

INHOUD

Intake/Kennismaking	02
Uitvoering bewind	07
Einde van bewind	11



Werkproces bewindvoering

Intake/Kennismaking

Aanmelding

Over het algemeen komen de meeste cliënten binnen d.m.v. een doorverwijzing. Deze doorverwijzing kan komen vanuit de meest uit een lopende bedrijven of instanties. Cliënten kunnen worden doorverwezen vanuit bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, zorginstellingen, advocaten, etc. Wanneer er vanuit dergelijke bedrijven of instanties de vraag komt of bewindvoering mogelijk is voor de cliënt word er door Kerff Bewindvoeringen gekeken naar de situatie van de cliënt. Hierbij word bijvoorbeeld gekeken naar de oorzaak van de schulden van de cliënt en hoe de cliënt in het verleden heeft meegewerkt aan het verbeteren/oplossen van problemen.

Naast schulden kunnen er natuurlijk ook andere redenen zijn waarom een cliënt onder bewindvoering kan komen, zo is de geestelijke gesteldheid van de cliënt en het vermogen van de cliënt om het financiële proces te handhaven ook een belangrijke reden voor bewindvoering. Wanneer de situatie en de problemen van de cliënt binnen het vakgebied van Kerff Bewindvoering past word er gekeken om vervolg stappen te zetten zodat de cliënt zo snel mogelijk geholpen/begeleid kan worden. Er word een afspraak gemaakt voor een intakegesprek met de cliënt.

Intake/kennismaking

Nadat de situatie duidelijk is vind er een intake gesprek plaats om de cliënt te leren kennen en de probleem situatie te bespreken vanuit het oogpunt van de cliënt. In het intake gesprek word aan de cliënt gevraagd om zijn/haar situatie te beschrijven, hierbij word bijvoorbeeld gekeken naar de oorzaak van de schulden, gedragspatronen van de cliënt, eventuele psychische aspecten van de cliënt en eventueel verslavingsgedrag van de cliënt.

Het doel van het intakegesprek is om kennis te maken met de cliënt, de situatie van de cliënt te verkennen, bewindvoeringstraject bespreken met de cliënt en om te kijken of er een klik bestaat tussen de cliënt en Kerff Bewindvoeringen. Met name de klik tussen de cliënt en de bewindvoerder is van groot belang, het bewindvoeringstraject gaat toch een aanzienlijke periode beslaan. Juist omdat het bewindvoeringstraject lang kan duren is het belangrijk dat de cliënt zich prettig en vertrouwd voelt bij Kerff Bewindvoeringen.

Bij het bespreken van het bewindvoeringstraject word besproken wat de cliënt van Kerff Bewindvoeringen kan verwachten en wat Kerff Bewindvoeringen van de cliënt verwacht, er worden afspraken gemaakt en de benodigde documenten worden besproken en waar nodig ondertekent. Wanneer de cliënt in een problematische situatie zit kan Kerff bewindvoeringen aanbieden om budgetbeheer te starten voorafgaande aan het bewindvoeringstraject. Dit kan worden aangeboden om problematische situaties waarbij de cliënt kans loopt dat er bijvoorbeeld een uithuisplaatsing gaat plaats vinden of de cliënt word afgesloten van gas, water en licht. Budgetbeheer word hierbij aangeboden omdat een aanvraag voor bewindvoering bij de rechtbank en het in kaart brengen van de schulden van de cliënt vaak 4 tot 6 maanden in beslag neemt. Het intakegesprek kan op verschillende locaties plaats vinden, bijvoorbeeld op kantoor bij Kerff Bewindvoeringen, bij de doorverwijzende instantie of bij de cliënt thuis.

Werkproces bewindvoering

Interne beoordeling

Bij de interne beoordeling wordt er door Kerff Bewindvoeringen gekeken of de situatie van de cliënt past binnen het vakgebied van Kerff Bewindvoeringen. Hierbij wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met eventuele gedragsproblemen/stoornissen of verslavingsgedrag van de cliënt en de motivatie van de cliënt. Wanneer het door gedragsproblemen/stoornissen of verslavingsgedrag niet mogelijk is voor Kerff Bewindvoeringen wordt het verzoek tot bewindvoering afgewezen, dit gebeurt echter alleen in een uiterste situatie waarbij er voor Kerff Bewindvoeringen geen mogelijkheid bestaat om hulp/ondersteuning te bieden aan de cliënt. In een dergelijk geval zal Kerff Bewindvoeringen dit medelen aan de cliënt en waar mogelijk een advies geven of de cliënt doorverwijzen naar een bedrijf/instantie die de cliënt mogelijk wel de benodigde hulp/ondersteuning kan bieden.

Bij de interne beoordeling speelt de motivatie van de cliënt een grote rol. Een van de speerpunten van Kerff Bewindvoeringen is dat ze hulp willen bieden aan cliënten die dit nodig hebben, daar staat wel tegenover dat er van de cliënt verwacht wordt dat er in bepaalde maten medewerking wordt getoond. Hierbij wordt gedacht aan overleg en transparantie. Er wordt van de cliënt verwacht dat er openheid is over de situatie en het handelen van de cliënt, de cliënt overlegt eerst met Kerff Bewindvoeringen wanneer er een grote aankoop gaat plaats vinden, nieuwe contracten worden afgesloten of wanneer er wijzigingen gaan plaats vinden zoals bijvoorbeeld een verhuizing of wijzigen van energie maatschappij. Dezelfde transparantie mag de cliënt ook verwachten van Kerff Bewindvoeringen.

Bij interne beoordeling kan er ook navraag gedaan worden bij derden. Wanneer dit nodig is zal Kerff Bewindvoeringen contact opnemen met bedrijven/instanties die eerder met de cliënt hebben gewerkt om te informeren hoe deze samenwerking is verlopen en om te verkennen en in beeld te brengen wat eventuele aandachtspunten zijn bij de cliënt. De informatie bij derden is puur informatief bedoeld en om het beeld van de cliënt zo compleet mogelijk te krijgen, hierbij worden geen persoonlijke gegevens uitgewisseld. Kerff Bewindvoeringen handelt ten alle tijden conform de wet bescherming persoonsgegevens. Indien ze van te voren informatie bij derden willen gaan inwinnen zullen ze daar altijd toestemming voor vragen.

Vorbereiding aanvraag bewindvoering

Gedurende het intakegesprek wordt er met de cliënt besproken welke gegevens er nodig zijn om een aanvraag voor bewindvoering in te dienen bij de rechtbank. De gegevens die de cliënt tijdens het intakegesprek bij de hand heeft worden verwerkt in de administratie van de cliënt. De gegevens die de cliënt niet bij zich heeft worden gevraagd zo snel mogelijk langs te brengen of toe te sturen. De aanvraag kan vrij snel ingediend worden. Het moge echter duidelijk zijn dat we pas met een budgetplan kunnen beginnen en het bewind kunnen uitvoeren wanneer alle opgevraagde stukken aanwezig zijn. Bij benodigde gegevens wordt gedacht aan een identiteitskaart/paspoort van de cliënt een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) en de ondertekende bereidverklaring voor bewindvoering van de cliënt.

Werkproces bewindvoering

Aanvraag bewindvoering

Wanneer alle benodigde gegevens van de cliënt aanwezig zijn in de administratie word er bij de rechtbank een aanvraag voor bewindvoering ingediend voor de cliënt. Hierbij worden de gegevens van de cliënt, identiteitskaart/paspoort van de cliënt een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) en de ondertekende bereidverklaring voor bewindvoering van de cliënt, aangevuld met een toelichting van de reden van verzoek met een eventuele medische onderbouwing en een bereidverklaring.

Nadat de aanvraag bewindvoering is ingediend word er een nota met griffiekosten naar de cliënt gestuurd. Wanneer deze nota is voldaan word er een uitnodigingsbrief voor de zitting verstuurd naar de cliënt en naar Kerff Bewindvoeringen. Kerff Bewindvoeringen stelt de cliënt nogmaals op de hoogte van de zitting en waar en wanneer de zitting zal plaats vinden.

Zitting rechtbank

Kerff Bewindvoeringen gaat samen met de cliënt naar de zitting van de rechtbank, hierbij kunnen eventueel ook de doorverwijzende partij of familie van de cliënt aanwezig zijn. Tijdens de zitting wordt er door de rechter bij de cliënt geïnformeerd naar de situatie van de cliënt en de oorzaak van de ontstaande schulden, hierbij zal de cliënt zelf het woord doen en de gevraagde informatie met eventuele onderbouwing verstrekken aan de rechter. De cliënt kan worden bijgestaan door Kerff Bewindvoeringen wanneer dit nodig is of gewenst door de cliënt. Wanneer de rechter akkoord gaat met de aanvraag voor bewindvoering voor de cliënt dan zal er binnen twee tot vier weken de rechterlijke beschikking volgen en kan er gestart worden met bewindvoering voor de cliënt.

Dit houdt voornamelijk in dat er een overzicht wordt gemaakt van de financiële situatie van de cliënt en dat er een beheer- en leefgeldrekening kan worden geopend voor de cliënt. Kerff Bewindvoeringen werkt hierin samen met ABN AMRO. Wanneer er voorafgaand aan de bewindvoering al budgethulp heeft plaats gevonden dan zijn deze beheer- en leefgeldrekening al in gebruik. Alle betaling lopen vanaf dit punt via de beheerrekening, het leefgeld van de cliënt wordt overgemaakt naar de leefgeldrekening.

Werkproces bewindvoering

Overname bewind

Bij overname van bewind zal de cliënt contact op moeten nemen met zijn/haar bewindvoerder om na te vragen of zijn/haar bewindvoerder akkoord gaat met de overstap. Wanneer de cliënt en de vorige bewindvoerder zijn overeen gekomen dat de cliënt gaat overstappen naar de andere bewindvoerder wordt er door Kerff Bewindvoeringen contact opgenomen met de huidige/vorige bewindvoerder om na te gaan wat de reden is dat de cliënt wil overstappen naar een andere bewindvoerder. Wil de cliënt bijvoorbeeld overstappen omdat de behandeling door de vorige bewindvoerder in de ogen van de cliënt niet juist is dan zal er gekeken worden waar de samenwerking op mis loopt. Wordt er door de vorige bewindvoerder te weinig werk verricht of zijn er achterstanden met betalingen ontstaan dan kan dit een gegronde reden zijn voor de cliënt om over te stappen naar een andere bewindvoerder.

Wil de cliënt overstappen naar een andere bewindvoerder omdat de cliënt naar zijn/haar inzicht te weinig leefgeld krijgt of te weinig aankopen kan doen dan zal dit in de meeste gevallen geen gegronde reden zijn om over te stappen naar een andere bewindvoerder. Bij dergelijke problemen zal de samenwerking met een andere bewindvoerder namelijk ook mislopen. Is er voor de cliënt een gegronde reden om over te stappen naar een andere bewindvoerder dan is deze cliënt ten alle tijden welkom bij Kerff Bewindvoeringen, het is wel aan de cliënt om te bewijzen dat de vorige bewindvoerder niet juist heeft gehandeld waardoor de cliënt in een nadelige situatie terecht is gekomen. Deze bewijslast ligt ten alle tijden bij de cliënt.

Wanneer er overeengekomen is tussen de cliënt, de vorige bewindvoerder en Kerff Bewindvoeringen dat de cliënt gaat overstappen naar Kerff Bewindvoeringen dan wordt er een brief gestuurd naar de rechtbank om aan te geven dat de cliënt wil overstappen naar Kerff Bewindvoeringen en dat alle partijen hiermee instemmen. Kerff Bewindvoeringen zal dan vervolgens het bewindvoeringstraject met de cliënt voortzetten en alle partijen op de hoogte brengen dat Kerff Bewindvoeringen de bewindvoerder voor de cliënt is.

Werkproces bewindvoering

Start bewind

Wanneer er begonnen wordt met bewindvoering maakt Kerff Bewindvoeringen een fysiek dossier aan waarin alle gegevens en documenten van de cliënt worden opgeslagen. Alle nieuwe gegevens die worden ontvangen zoals bijvoorbeeld contracten of rekeningen worden ook in dit dossier opgeslagen. Alle gegevens worden ook ingescand en verwerkt tot een dossier op de server, dit dossier wordt gemaakt als een soort reservekopie zodat er geen gegevens verloren kunnen gaan. Ook met transparantie in het achterhoofd is het op deze manier heel gemakkelijk om gegevens die opgevraagd worden door de cliënt per mail te versturen. Naast het fysieke dossier en het dossier op de server worden de gegevens van de cliënt ook verwerkt in het computerprogramma 2Work. Door middel van dit programma is het voor Kerff Bewindvoeringen mogelijk om verschillende processen te automatiseren, daarnaast biedt het programma ook de mogelijkheid om naast de documentaire gegevens van de cliënt ook de situatie van de cliënt te beschrijven zodat er een compleet dossier kan worden aangelegd voor de cliënt.

Als de beheer- en leefgeldrekening zijn aangevraagd en geopend komt de cliënt op het kantoor van Kerff Bewindvoeringen langs om de pasjes en gegevens van de rekeningen op te halen. Mochten er op dat moment vragen zijn vanuit de kant van de cliënt dan zal Kerff Bewindvoeringen deze vragen beantwoorden zodat alles duidelijk is voor de cliënt. De cliënt krijgt maandelijks een mutatie van de beheer- en leefgeldrekening zodat de cliënt ook kan zien wat er met de rekeningen gebeurt, ook dit weer om de samenwerking met de cliënt transparant te houden, de cliënt kan ten alle tijden inzicht krijgen in zijn/haar dossier/gegevens, dit wel het liefst op afspraak en tijdens spreekuren.

Werkproces bewindvoering

Uitvoering bewind

Organiseren financiën

Wanneer een cliënt onder bewindvoering komt wordt er als eerste gekeken om de financiën van de cliënt te organiseren. Het organiseren van de financiën houdt in dat er een beheer- en leefgeldrekening worden geopend bij de ABN AMRO bank. Op de beheerrekening komt vervolgens al het inkomen van de cliënt binnen. Met dit inkomen worden vervolgens de vaste lasten en eventuele betaalregelingen betaald. Het leefgeld dat in onderling overleg is besproken wordt overgemaakt naar de leefgeldrekening. De leefgeldrekening is toegankelijk voor de cliënt door middel van een pinpas. Er wordt voor iedere cliënt geprobeerd om een vast bedrag per week aan leefgeld over te maken, dit is afhankelijk van het inkomen en de vaste lasten van de cliënt. Blijft er bijvoorbeeld te weinig geld over om een vast bedrag per week aan leefgeld over te maken dan kan dit bedrag lager uit vallen.

Het bedrag aan leefgeld en de mogelijkheden hierin worden met de cliënt besproken. De inbreng van de cliënt hierin wordt ook meegenomen in de bepaling van de hoogte van het leefgeld, de inbreng van de cliënt moet wel realistisch zijn. De cliënt krijgt maandelijks een bankmutatie van de beheer- en leefgeldrekening toegestuurd, dit kan per mail of per post zijn. Op deze manier zorgt Kerff Bewindvoeringen voor transparantie en heeft de cliënt een duidelijk overzicht van het handelen van Kerff Bewindvoeringen en een extra controle op de financiën van de cliënt. Alle wijzigingen in de financiële situatie met betrekking tot de cliënt worden doorgegeven en besproken met de cliënt.

Wanneer de beheer- en leefgeld rekening zijn geopend worden alle belanghebbende partijen aangeschreven. In de aanschrijving aan de belanghebbende partijen wordt er geïnformeerd dat de cliënt onder bewindvoering staat bij Kerff Bewindvoeringen, hierbij wordt gevraagd om alle toekomstige correspondentie te richten aan Kerff Bewindvoeringen, een overzicht te geven van eventuele schulden/betalingsachterstanden en om alle toekomstige betalingen/overboeking te richten aan de geopende beheerrekening. Belanghebbende partijen zijn bijvoorbeeld werkgever/uitkeringsinstantie, belastingdienst en schuldeisers.

Er wordt gevraagd om alle correspondentie aan Kerff Bewindvoeringen te richten zodat Kerff Bewindvoeringen een duidelijk overzicht over de situatie van de cliënt kan krijgen, Kerff Bewindvoeringen is op dat moment niet afhankelijk van de cliënt om alle belangrijke correspondentie op tijd binnen te krijgen. Daarnaast biedt het voor de cliënt ook een rustige situatie wanneer en niet meer hoeft worden gereageerd op brieven van bijvoorbeeld schuldeisers. Kerff Bewindvoeringen wil er voor zorgen dat er een stabiele financiële situatie wordt gecreëerd waarbij de cliënt zo min mogelijk onrust ervaart op financieel gebied.

Werkproces bewindvoering

Voorzieningen regelen

Wanneer alle belanghebbende partijen zijn aangeschreven stabiliseert Kerff Bewindvoeringen de financiële situatie van de cliënt. Dit gebeurt door het in kaart brengen van alle inkomsten en vaste lasten en deze vervolgens te verwerken in een budgetplan. In een budgetplan wordt bijgehouden welke bedragen er binnen komen aan inkomsten en welke uitgaven er worden gemaakt. Een budgetplan berekent de inkomsten en uitgaven voor iedere maand voor het komende jaar. Zo weet Kerff bewindvoeringen welk bedrag er iedere maand overblijft om bijvoorbeeld over te maken aan leefgeld, om te sparen voor onverwachte uitgaven of welk bedrag er iedere maand tekort komt. Het in kaart brengen van alle inkomsten houdt in dat er gekeken wordt uit welke bron de cliënt inkomsten ontvangt en of de cliënt eventueel recht heeft op meer inkomsten, dit kan bijvoorbeeld zijn doormiddel van toeslagen of uitkeringen. Wanneer Kerff Bewindvoeringen in kaart heeft gebracht welke inkomsten de cliënt heeft worden indien nodig/mogelijk vervolgens toeslagen aangevraagd waar de cliënt recht op heeft, dit kunnen bijvoorbeeld huur- en zorgtoeslag zijn, maar dit kan ook bijzondere bijstand, langdurigheidtoeslag etc. zijn. Het stabiel krijgen van de financiële situatie van de cliënt houdt dus in dat er een overzicht wordt gemaakt van alle inkomsten en uitgaven, dat er wordt gezorgd voor zoveel mogelijk inkomsten en dan alle vaste lasten kunnen worden betaald.

Zodra de financiën van de cliënt stabiel zijn, dit houdt in dat de cliënt alle inkomsten krijgt waar hij/zij recht op heeft in de vorm van loon, uitkering en toeslagen, en alle uitgaven en schulden in kaart gebracht zijn. Wanneer de financiële situatie stabiel is worden de schuldeisers aangeschreven om waar mogelijk een betalingsregeling te treffen. Wanneer dit niet mogelijk is of schuldeisers gaan niet akkoord met een betalingsregeling dan wordt er een aanvraag voor een minnelijktraject ingediend bij de kredietbank. Een minnelijktraject houdt in dat de kredietbank opnieuw gaat proberen om betalingsregelingen te treffen met de schuldeisers. Wanneer de schuldeisers akkoord gaan met de betalingsregelingen wordt er iedere maand een bedrag over gemaakt naar de kredietbank, de kredietbank spaart vervolgens dit bedrag 3 jaar lang, van dit gespaarde bedrag worden de schuldeisers in ratio uitbetaald.

Het minnelijktraject duurt doorgaans 3 jaar. Als schuldeisers niet akkoord gaan met de voorstellen voor betalingsregelingen via de kredietbank wordt het minnelijktraject afgekeurd, wanneer dit gebeurt wordt er een aanvraag gedaan WSNP ingediend. WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) houdt in dat er een vast bedrag per maand wordt betaald waarmee schulden worden afbetaald. Het WSNP traject duurt 3 tot 5 jaar afhankelijk van de medewerking van de cliënt. Na het succesvol afronden van het WSNP traject is de cliënt volledige schuldenvrij wanneer het WSNP traject goed is doorlopen en de cliënt zich aan alle gemaakte afspraken heeft gehouden.. Wanneer een aanvraag voor WSNP wordt goedgekeurd dient de cliënt zich aan strenge regels te houden, zo mogen bestaande schulden alleen zijn ontstaan ter goede trouw, mogen er geen nieuwe schulden worden gemaakt etc. Alle openstaande boetes vallen buiten het minnelijktraject en de WSNP, boetes zullen ten alle tijden moeten worden betaald.

Werkproces bewindvoering

Boedelbeschrijving

Binnen de door de rechtbank vastgestelde periode (3 maanden) wordt er een boedelbeschrijving opgesteld en deze doorgestuurd naar de rechtbank. Een boedelbeschrijving houdt in dat er een overzicht wordt opgesteld van alle bezittingen, schulden, inkomen en uitgaven van de cliënt, bijvoorbeeld een eigen woning, een auto of ander vervoersmiddel, kunst en/of antiek etc.

Contacten met cliënten

Kerff Bewindvoeringen is iedere doordeweekse dag van 10 uur 's morgens tot 4 uur 's middags telefonisch bereikbaar voor cliënten. Deze spreekuren staan ook beschreven in de documenten verklaring en afspraken (bijlage 2 & 3) dat de cliënt meekrijgt na het intakegesprek. Daarnaast kunnen cliënten Kerff Bewindvoeringen ook per mail benaderen voor vragen. Er wordt geprobeerd om vragen die per mail binnen komen binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Ook is het voor de cliënt mogelijk om een afspraak op kantoor te maken, dit kan gebeuren wanneer de cliënt bijvoorbeeld behoefte heeft aan persoonlijk contact of uitleg van de bewindvoerder. Wanneer de cliënt er behoefte aan heeft kan er ook een huisbezoek plaatsvinden waarbij de bewindvoerder de cliënt thuis bezoekt. Alle gesprekken en afspraken met de cliënt worden bijgehouden in het programma 2Work, ook mailcontact wordt opgeslagen in dit programma en in het dossier van de cliënt. Op deze manier kan er door beide partijen ten alle tijden worden nagezien wat er is afgesproken.

Post- en mailverwerking

Alle ontvangen post wordt dagelijks opgehaald en doorgelezen. De cliënt wordt verzocht om alle post die ontvangen wordt die belangrijk is voor de bewindvoerder om deze op te sturen of langs te brengen. Alle post die de bewindvoerder ontvangt die belangrijk is voor de cliënt worden aan de cliënt toegestuurd of ingescand en doorgemailed wanneer mogelijk. Kerff Bewindvoeringen streeft erna om post en mail zo snel mogelijk maar maximaal binnen 5 werkdagen te verwerken/beantwoorden. Wanneer een brief/mail vereist dat er per ommekeer een antwoord wordt gegeven wordt dit uiteraard ook zo gedaan. Brieven en mails die ontvangen worden, worden gearchiveerd in het digitale en fysieke dossier van de cliënt.

Bewaren van goederen

Goederen van de cliënt worden niet bewaard door Kerff Bewindvoeringen. Het is wel mogelijk dat Kerff Bewindvoeringen wanneer nodig een woning of pand beheert van een cliënt. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een cliënt een woning of pand wil verkopen en hier zelf niet toe in staat is.

Werkproces bewindvoering

Rekening en verantwoording

Jaarlijks wordt er een rekening en verantwoording opgesteld en doorgestuurd naar de rechtbank, de rekening en verantwoording wordt in de loop van het jaar, maar uiterlijk in juli opgesteld en doorgestuurd. In de rekening en verantwoording wordt een overzicht gemaakt van alle bij- en afschrijvingen van de beheer- en leefgeldrekening van de cliënt. Bij akkoord bevinding van cliënt kan deze de rekening en verantwoording tekenen voordat de rekening en verantwoording naar de rechtbank wordt gestuurd.. Door middel van de rekening en verantwoording hebben zowel de cliënt als de rechtbank een controle op de bij- en afschrijvingen van de beheer- en leefgeld rekening van de cliënt. De rekening en verantwoording worden opgesteld in de door de rechtbank aangeleverde documenten.

Evaluatie bewind

De evaluatie van het bewind vindt op meerdere manieren plaats. Zo kan er op contact momenten met de cliënt worden besproken hoe beide partijen het bewind/de samenwerking ervaren, waar nodig en mogelijk kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt of kunnen eerdere afspraken worden herzien. Het wijzigen of herzien van afspraken gebeurt altijd in overleg met elkaar, afspraken worden nooit eenzijdig gewijzigd. Naast de contact momenten heeft de cliënt ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen wanneer dit nodig wordt geacht, hiervoor is een klachtenreglement aanwezig (bijlage X). In het klachtenreglement wordt beschreven op welke manier en onder welke omstandigheden de cliënt een klacht kan indienen.

Er wordt altijd verzocht om eventuele problemen eerst met de bewindvoerder te bespreken of aan te geven via mail. Wanneer er volgens de cliënt niet voldoende of juist wordt gehandeld wanneer er een probleem wordt aangegeven kan er een klacht worden ingediend. Een klacht wordt altijd serieus genomen en verwerkt in het dossier van de cliënt. Wanneer er een klacht wordt ingediend zal Kerff Bewindvoeringen kijken of er mogelijkheden zijn om de situatie of het handelen van Kerff Bewindvoeringen aan te passen en bij te stellen, het is wel belangrijk dat de verwachtingen en de wensen van de cliënt hierin wel realistisch zijn. In een uiterst geval wanneer Kerff Bewindvoeringen en de cliënt niet tot een gezamenlijke overeenkomst kunnen komen wordt er gekeken naar een advies vanuit een derde partij. Een derde partij kan bijvoorbeeld een begeleider van de cliënt zijn, een maatschappelijk werker, een andere bewindvoerder etc. Mocht dit geen oplossing bieden kan de klacht naar de branchevereniging of de rechter worden gestuurd.

Werkproces bewindvoering

Einde van bewind

Beëindiging op verzoek van cliënt

Het beëindigen van het bewind op verzoek van cliënt kan om twee redenen plaatsvinden. De eerste reden kan zijn om het bewind te beëindigen op verzoek van de cliënt wanneer de schulden van de cliënt zijn afgelost (einde van minnelijk traject of WSNP) en de cliënt en Kerff Bewindvoering de cliënt weer zelf in staat acht om de financiën op eigen kracht te regelen. Na het minnelijk traject wordt er doorgaans een adviesperiode van een jaar gehanteerd om de cliënt weer zelf vertrouwd te laten raken met het zelf financieel handelen, dit gebeurt onder begeleiding van Kerff Bewindvoeringen. De begeleiding van Kerff Bewindvoeringen dient hier als back up voor wanneer de cliënt toch weer meer begeleiding of advies nodig heeft.

Aan het einde van het minnelijk traject of WSNP zal er vanuit Kerff Bewindvoeringen worden gekeken of de cliënt daadwerkelijk in staat is om de financiën op eigen kracht te regelen. Wanneer dit het geval is kan de cliënt een aanvraag indienen bij de rechtbank voor beëindiging bewind. Kerff Bewindvoeringen zal dan vervolgens naar de rechtbank toe aangeven dat de cliënt weer op eigen kracht de financiën kan regelen, wanneer dit niet het geval is zal dit ook naar de rechtbank toe worden aangegeven. De tweede reden kan zijn dat de rechtbank het bewind beëindigd daar er geen goede samenwerking meer is tussen Kerff bewindvoeringen en cliënt. In dit geval zal het bewind worden beëindigd en zal de cliënt op zoek moeten gaan naar een andere bewindvoerder. Het bewind wordt in dat geval beëindigd door de rechter, het bewind kan echter alleen worden beëindigd door de rechter wanneer hier een gegronde reden voor is, op dat moment wordt de samenwerking tussen de cliënt en Kerff Bewindvoeringen beëindigd en zal de cliënt een samenwerking aangaan met een nieuwe bewindvoerder.

Wanneer het bewind wordt beëindigd op verzoek van de cliënt dient de cliënt een verzoek in te dienen bij de rechtbank, wanneer de rechtbank het verzoek in behandeling neemt zal Kerff Bewindvoeringen haar advies uitbrengen naar de rechtbank toe, als het verzoek wordt aangenomen wordt het bewind beëindigd. Als het verzoek door de rechtbank wordt afgewezen loopt het bewind door. Als het bewind is beëindigd worden alle relaties met betrekking tot het bewind hierover geïnformeerd en worden alle financiën weer overgedragen naar de cliënt. Alle saldi die nog beschikbaar zijn op de beheer- en leefgeldrekening blijven op deze rekening staan, de rekeningen zijn immers van de cliënt. Het beheer van deze rekeningen vanuit Kerff Bewindvoeringen komt ten einde zodra het bewindvoeringsproces wordt beëindigd. Naar wens kan de cliënt zijn/haar dossier ontvangen, is dit niet het geval dan wordt het dossier van de cliënt 5 jaar bewaard en dan vernietigt.

Bij beëindiging van het bewind wordt er tot aan het moment van beëindiging een rekening en verantwoording opgesteld en naar de rechtbank gestuurd, ook deze rekening en verantwoording wordt zowel door de cliënt als de bewindvoerder ondertekend. De cliënt tekent ook samen met de bewindvoerder een beschikking waarin staat beschreven dat het bewind is beëindigd en dat de cliënt weer zelf verantwoordelijk wordt voor zijn/haar financiën.

Werkproces bewindvoering

Beëindiging bij overlijden

Wanneer een cliënt komt te overlijden stopt de bewindvoerder met alle werkzaamheden en informeert alle relaties over het overlijden van de cliënt. Bij overlijden van een cliënt wordt er door de bewindvoerder tot aan het moment van overlijden een rekening en verantwoording opgesteld en opgestuurd naar de rechtbank.

Overdracht van bewind

Wanneer de samenwerking tussen Kerff Bewindvoering en de cliënt om welke reden dan ook wordt verbroken en de cliënt overstapt naar een andere bewindvoerder worden alle relaties hierover geïnformeerd door Kerff Bewindvoering. Het financiële beheer wordt overgedragen aan de nieuwe bewindvoerder, de nieuwe bewindvoerder kan desgewenst een kopie krijgen van het opgebouwde dossier. Tot het moment van de overstap naar de nieuwe bewindvoerder wordt er door Kerff Bewindvoering een rekening en verantwoording opgesteld, deze wordt ondertekent door de cliënt en Kerff Bewindvoering en vervolgens opgestuurd naar de rechtbank. De beheerrekening kan worden overgenomen anders zal het bedrag naar een nieuwe beheerrekening worden overgemaakt.