantskosten	€ 1.456
Nog te besteden	<u>€ 1.910</u>
	€ 119.045

Exploitatierkening Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg

	2020	2019	2020	2019
Baten				
Subsidie (9)			€ 265.903	€ 364.732
Bijdragen WLC woningbouwcorporaties (10)			€ 21.776	€ 13.724
Overige opbrengsten (11)			€ 6.390	€ 7.180
Totaal baten			€ 294.069	€ 385.636
Lasten				
Apparaatskosten ContourdeTwern	€ 66.388	€ 64.444		
Niet gefinancierde apparaatskosten CdeT	€ -8.652	€ -12.357		
Apparaatskosten De Vonk	€ 9.975	€ 9.975		
Apparaatskosten (12)			€ 67.711	€ 62.062
Toekenningen/uitbetalingen TOF (13)			€ 178.437	€ 141.499
Toekenningen/uitbetalingen WLC (14)			€ 21.082	€ 41.945
Toekenningen/uitbetalingen NOS (15)			€ 30.149	€ 37.967
Accountantskosten (16)			€ 1.400	€ 2.610
Bankkosten (17)			€ 64	€ 64
VOG verklaring (19)			€ -	€ 34
Totaal lasten			€ 298.843	€ 286.181
Saldo			€ -4.774	€ 99.455
Naar nog te besteden inzake TOF			€ 7.672	€ -28.405
Naar nog te besteden inzake WLC			€ -14.356	€ 12.181
Terugbetalingsverplichting 2019 NOS			€ -	€ 115.679
Naar nog te besteden inzake NOS			€ 1.910	€ -
			€ -4.774	€ 99.455
Resultaat boekjaar			€ -	€ -

Toelichting op de exploitatie

Baten

Subsidie (9)

Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg heeft van de gemeente Tilburg in haar brief van 30 november 2020 (zaaknummer 1467333) de jaarlijkse subsidie voor het uitvoeren van de Aanpak Armoede en Financiële Zelfredzaamheid toegekend gekregen voor een bedrag van € 130.639 + € 50.000 aanvullend een extra eenmalige subsidie. Volgens de beschikking met zaaknummer 1539513 d.d. 18 januari 2021 heeft gemeente Tilburg voor TOF voor 2020 nog een eenmalige extra subsidie van € 21.600 verleend. Deze subsidie is toegekend voor hulp aan inwoners die door onverwachte noodzakelijke kosten in de financiële problemen komen en daardoor onder de armoedegrens leven.

Volgens beschikking met zaaknummer 1072953 d.d. 18 mei 2021 heeft de gemeente Tilburg een eenmalige subsidie van € 63.664 voor 2020 toegekend voor de NOS. Dat doet de gemeente met terugwerkende kracht en ze zijn daarbij uitgegaan van het totaal toegezegde bedrag aan giften voor de NOS van 2020.

Bijdragen WLC woningbouwcorporaties (10)

Op basis van afspraken die in het Convenant Wonen zijn gemaakt door de betrokken coöperaties (Wonen Breburg, Tiwos, TBV Wonen en 't Heem), dragen de coöperaties de helft van de woonlastencompensatie bij. Iedere coöperatie betaald de helft van de compensatie die aan de eigen huurder is uitgekeerd. De uitzondering zijn de huurders die bij particuliere verhuurders worden gehuisvest, deze komen volledig ten laste van de Gemeentelijke subsidie. Deze bijdragen van € 14.313 zijn in april 2021 berekend en gefactureerd over het hele 2020.

Volgens toekenning van woningbouwcorporaties d.d. 11-02-2021 zijn ook de apparaat kosten inzake WLC in april 2021 naar deze drie organisaties gefactureerd t.w.v. € 7.463. De gemeente Tilburg heeft € 7.465 voor de apparaat kosten t.b.v. WLC uit de algemene subsidie van WLC toegekend.

Overige opbrengsten (11)

Dat zijn bedragen die teruggestort zijn omdat het gevraagde niet nodig is of omdat het werkelijk benodigde bedrag lager is dan het reeds betaalde bedrag.

Lasten

Apparaatskosten (12)

ContourdeTwern draagt zorg voor administratie, secretariaat en de financiële administratie, zoals het verzorgen van betalingen en het maken van financiële overzichten. Ook de begeleiding van de controle door de accountant maakt hier deel van uit. Daarnaast wordt het bestuur ondersteunt en worden ook inhoudelijke verslagen en verantwoordingen gemaakt. De vergoeding voor de werkzaamheden van CdeT en De Vonk bedraagt € 67.711, de werkelijke kosten bedragen € 76.363. Het verschil van € 8.652 is voor rekening van ContourdeTwern zelf.

Toekenningen/uitbetalingen TOF (13)

Dit is een bedrag van € 178.437

Toekenningen/uitbetalingen WLC (14)

Dit is een bedrag van € 21.082.

Toekenningen/uitbetalingen NOS (15)

Dit is een bedrag van € 30.149.

Accountantskosten (16)

De gemeente ontvangt jaarlijks de jaarrekening van Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg. Om efficiencyredenen en kostenbesparingen is in overleg met de gemeente afgesproken dat de controle over 2019 plaats zal vinden in het voorjaar van 2021, zodat de accountant dan 2019 én 2020 kan beoordelen. De kosten voor de controle worden op € 1.400 per jaar geschat en ook als zodanig als kortlopende schuld opgenomen. Deze kosten worden uit alle drie de subsidiestromen bekostigd.

Bankkosten (17)

Dit betreft de kosten van het betalingsverkeer. Deze kosten worden uit alle drie de subsidiestromen bekostigd.

5. Literatuurlijst

- Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg (2020), *Jaarverslag 2019*. <https://www.contour-detwern.nl/wp-content/uploads/2021/03/Jaarverslag-Stichting-Ondersteuningsfonds-Tilburg-2019.pdf>
- Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg (2019), *Jaarverslag 2018*. <https://www.contour-detwern.nl/wp-content/uploads/2021/03/Jaarverslag-Stichting-Ondersteuningsfonds-Tilburg-2018.pdf>

ⁱ Jaarverslag Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg 2019

ⁱⁱ Jaarverslag Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg 2018