

***‘De juridische kaders binnen het beschermingsbewind’***

**C:\Users\Blom\Desktop\logo.png**

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Femke Blom – S1090568 Afstudeerdocenten:

Eijmert Mudde & Viola Kuik

Inleverdatum 01-06-2018

Reguliere kans definitief

Klas SJD4 Collegejaar 4, blok 16

Inhoudsopgave

[Samenvatting 1](#_Toc515574664)

[Afkortingenlijst 3](#_Toc515574665)

[Inleiding 4](#_Toc515574666)

[Hoofdstuk 1 – Onderzoeksprobleem 5](#_Toc515574667)

[1.1 Probleemanalyse 5](#_Toc515574668)

[1.2 Gewenste situatie 6](#_Toc515574669)

[1.3 Probleemafbakening 7](#_Toc515574670)

[1.4 Leeswijzer 8](#_Toc515574671)

[Hoofdstuk 2 – Doelstelling 9](#_Toc515574672)

[2.1 Kennisdoel 9](#_Toc515574673)

[2.2 Praktijkdoel 9](#_Toc515574674)

[Hoofdstuk 3 – Vraagstelling 11](#_Toc515574675)

[3.1 Centrale vraag 11](#_Toc515574676)

[3.2 Deelvragen 11](#_Toc515574677)

[Hoofdstuk 4 – Methoden 12](#_Toc515574678)

[4.1 Methoden van onderzoek 12](#_Toc515574679)

[4.1.1 Deelvraag 1A 12](#_Toc515574680)

[4.1.2. Deelvraag 1B 12](#_Toc515574681)

[4.1.3. Deelvraag 2 13](#_Toc515574682)

[4.2 Kwaliteit van de gegevens 13](#_Toc515574683)

[4.2.1. Methode: interviewen 13](#_Toc515574684)

[4.2.2. Methode: jurisprudentieonderzoek 14](#_Toc515574685)

[4.3 Analyse van de gegevens 15](#_Toc515574686)

[Hoofstuk 5 – Kaders 16](#_Toc515574687)

[5.1 Juridisch kader 16](#_Toc515574688)

[5.1.1 Burgerlijk Wetboek 16](#_Toc515574689)

[5.1.2. Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders, en mentoren 17](#_Toc515574690)

[5.1.3. Beroepscodes binnen brancheverenigingen 18](#_Toc515574691)

[5.1.4. Aanbevelingen meerderjarigenbewind 18](#_Toc515574692)

[5.1.5. Wettelijke basis van aansprakelijkheid 19](#_Toc515574693)

[5.2 Maatschappelijk kader 20](#_Toc515574694)

[Hoofdstuk 6 – Resultaten 23](#_Toc515574695)

[6.1. Ervaringen & opvattingen van opdrachtgever Vinkestijn Bewinvoering 23](#_Toc515574696)

[6.2 Ervaringen en opvattingen van andere bewindvoerders 24](#_Toc515574697)

[6.3 Verplichte taken van een bewindvoerder volgens jurisprudentie 26](#_Toc515574698)

[Hoofdstuk 7 - Conclusie & Aanbevelingen 31](#_Toc515574699)

[7.1 Conclusie 31](#_Toc515574700)

[7.2 Aanbevelingen 34](#_Toc515574701)

[7.3 Kritische reflectie 35](#_Toc515574702)

[Hoofdstuk 8 – Beroepsproduct 38](#_Toc515574703)

[Literatuurlijst 42](#_Toc515574704)

[Bijlage 1 – Plan van aanpak 45](#_Toc515574705)

[Bijlage 2 – Topiclist 60](#_Toc515574706)

[Bijlage 3 – Transcripten interviews 61](#_Toc515574707)

[Bijlage 4 – Samenvattingen jurisprudentie 106](#_Toc515574708)

# Samenvatting

Doormiddel van het lezen van deze samenvatting zal duidelijk worden welk onderzoeksprobleem er is onderzocht, op welke manier en met welk resultaat.

Opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering behartigt nu ruim 3 jaar de financiële belangen van mensen die hier zelf niet toe in staat zijn. Door de rechter wordt het bewind uitgesproken. Dit kan op twee verschillende gronden. Namelijk wegens problematische schulden, of wegens de lichamelijk of psychische toestand van de cliënt. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden loopt de opdrachtgever tegen een probleem aan. Op basis van wet- en regelgeving wordt het voor hen niet duidelijk welke taken een bewindvoerder verplicht moet uitvoeren en welke niet. Dit zorgt ervoor dat er onduidelijkheid en onzekerheid ontstaat binnen het kantoor. Het is namelijk niet helder wanneer de opdrachtgever onrechtmatig handelt, en aansprakelijk gesteld kan worden. Hieruit volgt de volgende onderzoeksvraag: Wat is binnen beschermingsbewindvoering volgens jurisprudentie het juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor onder andere Vinkestijn Bewindvoering?

De wettelijke basis van het beschermingsbewind is terug te vinden in het Burgerlijk Wetboek, het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren, en de Aanbevelingen meerderjarigenbewind. De artikelen in het Burgerlijk Wetboek omschrijven grotendeels enkel de verplichtingen die samenhangen met de benoeming van de bewindvoerder of bijvoorbeeld het einde van het bewind. Verder komen gedetailleerde taken amper in het Burgerlijk Wetboek voor. Een belangrijk artikel is artikel 1:444. Hierin wordt geformuleerd dat de bewindvoerder aansprakelijk kan worden gesteld indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet. Het is voor Vinkestijn Bewindvoering zeer onduidelijk wat valt onder ‘de zorg van een goed bewindvoerder’. In het Besluit kwaliteitseisen ontbreken ook de specifieke verplichte taken die een bewindvoerder dient uit te voeren. Dit besluit bevat vooral eisen omtrent de intake van een cliënt, de inlichtingen naar de cliënt toe, opleiding van de bewindvoerder, klachtenregeling en dergelijke. Tot slot zijn de bovengenoemde aanbevelingen opgesteld door het LOVCK&T. Hierin wordt al een stuk concreter aangegeven welke taken behoren tot het beschermingsbewind. Het probleem is echter dat deze aanbevelingen niet bindend zijn, bewindvoerders en rechters kunnen ervan afwijken.

Er zijn verschillende brancheverenigingen waar bewindvoerders zich bij kunnen aansluiten. Enkele hanteren speciale beroepscodes, maar ook hierin wordt niet omschreven welke taken een bewindvoerder verplicht moet uitvoeren. Ook handelt iedere branchevereniging anders waardoor er geen eenduidige richtlijn ontstaat.

Om het onderzoekprobleem voor de opdrachtgever te verhelpen zijn de methodes interviewen en jurisprudentieonderzoek ingezet. Naast dat de opdrachtgever is geïnterviewd om een helder beeld te creëren van het onderzoeksprobleem, zijn er 6 collega-bewindvoerder geïnterviewd om te ontdekken hoe zij met de geldende wet- en regelgeving omgaan, en of zij het onderzoeksprobleem herkennen.

Ten tweede is er jurisprudentieonderzoek uitgevoerd om te onderzoeken hoe rechters oordelen in zaken waarbij cliënten of opvolgend bewindvoerders een nalatige bewindvoerder aansprakelijk stellen voor de schade die ontstaan is door het niet uitvoeren van een verplichte taak, of het tekort schieten hierin. Aan de hand hiervan kan gesteld worden welke taken bewindvoerders verplicht dienen uit te voeren.

Het doel van het onderzoek is om een helder en compleet beeld te ontwikkelen van de gedetailleerde verplichte taken van een bewindvoerder.

Om een compleet en reëel beeld te krijgen van de opvattingen en ervaringen van andere bewindvoerders zijn er 3 kantoren geïnterviewd met minder dan 200 dossiers, en 3 kantoren met meer dan 2000 dossiers in handen. Uit de interviews bleek dat de meeste respondenten op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving die op dit moment voor hen geldt. Vooral de grote kantoren beschikken over veel kennis en hebben een eigen manier hoe deze wetgeving wordt toegepast in de praktijk. Het verplichte takenpakket zou volgens een aantal respondenten wel mogen worden aangescherpt. Het onderzoeksprobleem is door een deel van de respondenten erkend. Er kwamen een aantal oplossingen naar voren die de respondenten inzetten. Zo hebben enkele intern een takenlijst opgesteld die gebaseerd is op wetgeving, ervaringen en gezond verstand. Andere respondenten gaven juist aan op een andere manier om te gaan met de ontbrekende wetgeving. Zij zien juist het voordeel in van de onduidelijkheid, omdat zij zelf de wet kunnen invullen en per cliënt kunnen bepalen wat bij hem past. Ook gaven de meeste respondenten aan dat het verstandig is om keuzes binnen een dossier te documenteren zodat handelingen altijd achteraf verantwoord kunnen worden. Grotendeels gaven de respondenten aan dat zij niet negatief aankijken tegen het risico om aansprakelijk gesteld te worden. Dit komt mede door hun aansprakelijkheidsverzekering.

Voor dit onderzoek zijn 10 gerechtelijke uitspraken onderzocht. De uitspraken zijn afkomstig van de rechtbank en het gerechtshof, en niet langer dan 10 jaar geleden uitgesproken. Uit jurisprudentie blijkt dat een aantal taken die bijvoorbeeld uit de Aanbevelingen blijken, gedetailleerder moeten worden uitgevoerd. Bij het doen van een uitspraak neemt een rechter altijd bovengenoemd artikel 1:444 BW mee. Samengevat dient een bewindvoerder bij het betalen van de vaste lasten rekening te houden met betalingen die prioriteit hebben, zoals het voldoen van de huurpenningen om ontruiming te voorkomen. Als er een krap budget is en enkele vaste lasten kunnen niet worden betaald, dan moet de bewindvoerder dit bespreken met de cliënt. Hiernaast moet een bewindvoerder vaste lasten die samenhangen met een inschrijving controleren, om uitschrijving te voorkomen. Een van de taken bij een opstartend dossier is het aanvragen van bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten. Als deze bijzondere bijstand onterecht wordt afgewezen, is een bewindvoerder verplicht om bezwaar te maken. Hiernaast is een bewindvoerder verplicht om de persoonlijke situatie van de cliënt goed in de gaten te houden. Deze situatie kan namelijk grote gevolgen hebben op het inkomen van de cliënt. Geeft de bewindvoerder dit niet of onjuist door aan de instantie, terwijl hij op de hoogte was of had moeten zijn, kan hij aansprakelijk worden gesteld voor de terugvorderingen. Binnen schuldendossiers zijn bewindvoerders verplicht om betalingsregelingen te treffen voor schulden wanneer hier ruimte voor is binnen het dossier. Hiernaast is het bewaken van de beslagvrije voet ook een verplichte taak. Als de bewindvoerder dit namelijk niet doet kan hij aansprakelijk worden gesteld voor de schade die het gevolg is van de inkomensdaling. Tot slot blijkt er uit jurisprudentie dat een bewindvoerder verplicht is om kwijtschelding aan te vragen voor gemeentelijke belastingen als de cliënt hier recht op heeft, ook al staat het bedrag ter hoogte van de heffing op de rekening van de cliënt.

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek is er een werkwijzer ontwikkeld met de verplichte taken voortvloeiend uit wet- en regelgeving samengevoegd met de taken die uit jurisprudentieonderzoek voortkwamen. Het advies is om deze werkwijzer in te zetten in de praktijk om te voorkomen dat verplichte taken niet worden uitgevoerd. Hiermee wordt de kans op aansprakelijkheidstelling verkleind. Hiernaast wordt er aanbevolen om de ervaringen en opvattingen van de respondenten mee te nemen in de praktijk. Zo kan de ontbrekende wetgeving er ook voor zorgen dat er per cliënt maatwerk wordt toegepast. Tot slot kan worden meegegeven dat het goed documenteren van keuzes de kans op aansprakelijkheid kan verkleinen, omdat handelingen op deze wijze verantwoord kunnen worden.

# Afkortingenlijst

BW = Burgerlijk Wetboek

WSNP = Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

BPBI = Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheer

NBPB = Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders

NBBI = Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoerders & Inkomensbeheer

NVVK = Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

LOVCK&T = Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht

RB = Rechtbank

# Inleiding

Voor u ligt het onderzoeksrapport van mijn afstudeerscriptie voor de studie Sociaal Juridisch Dienstverlening. Het onderzoek dat is uitgevoerd heeft betrekking op de juridische kaders van het beschermingsbewind. Hierbij staat de volgende vraag centraal: Wat is binnen beschermingsbewindvoering volgens jurisprudentie het juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor onder andere Vinkestijn Bewindvoering?

De aanleiding van dit onderzoek is mijn groeiende interesse in het beschermingsbewind. Sinds september 2017 ben ik werkzaam bij mijn opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering, een middelgroot bewindvoerderskantoor. Mijn functie is assistent bewindvoerder. Sinds september krijg ik steeds meer verantwoordelijkheid binnen mijn functie. Doordat ik in de loop van de tijd steeds meer kennis heb vergaard, ben ik mijn werk met steeds meer plezier gaan uitvoeren. Ik vind het interessant om de knelpunten binnen de praktijk te onderzoeken. Met de opdrachtgever ben ik rond de tafel gegaan om tot een passend onderwerp te komen. Omdat mijn interesse vooral uitgaat naar de juridische kant van het beschermingsbewind is ervoor gekozen om onderzoek te doen naar de juridische kaders. Hiernaast kijk ik ernaar uit om de opdrachtgever een helpende hand te kunnen bieden binnen het werkveld, middels het beroepsproduct: de werkwijzer.

Het doel van het onderzoek is dat opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering binnen de praktijk meer handvatten krijgt geboden door middel van de ontwikkelde werkwijzer. De onzekerheid en onduidelijk zal worden ontnomen doordat er een helder en compleet beeld is ontstaan van het verplichte gedetailleerde takenpakket van een bewindvoerder.

# Hoofdstuk 1 – Onderzoeksprobleem

## Probleemanalyse

Het probleem dat onderzocht gaat worden is het ontbrekende juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor de opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering.

Deze opdrachtgever behartigt als beschermingsbewindvoerder de financiële belangen van personen die hier geestelijk of lichamelijk niet toe is staan zijn, of problematische schulden hebben. Het bewind wordt door de rechtbank uitgesproken wegens één van bovenstaande gronden. Sinds 21 januari 2015 is de bewindvoerder van Vinkestijn Bewindvoering benoembaar als beschermingsbewindvoerder. Deze benoeming vindt per cliënt plaats bij het kantongerecht. Ruim drie jaar later is er een behoorlijk klantenbestand ontstaan, waarbij er steeds vaker tegen bovengenoemd probleem wordt aangelopen.

De beschermingsmaatregel onderbewindstelling staat genoemd in het Burgerlijk Wetboek, maar kort en bondig. In de artikelen 431 tot en met 449 van Boek 1 staat de onderbewindstelling genoemd. Grotendeels omschrijven deze artikelen de formele eisen van bewindvoering zoals de benoeming en beëindiging van beschermingsbewind. De inhoud van het bewind zoals de taken en verplichtingen worden niet uitgebreid omschreven. Er wordt bijvoorbeeld kort beschreven in het Burgerlijk Wetboek dat het beheer over de onder bewind staande goederen toekomt aan de bewindvoerder.[[1]](#footnote-1) Hiernaast wordt ook gesteld dat de bewindvoerder tijdens het bewind de rechthebbende vertegenwoordigt in en buiten rechte en dat de bewindvoerder alle handelingen kan verrichten die aan een goed bewind bijdragen. [[2]](#footnote-2) Tot slot wordt er geformuleerd dat de bewindvoerder aansprakelijk kan worden gesteld indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet.[[3]](#footnote-3) Enkel gekeken naar deze wetgeving is het voor de opdrachtgever zeer onzeker wanneer hij voldoet aan bijvoorbeeld ‘handelingen die aan een goed bewind bijdragen’.

Ook is er een ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’.[[4]](#footnote-4) Dit besluit bevat vooral eisen omtrent de intake van een cliënt, de inlichtingen naar de cliënt toe, opleiding van de bewindvoerder, klachtenregeling en dergelijke. Hier ontbreken ook de verplichte gedetailleerde taken van een bewindvoerder.

Hiernaast zijn er ook beroepscodes die bijvoorbeeld door brancheverenigingen zijn opgesteld. Deze kunnen bindend zijn voor leden, maar ook hier ontbreekt vaak een gedetailleerde omschrijving van het gehele takenpakket. Daarnaast bestaan er ook aanbevelingen opgesteld door het LOVCK&T met daarin enkele concrete taken[[5]](#footnote-5), maar het probleem hierbij is dat het geen regelementen zijn, dus zijn ze niet bindend. Dit biedt voor de bewindvoerder geen zekerheid, omdat niet-bindende aanbevelingen niet kunnen worden gezien als verplichte taken.

Het kort en bondig omschreven beschermingsbewind binnen het Burgerlijk Wetboek met daarbij ontbrekende bindende regelementen over de verplichte taken van een bewindvoerder veroorzaken onduidelijkheid over waartoe de bewindvoerder verplicht is en waartoe niet. Wanneer er onduidelijkheid heerst over de verantwoordelijkheid van de bewindvoerder, kan dit ervoor zorgen dat hij tekort schiet in zijn taken met het gevolg dat hij hiervoor aansprakelijk wordt gesteld door cliënten en/of instanties. Dit ziet opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering als een probleem waar zij veel mee te maken krijgen in de praktijk.

Daarbij geeft de opdrachtgever ook aan dat er in haar omgeving veel collega-bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld wegens het niet voldoende uitvoeren van het volledige takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Het onderzoeksprobleem is dus een lopend vraagstuk binnen de directe omgeving van de opdrachtgever. Daarnaast zijn er ook via jurisprudentie veel gevallen bekend waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld door een cliënt voor het tekort schieten in handelingen die aan een goed bewind bijdragen.

Er zal een kort voorbeeld volgen. Op 18 november 2013 is een beschermingsbewindvoerder aansprakelijk gesteld door een cliënt omdat hij volgens haar tekort had geschoten in zijn functioneren.[[6]](#footnote-6) De klachten betroffen onder andere het niet correct voeren van de administratie, het niet tijdig betalen van premies waardoor er boetes zijn ontstaan en het niet tijdig betalen van naheffingen. Bovengenoemde klachten heeft de kantonrechter gegrond verklaard en de bewindvoerder is veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 533,00. Aan de hand hiervan kan gesteld worden dat bovengenoemde taken behoren tot het verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Een duidelijk overzicht van het gehele takenpakket ontbreekt echter bij de opdrachtgever.

Naast deze uitspraak zijn er nog talloze vergelijkbare uitspraken te vinden. Dit toont nogmaals aan dat dit niet alleen voor de opdrachtgever een spelend probleem is, maar ook voor vele andere beschermingsbewindvoerders. Hieruit blijkt dat het essentieel is dat er een helder beeld wordt gecreëerd van het gehele verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder.

## Gewenste situatie

Aan de probleemanalyse zit een gewenste situatie verbonden. Middels de uitkomst van dit onderzoek zal de gewenste situatie worden bewerkstelligd.

In de gewenste situatie heeft Vinkestijn Bewindvoering een helder en compleet beeld van het gehele verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Het plan is dan ook om een werkwijzer te ontwikkelen waarin dit uitgebreid wordt omschreven. Deze werkwijzer biedt voor de bewindvoerder en de overige medewerkers van Vinkestijn een helpende hand in de keuzes die zij moeten maken. Op deze manier hebben zij een helder beeld van de werkzaamheden die verplicht moeten worden verricht en hierdoor wordt het eenvoudiger voor hen om prioriteiten te stellen. De werkwijzer zal bestaan uit taken die wel helder voortvloeien uit wet- en regelgeving, met daarbij toegevoegd de verplichte taken die blijken uit het jurisprudentieonderzoek.

Hiernaast is het doel om de onzekerheid binnen het kantoor te ontnemen wat betreft het takenpakket. De opdrachtgever streeft ernaar het uiterste resultaat voor de cliënt te behalen, maar als het niet inzichtelijk is waar een bewindvoerder toe verplicht is, veroorzaakt dit zorgen omdat zij dan eventueel aansprakelijk kunnen worden gesteld. Bij Vinkestijn Bewindvoering is een aansprakelijkheidstelling nog nooit toegewezen, maar dit gebeurt wel bij vele andere bewindvoerders. De opdrachtgever wenst te voorkomen dat dit hen ook overkomt.

Wanneer er een werkwijzer met het volledige verplichte takenpakket bij het bewindvoerderskantoor in huis is, kan iedere medewerker deze te allen tijde raadplegen.

Echter is het onmogelijk om middels dit onderzoek het probleem te laten verdwijnen voor beschermingsbewindvoerders in heel Nederland, wet- en regelgeving zal daarvoor moeten worden gewijzigd. Maar door het ontwikkelen van een werkwijzer voor de opdrachtgever kan dit vele handvatten bieden binnen de praktijk, zodat in ieder geval voor hen meer duidelijkheid ontstaat wat er met de wet- en regelgeving wordt bedoeld. Dit blijkt namelijk uit het jurisprudentieonderzoek waarin rechters geldende wet- en regelgeving interpreteren.

## Probleemafbakening

Een bewindvoerder kan voorkomen in twee verschillende vormen: een beschermingsbewindvoerder en een WSNP-bewindvoerder. Dit onderzoek zal zich uitsluitend richten op de beschermingsbewindvoerder. De opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering voert ook enkel beschermingsbewind uit. Veelal veroorzaakt eenzelfde benaming bij mensen buiten het werkveld veel verwarring. Om deze reden zullen de verschillen nu kort uiteen worden gezet.

Een beschermingsbewindvoerder is er ten eerste om een persoon financieel te beschermen. Het beheer van de financiën komt in de handen van de beschermingsbewindvoerder terecht. Vinkestijn Bewindvoering zorgt er bijvoorbeeld voor dat de vaste lasten betaald worden, de toeslagen worden aangevraagd, de belastingaangifte wordt gedaan en de post verwerkt wordt van de onderbewindgestelde. Een beschermingsbewindvoerder kan voor onbepaalde tijd de financiën beheren.

Een WSNP-bewindvoerder komt in een heel ander traject kijken. WSNP staat voor Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Wanneer een schuldenaar het minnelijke schuldsaneringstraject via de gemeente niet correct heeft doorlopen, kan er een beroep gedaan worden op de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen, hierna te noemen WSNP.[[7]](#footnote-7) Als de schuldenaar wordt toegelaten tot de WSNP krijgt hij een WSNP-bewindvoerder toegewezen die binnen het traject van 3 jaar verantwoordelijk is voor de betaling van de schulden die binnen de WSNP vallen.

Tevens is het zo dat het bij beschermingsbewind niet verplicht is dat men schulden heeft. Een persoon kan ook een beschermingsbewindvoerder aangewezen krijgen wanneer de persoon geestelijk of lichamelijk niet in staat is om zijn financiën te beheren. Dit is namelijk de eerste grond waarop het beschermingsbewind kan worden uitgesproken door de rechter.[[8]](#footnote-8) De tweede grond is het hebben van problematische schulden.[[9]](#footnote-9) Bij problematische schulden brengt Vinkestijn Bewindvoering de schulden in kaart en zorgt ervoor dat alle schuldeisers op de hoogte zijn van het bewind. Wanneer er een stabiel dossier is ontstaan waarbij de financiële situatie van de onderbewindgestelde inzichtelijk is en de schulden voor de bewindvoerder onoplosbaar zijn, kan de persoon aangemeld worden voor een minnelijk schuldsaneringstraject, of er kan in het tweede geval verzocht worden om een WSNP-traject.

Tot slot zal er in het onderzoek ook een onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende gronden waarop het beschermingsbewind wordt uitgesproken. Zoals hierboven omschreven wordt het beschermingsbewind uitgesproken wegens een geestelijke of lichamelijke beperking óf wegens problematische schulden. De grond van de onderbewindstelling bepaald bij de opdrachtgever ook het takenpakket. Wanneer iemand wegens een geestelijke of lichamelijke beperking niet in staat is om zijn financiën te beheren, maar verder geen schulden heeft, worden er enkel basis taken uitgevoerd. Als eenmaal alle inkomsten zijn aangevraagd (zoals uitkering en toeslagen) en de vaste lasten via automatische overboekingen in de bank standaard iedere maand worden overgemaakt, komen er in het algemeen niet veel andere werkzaamheden bij kijken. Voor mensen die kampen met hoge schulden worden er bij Vinkestijn Bewindvoering echter meer werkzaamheden uitgevoerd. Er komen namelijk regelmatig deurwaarders langs bij Vinkestijn Bewindvoering die beslag willen leggen. Vele onderbewindgestelden wegens schulden krijgen bijvoorbeeld te maken met beslag op de inboedel, of beslag op het inkomen. Vinkestijn Bewindvoering handelt dit dan af en zorgt ervoor dat de onderbewindgestelde nooit onder de beslagvrije voet komt. Enkel op het bedrag boven de beslagvrije voet mag een schuldeiser beslag leggen. Hiernaast voert Vinkestijn ook andere taken uit binnen een schuldendossier zoals het treffen van betalingsregelingen en begeleiding richting een schuldhulpverleningstraject of WSNP traject.

Dit onderzoek zal zich focussen op taken binnen beide soorten dossiers. Veel basistaken die namelijk worden uitgevoerd bij een bewind wegens geestelijke of lichamelijke toestand moeten ook worden uitgevoerd bij een bewind wegens problematische schulden. Een voorbeeld hiervan is het aanvragen van kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. Grotendeels bestaat het klantenbestand van Vinkestijn Bewindvoering namelijk uit personen met een laag inkomen die in aanmerking komen voor kwijtschelding. Om een compleet beeld de krijgen van de verplichte taken is het van belang dat alle taken binnen een dossier, ongeacht de grondslag, worden verwerkt in het resultaat van het onderzoek: de werkwijzer.

## Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk is het onderzoeksprobleem uiteen gezet. Vervolgens volgt in hoofdstuk 2 de doelstelling van het onderzoek, gevolgd door de vraagstelling in hoofdstuk 3.

In hoofdstuk 4 zullen de methoden die tijdens dit onderzoek zijn ingezet worden behandeld per deelvraag. Binnen hoofdstuk 5 zijn de kaders terug te vinden, bestaande uit het juridisch kader en het maatschappelijk kader.

In hoofdstuk 6 staan de resultaten verwerkt. Hierna volgt hoofdstuk 7 waarin de conclusies en aanbevelingen staan opgesteld, gevolgd door de kritische reflectie.

Het beroepsproduct is te vinden in de vorm van een werkwijzer in hoofdstuk 8.

Samen met de literatuurlijst vormen de bijlagen het laatste gedeelte van het onderzoeksrapport.

# Hoofdstuk 2 – Doelstelling

## 2.1 Kennisdoel

Het kennisdoel van dit onderzoek zal inhouden dat er meer kennis wordt vergaard over het verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Deze kennis zal worden verzameld door het nauwkeurig bestuderen van wet- en regelgeving, het afleggen van interviews en het onderzoeken van jurisprudentie. Jurisprudentie geeft weer hoe de wet- en regelgeving door rechters wordt geïnterpreteerd. In de vorm van het juridisch kader zal wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind worden omschreven. Er zal blijken welke aspecten in de wet helder staan omschreven, en waar onduidelijkheden voorkomen. Binnen dit onderzoek zal er in wet- en regelgeving vooral gekeken worden naar de verplichte taken die een bewindvoerder dient uit te voeren. Omdat in wet- en regelgeving volgens de opdrachtgever niet concreet uiteen wordt gezet wat zij moeten en mogen doen, ontbreekt deze kennis hierover op het kantoor van de opdrachtgever. Vervolgens zal er doormiddel van interviews kennis worden vergaard over de opvattingen en ervaringen van collega-bewindvoerders. Deze kennis kan er voor zorgen dat de opdrachtgever nieuwe inzichten krijgt in hoe zij met het probleem kunnen omgaan. De tweede methode die ingezet gaat worden is jurisprudentieonderzoek. Aan de hand van uitspraken van rechters kan er beoordeeld worden welke taken een rechter voor een bewindvoerder verplicht acht. Wanneer de opdrachtgever beschikt over de kennis wanneer een bewindvoerder wel of niet aansprakelijk gesteld wordt, kan dit worden toegepast in de praktijk. De kennis die na het uitvoeren van de methodes is verzameld, zal verwerkt worden in een werkwijzer die de opdrachtgever in de praktijk kan toepassen om het onderzoeksprobleem te verhelpen.

Het verzamelen van de kennis is voor de opdrachtgever zeer relevant omdat dit uiteindelijk middels het beroepsproduct de onduidelijkheid en de onzekerheid binnen het werkveld kan wegnemen. Er heerst onduidelijkheid doordat de bondige wetgeving uit het Burgerlijk Wetboek niet inhoudelijk de taken van een bewindvoerder omschrijft en aanbevelingen niet bindend zijn. Vervolgens wordt er onzekerheid veroorzaakt doordat de opdrachtgever bij het uitvoeren van zijn taken niet goed voor ogen heeft welke taken hij verplicht moet uitvoeren, waardoor er angst ontstaat om aansprakelijk gesteld te worden door cliënten of hun opvolgend bewindvoerder

## 2.2 Praktijkdoel

Het praktijkdoel is om als resultaat van het onderzoek een werkwijzer te ontwikkelen. In deze werkwijzer is nauwkeurig uiteen gezet welke verplichte taken een beschermingsbewindvoerder moet uitvoeren. De taken vloeien voort uit wet- en regelgeving samengevoegd met de taken die blijken uit jurisprudentieonderzoek. Deze werkwijzer zal een compleet beeld vormen van de taken die een beschermingsbewindvoerder moet uitvoeren om te voorkomen dat hij aansprakelijk wordt gesteld. Het advies aan de opdrachtgever zal hierbij zijn dat de werkwijzer ingezet dient te worden bij het bepalen van de uit te voeren taken binnen een dossier.

Het praktijkdoel is dan ook dat binnen ieder dossier, ongeacht de grondslag, de werkwijzer toegepast kan worden. Om ervoor te zorgen dat het doel eenvoudig behaald kan worden is de werkwijzer ingedeeld in verschillende groepen. Zo is er bijvoorbeeld een groep taken die speciaal uitgevoerd dient te worden binnen een schuldendossier, of taken die speciaal dienen te worden uitgevoerd bij het einde van het bewind.

De werkwijzer zal de opdrachtgever en haar werknemers een helpende hand bieden. Het doel is om de werkwijzer bruikbaar te maken voor de bewindvoerder zelf, alle medewerkers en stagiaires. Om deze reden zal de werkwijzer in eenvoudige taal worden opgesteld.

Het kennisdoel gaat het er voor zorgen dat het beroepsproduct c.q. de werkwijzer kan worden ontwikkeld. Met de werkwijzer kan het praktijkdoel worden behaald, doordat een compleet overzicht van de verplichte taken de onduidelijkheid en onzekerheid binnen het kantoor weg kan nemen. Het doel is om zoveel mogelijk kennis te verzamelen en er zo voor te zorgen dat de werkwijzer zo compleet mogelijk is.

# Hoofdstuk 3 – Vraagstelling

## 3.1 Centrale vraag

Wat is binnen beschermingsbewindvoering volgens jurisprudentie het juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor onder andere Vinkestijn Bewindvoering?

## 3.2 Deelvragen

1A - Hoe gaat Vinkestijn Bewindvoering om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder?

1B - Hoe gaan andere bewindvoerders om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder?

2 - Welke verplichte taken blijken uit jurisprudentieonderzoek waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld wegens het niet uitvoeren van een bepaalde taak of voor het tekort schieten hierin?

# Hoofdstuk 4 – Methoden

## 4.1 Methoden van onderzoek

Om het gewenste resultaat te behalen met het onderzoek zijn er twee methoden ingezet: interviewen en jurisprudentieonderzoek.

Voor de beantwoording van de deelvragen 1A en 1B is er gebruik gemaakt van de methode interviewen. Voor deelvraag 2 is de methode jurisprudentieonderzoek ingezet.

### 4.1.1 Deelvraag 1A

* Hoe gaat Vinkestijn Bewindvoering om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder?

Ten eerste is de opdrachtgever geïnterviewd om een compleet beeld te krijgen van het probleem dat zij ervaren, en hoe zij hiermee omgaan. Er is gekozen voor een half gestructureerd interview waarbij er topics zijn opgesteld welke de gesprekonderwerpen vormen. Onder de topics stonden een aantal sub topics ter verdieping van de topics. Bij een half-gestructureerd interview staan de onderwerpen die tijdens het interview worden behandeld vast, maar de exacte vragen nog niet.[[10]](#footnote-10) De topiclijst is terug te vinden in bijlage 2. Ten eerste werden de kenmerken van het kantoor met de opdrachtgever besproken om te ontdekken wat voor soort kantoor de opdrachtgever heeft. Hierna werd de kennis besproken over de op dit moment geldende wet- en regelgeving, met daaruit voortkomend de verplichte taken. Ook kwamen middels de sub topics de ervaringen met deze wet- en regelgeving naar voren. Tot slot is er gesproken over aansprakelijkheid. Hoe kijkt de opdrachtgever hier tegenaan, en komt dit veel voor in de praktijk? Op deze wijze is er een compleet beeld ontstaan van het onderzoeksprobleem bij de opdrachtgever. Vervolgens werden er andere bewindvoerderskantoren geïnterviewd om een antwoord te kunnen geven op deelvraag 1B.

### 4.1.2. Deelvraag 1B

* Hoe gaan andere bewindvoerders om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder?

Ten tweede is er met deze methode ontdekt of andere bewindvoerders het onderzoeksprobleem herkennen, en hoe zij hier mee om gaan. Deze interviews zijn in de resultaten verwerkt, en met elkaar vergeleken om een helder beeld te creëren van de ervaringen van de andere bewindvoerders. Kampen zij bijvoorbeeld met hetzelfde probleem en hebben zij ook de vrees om aansprakelijk te worden gesteld? Of bestaat er binnen dit kantoor al iets in de vorm van een werkwijzer waardoor dit probleem is verholpen? Er zijn drie kleine bewindvoerderskantoren geïnterviewd, en drie grote. Een bewindvoerderskantoor werd binnen dit onderzoek als klein gezien wanneer er minder dan 200 dossiers worden behandeld. De kantoren die als groot werden gezien hebben allen boven de 2000 dossiers in handen. Deze keuze is gemaakt zodat er een compleet en reëel beeld ontstaat van de ervaringen van andere bewindvoerders. Ook bij deze deelvraag is er gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews waarbij de onderwerpen in de vorm van topics vast stonden, maar de vragen niet. Dezelfde topiclijst als van deelvraag 1A is tijdens de interviews met de andere bewindvoerders voor deelvraag 1B toegepast, en dus terug te vinden in bijlage 2. Met deze topics werden alle noodzakelijke gespreksonderwerpen behandeld. Om een goed beeld te krijgen van de respondent zijn kantoor werden eerst de kenmerken van het kantoor besproken. Vervolgens werd er net zoals bij deelvraag 1A besproken hoeveel kennis het kantoor heeft van de geldende wet- en regelgeving, het verplichte takenpakket wat hier uit blijkt, de ervaringen met de wet- en regelgeving en de aansprakelijkheid. Heeft de respondent bijvoorbeeld wel eens te maken gehad met aansprakelijkheid? En hoe wordt er tegen het risico aangekeken om aansprakelijk gesteld te worden?

### 4.1.3. Deelvraag 2

* Welke verplichte taken blijken uit jurisprudentieonderzoek waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld wegens het niet uitvoeren van een bepaalde taak of voor het tekort schieten hierin?

Vervolgens is er gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Tijdens het jurisprudentieonderzoek zijn relevante uitspraken nauwkeurig bestudeerd. De uitspraken die gebruikt zijn, betreffen bewindvoerders die aansprakelijk worden gesteld wegens tekortkoming in de uitvoering van hun verplichte taken. In de uitspraken is het de cliënt zelf of een opvolgend bewindvoerder die de (vorige) bewindvoerder aansprakelijk stelt. Zij zijn in deze uitspraken van mening dat hun bewindvoerder één of meerdere taken niet heeft uitgevoerd, welke volgens hen wel tot het takenpakket van een goed bewindvoerder zouden moeten horen. Er zijn in totaal 10 uitspraken onderzocht. Aan de hand van de uitspraken is er in de conclusies een helder beeld geschetst van het takenpakket van een bewindvoerder dat volgens de rechter verplicht moet worden uitgevoerd.

Middels de website rechtspraak.nl zijn de onderzochte uitspraken geselecteerd. Er zijn verschillende zoektermen gebruikt om de juiste uitspraken te vinden. De uitspraken die zijn gebruikt, zijn niet ouder dan 10 jaar. De uitspraken zijn afkomstig van de kantonrechter en het gerechtshof. Bovenstaande keuzes staan in ‘5.2.2 Methode: jurisprudentieonderzoek’ gemotiveerd.

## 4.2 Kwaliteit van de gegevens

### 4.2.1. Methode: interviewen

Naast het interview met de opdrachtgever, zijn er nog 6 andere bewindvoerders geïnterviewd. Via het netwerk van de opdrachtgever zijn er een aantal respondenten benaderd, maar daarnaast zijn er ook onbekende kantoren benaderd.

Om de kwaliteit van de interviews te optimaliseren zijn deze allen opgenomen met een recorder. Op deze manier zijn de exacte uitspraken van de bewindvoerders te achterhalen. Een bijkomend voordeel aan het opnemen van de interviews is dat je niet hoeft mee te schrijven tijdens het interview. Je kunt je volledig focussen op het verhaal van de respondent, terwijl de recorder alles vastgelegd.[[11]](#footnote-11) Uiteraard is er vóór de opnames toestemming gevraagd aan de respondenten. Iedere respondent heeft toestemming gegeven voor het opnemen van het interview. Vervolgens zijn de interviews getranscribeerd zodat de lezer van het onderzoek het interview exact kan teruglezen. Vóór het uitvoeren van de interviews heeft er een nauwkeurige voorbereiding plaatsgevonden. Er is een topiclijst opgesteld met daarbij verschillende sub topics. Na het eerste interview is er zorgvuldig gekeken waar de topiclijst aangepast kon worden. De definitieve topiclijst is vervolgens toegevoegd aan het onderzoeksrapport in de bijlage 2. Doordat er na het eerste interview kritisch is gekeken naar knelpunten zijn de volgende interviews kwalitatief beter uitgevoerd. Om te zorgen dat de respondenten eerlijk konden antwoorden op de vragen is ervoor gekozen om de interviews anoniem en vertrouwelijk te verwerken. In de transcripten zijn dan ook de naam van de respondent en de naam van het kantoor niet genoemd. Wanneer respondenten weten dat zij anoniem spreken, is de kans groter dat zij eerlijker antwoord geven op de vragen. Dit verbeterd de kwaliteit van het onderzoek doordat er meer bruikbare informatie wordt gedeeld.

### 4.2.2. Methode: jurisprudentieonderzoek

Uiteindelijk is ook de kwaliteit van het jurisprudentieonderzoek nauwlettend in de gaten gehouden. Van tevoren zijn er afwegingen gemaakt wat voor soort uitspraken bruikbaar zijn voor het onderzoek. Worden er bijvoorbeeld enkel uitspraken gebruikt van de kantonrechter, of ook uitspraken die zijn gedaan door een hogere rechter? Omdat er in jurisprudentie veel zaken te vinden waren waarbij cliënten hun bewindvoerder aanklagen, is hierin ook een bepaald onderscheid gemaakt. Niet iedere uitspraak is namelijk bruikbaar voor het onderzoek. Deze keuzes zijn tijdens het onderzoek weloverwogen gemaakt.

Tijdens dit onderzoek is ervoor gekozen om uitspraken te gaan gebruiken van de kantonrechter, maar ook van hogere rechters zoals vanuit het gerechtshof. Hier is voor gekozen omdat er op deze manier een compleet beeld ontstaat van hoe er in de rechtspraak wordt geoordeeld. De opdrachtgever zou namelijk ook op het gerechtshof kunnen verschijnen wanneer een cliënt van mening is dat een kantonrechter niet de juiste uitspraak heeft gedaan. Vandaar dat het ook noodzakelijk is om te weten hoe het gerechtshof oordeelt in dit soort situaties. Hiernaast is er een grens getrokken in hoe oud de uitspraken zijn. De jurisprudentie die is gebruikt, is niet langer dan 10 jaar geleden uitgesproken. Kwalitatief gezien is het namelijk beter om uitspraken te gebruiken die zo recent mogelijk zijn. Op deze manier kan er namelijk beoordeeld worden hoe rechters tegenwoordig oordelen. Er werd bijvoorbeeld 20 jaar geleden heel anders geoordeeld door rechters dan dat zij nu doen. In sommige uitspraken kwam naar voren dat een cliënt of opvolgend bewindvoerder meerdere klachten had ingediend tegen de bewindvoerder. In sommige gevallen waren niet alle klachten bruikbaar voor dit onderzoek, en werden enkel de bruikbare klachten die vervolgens ook werden toegekend door de rechter gebruikt. Dit omdat het de kwaliteit van het onderzoek niet zou bevorderen wanneer alle klachten uit een deels bruikbare uitspraak zouden worden behandeld. Dit heeft geen toegevoegde waarde voor het onderzoek.

## 4.3 Analyse van de gegevens

Vervolgens zijn de interviews zorgvuldig verwerkt. De opgenomen interviews zijn uitgetypt zodat er een transcript is ontstaan. Zie bijlage 3 voor de transcripten. Vervolgens zijn de transcripten gelabeld, doormiddel van het naar boven halen van relevante antwoorden. Deze labels werden hierna ondergebracht in verschillende kern labels. Deze kern labels kwamen grotendeels overeen met de topics. De kern labels zijn vervolgens uitgewerkt in de resultaten.

In de resultaten zijn de uitkomsten van de interviews voor deelvraag 1B met elkaar vergeleken. Speelt er bij alle geïnterviewde partijen hetzelfde probleem? Of zijn er tegenstellingen te zien? Doordat de kern labels zijn omgezet in een lopend verhaal kan er uit de resultaten worden afgeleid hoe de verschillende partijen hebben geantwoord tijdens het interview.

De resultaten van deelvraag 1A en 1B bestaan uit een compleet overzicht van het onderzoeksprobleem volgens de opdrachtgever en de opvattingen er ervaringen van collega-bewindvoerders.

Bij de methode jurisprudentieonderzoek zijn de uitspraken ten eerste grondig bestudeerd. Vervolgens zijn er samenvattingen gemaakt van de uitspraken met daarin de belangrijkste aspecten. Deze samenvattingen zijn terug te vinden in bijlage 4. Er is gekozen voor het maken van samenvattingen omdat er naast bruikbare informatie ook veel onbruikbare informatie te vinden was in de uitspraken. Hierbij kun je denken aan eisen van een verzoeker die vervolgens niet werden uitgekend door de rechter. Zoals eerder genoemd is dit geen bruikbare informatie voor het onderzoek.

Hierna is dezelfde werkwijze als bij de interviews toegepast, namelijk labelen. De belangrijke aspecten zijn uit de uitspraken gehaald en daarna ondergebracht in kern labels. Die kern labels zijn net zoals bij de interviews terug te vinden in de resultaten. De uitspraken die bijvoorbeeld allen iets zeiden over de taken die volgens een rechter uitgevoerd dienen te worden binnen een schuldendossier, zijn dan ook binnen het kern label ‘schuldendossier taken’ in de resultaten verwerkt. De kern labels zijn in de resultaten net zoals bij de interviews omgezet in een lopend verhaal. Tot slot is het beroepsproduct, de werkwijzer, ontwikkeld. Hierin staan de verplichte taken die een bewindvoerder dient uit te voeren volgens de wet en jurisprudentie.

# Hoofstuk 5 – Kaders

## 5.1 Juridisch kader

In het juridisch kader wordt de wet- en regelgeving die op dit moment van toepassing is op het beschermingsbewind behandeld. Dit zal het Burgerlijk Wetboek zijn, maar ook het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’, de beroepscodes binnen brancheverenigingen en de ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ door het LOVCK&T (Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht) opgesteld. Tot slot zal de wettelijke basis van aansprakelijkheid worden toegelicht, omdat hieruit blijkt op welke gronden iemand aansprakelijk gesteld kan worden. Dit is van belang omdat het onderzoek verband houdt met het aansprakelijk stellen van bewindvoerders.

### 5.1.1 Burgerlijk Wetboek

De basis van beschermingsbewindvoering is te vinden in het Burgerlijk Wetboek Boek 1. Binnen de probleemanalyse is dit al kort uiteengezet. Heel titel 19 van Boek 1 wijdt zich aan het beschermingsbewind. In welgeteld 19 artikelen worden grotendeels alleen de formaliteiten binnen bewindvoering uiteen gezet. Hieronder zal worden samengevat wat er in Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek wordt omschreven.

Ten eerste staan de twee gronden genoemd waarop het beschermingsbewind kan worden uitgesproken in artikel 1:431 lid 1. Het bewind wordt uitgesproken omdat iemand niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen. De twee mogelijke oorzaken hiervan zijn de gronden waarop het bewind wordt uitgesproken. De eerste oorzaak is de lichamelijke of geestelijke toestand van de persoon[[12]](#footnote-12) en de tweede oorzaak is verkwisting of het hebben van problematische schulden.[[13]](#footnote-13)

Een cliënt kan zelf het verzoek doen tot bewind, maar dit kan ook gedaan worden door een partner, een bloedverwant (in rechte lijn en die in de zijlijn tot de vierde graad), een gezaghebbende, een voogd, de verzorgende instelling waar de persoon verblijft, een curator als bedoeld in titel 16 boek 1, een mentor als bedoeld in titel 20 boek 1 of het Openbaar Ministerie.[[14]](#footnote-14)

Tenzij het bewind anders bepaald, omvat het bewind alle goederen van de cliënt.[[15]](#footnote-15) Uit de rechterlijke uitspraak blijkt dat de cliënt onder bewind is gesteld en hierin wordt ook bepaald welke goederen van de cliënt onder het bewind vallen.[[16]](#footnote-16) De rechter benoemd hierbij ook wie de bewindvoerder wordt. De voorkeur van de cliënt wordt hierin altijd meegenomen.[[17]](#footnote-17) Daarna volgt er een opsomming van personen die niet tot bewindvoerder kunnen worden benoemd.[[18]](#footnote-18)

Vervolgens wordt de verplichting genoemd om een beschrijving van de aan het bewind onderworpen goederen op te maken, een rekening te openen voor de cliënt en aan de kantonrechter alle inlichtingen te verstrekken.[[19]](#footnote-19) Vanaf het moment van de uitspraak komt het beheer over de onder bewind staande goederen toe aan de bewindvoerder en niet meer aan de cliënt. Slechts met medewerking van de bewindvoerder kan de cliënt nog beschikken over de goederen.[[20]](#footnote-20) Wanneer een derde van het bewind op de hoogte was, of had moeten zijn, kan een rechtshandeling door de cliënt richting deze partij worden tegengeworpen en ongeldig worden verklaard.[[21]](#footnote-21) Denk hierbij aan het afsluiten van een abonnement zonder toestemming van de bewindvoerder. De bewindvoerder is degene die de cliënt in en buiten rechte vertegenwoordigt. Voor enkele handelingen, zoals bijvoorbeeld het beschikken en aangaan van overeenkomsten, dient de bewindvoerder toestemming te hebben van de cliënt, of als dit niet mogelijk is, van de rechter.[[22]](#footnote-22) Een bewindvoerder kan aansprakelijk worden gesteld indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet.[[23]](#footnote-23) Hiernaast staat er omschreven dat een bewindvoerder jaarlijks en aan het einde van het bewind een rekening en verantwoording aflegt aan zijn cliënt en aan de kantonrechter.[[24]](#footnote-24) Ook wordt de beloning van de bewindvoerder omgeschreven.[[25]](#footnote-25)

Tot slot staat de beëindiging van het bewind beschreven. Het bewind eindigt door tijdsverloop (als het bewind voor bepaalde tijd is ingesteld), de dood, faillietverklaring, ondercuratelestelling, ontslag van de bewindvoerder of een beëindigingsverzoek van de bewindvoerder of degene die gerechtigd is om het bewind te verzoeken.[[26]](#footnote-26)

### 5.1.2. Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders, en mentoren

Hiernaast bestaat er het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’. In dit besluit staan regels omtrent de waarborging van de kwaliteit van bovengenoemde professionals. Ten eerste worden hierin eisen gesteld over het in bezit hebben van een verklaring omtrent gedrag en de scholing van een bewindvoerder.[[27]](#footnote-27) Ook wordt er omschreven dat een bewindvoerder de zelfredzaamheid van een cliënt moet bevorderen.[[28]](#footnote-28) Vervolgens wordt omschreven dat de bewindvoerder en de onderbewindgestelde vóór het bewind afspraken maken over het doel en de verwachtingen van het bewind en over het contact.[[29]](#footnote-29) Hierna staat in het besluit omschreven hoe de klachtenregeling van een bewindvoerder wordt uitgevoerd.[[30]](#footnote-30) Een klachtenregeling moet namelijk op zijn minst vermelden bij wie en op welke wijze de onderbewindgestelde een klacht kan indienen, binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld, een toelichting wanneer een klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard en wat bij een ongegrondverklaring de vervolg stappen zijn.

Ook wordt het bijhouden van een dossier gezien als een verplichting.[[31]](#footnote-31) Daarnaast is een bewindvoerder verplicht om een omschrijving in bezit te hebben van de intakeprocedure, de uitvoering van het bewind, de beëindiging van het bewind en de administratieve organisatie.[[32]](#footnote-32) Een bewindvoerder mag direct en indirect geen ander voordeel uit zijn positie halen dan de beloning die hiervoor is vastgesteld.[[33]](#footnote-33) Tot slot wordt opnieuw de verplichting tot het afleggen van een rekening en verantwoording genoemd.[[34]](#footnote-34) Dit zijn de belangrijkste eisen die in dit besluit staan vast gelegd.

### 5.1.3. Beroepscodes binnen brancheverenigingen

Hiernaast bestaan er ook veel branche- en beroepsverenigingen welke beroepscodes hanteren. In sommige gevallen zijn deze regels bindend voor de leden. Hierbij kun je denken aan branchevereniging BPBI (Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheer), NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) en NBBI (Nederlandse branchevereniging voor Bewindvoerders & Inkomensbeheer). Het doel van deze verenigingen is om de kwaliteit van bewindvoering te bewaken en de belangen te behartigen van de leden. Naast dat iedere bewindvoerder verplicht is om zich te houden aan het Burgerlijk Wetboek en het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’, kunnen de beroepscodes binnen de branchevereniging een extra toevoeging zijn op de verplichtingen waar een bewindvoerder zich aan houdt.

Opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering is zelf lid van NBPB. Deze beroepsvereniging heeft een bindende beroepscode voor hun leden met daarin kernbegrippen en gedragsregels. Deze beroepscode is hoofdzakelijk gericht op een aantal kwaliteitseisen, maar er staan geen gedetailleerde taakbeschrijvingen in genoemd. Onder andere worden er een aantal eigenschappen benoemd zoals openheid en betrouwbaarheid. Hiernaast wordt de verhouding tot de cliënt, de verhouding tot anderen, belangenverstrengeling en het delen van informatie omschreven.[[35]](#footnote-35) Enkele regels uit de beroepscode komen overeen met de eisen die worden gesteld in het bovengenoemde besluit met kwaliteitseisen. Zo wordt in de beroepscode genoemd dat een bewindvoerder geen geschenken mag aannemen van zijn cliënten[[36]](#footnote-36). Dit komt ook naar voren in artikel 9 van het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren’ waarin wordt gesteld dat een bewindvoerder geen ander voordeel uit zijn positie mag halen dan de beloning die hiervoor is vastgesteld.

### 5.1.4. Aanbevelingen meerderjarigenbewind

Tot slot heeft het LOVCK&T (Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht) ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ opgesteld. Deze zijn niet bindend, maar wel opgesteld om de rechtseenheid te bevorderen. In dit aanzienlijke document staan naast een aantal kwaliteitsaanbevelingen ook wat taken uitgebreider omschreven. Er wordt bijvoorbeeld genoemd dat de bewindvoerder bijzondere bijstand hoort aan te vragen voor de bewindvoerderskosten en dat de bewindvoerder dient op te treden tegen schuldeisers die zich niet aan de regels houden.[[37]](#footnote-37) Ook hoort het stabiliseren van problematische schuldensituaties, de toeleiding tot een minnelijke- of wettelijke schuldenregeling, het doen van aangifte, kwijtschelding verzoeken van heffingen en het treffen van betalingsregelingen tot de taken van een bewindvoerder volgens de aanbevelingen.[[38]](#footnote-38)

Al met al zijn deze aanbevelingen vergeleken met bovengenoemde wet- en regelgeving het meest compleet wat betreft het takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Het grote probleem is echter dat deze aanbevelingen niet bindend zijn. Het doel van de aanbevelingen is dat deze worden aangewend door alle rechtbanken van Nederland.[[39]](#footnote-39) Maar zoals eerder gezegd zijn de aanbevelingen niet bindend, en kunnen rechters afwijken van de aanbevelingen als zij een andere opinie hebben over de verplichte taken van een beschermingsbewindvoerder.

### 5.1.5. Wettelijke basis van aansprakelijkheid

Wat het grote gevolg van het onderzoekprobleem is, is dat bewindvoerders aansprakelijk kunnen worden gesteld door hun cliënten omdat zij van mening zijn dat hun bewindvoerder zich niet heeft gehouden aan zijn wettelijke verplichtingen. Een persoon, dus ook een bewindvoerder, kan volgens de wet op twee manieren aansprakelijk worden gesteld. Iemand kan aansprakelijk worden gesteld voor geleden schade op basis van een onrechtmatige daad of op basis van een wanprestatie als een partij een gesloten overeenkomst niet is nagekomen. [[40]](#footnote-40) Deze twee gronden zullen hieronder uiteen worden gezet.

Een onrechtmatige daad is een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of wat volgens ongeschreven recht niet in het maatschappelijk verkeer hoort plaats te vinden, tenzij er sprake is van een rechtvaardigingsgrond.[[41]](#footnote-41) Een bewindvoerder zou dus aansprakelijk kunnen worden gesteld wegens een onrechtmatige daad omdat hij volgens een cliënt heeft nagelaten in strijd met een wettelijk plicht, bijvoorbeeld de plicht die blijkt uit artikel 1:441 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek: handelingen uitvoeren die aan een goed bewind bijdragen. Volgens wetsartikel 162 van boek 6 uit het Burgerlijk Wetboek moet een onrechtmatige daad aan 5 verschillende voorwaarden voldoen wil er een plicht ontstaan tot een schadevergoeding.

1. Ten eerste moet er sprake zijn van een onrechtmatige daad. Een daad kan als onrechtmatig worden aangemerkt als het een inbreuk is op een recht, als het doen of nalaten in strijd is met een wettelijke plicht of wanneer het volgens ongeschreven recht niet in het maatschappelijk verkeer behoort. Dit laatste kan het geval zijn wanneer iets in strijd is met maatschappelijke waarden en normen. Als er sprake is van een rechtvaardigingsgrond, kan een daad niet worden gezien als onrechtmatig. Voorbeeld: Het inslaan van een autoruit is niet onrechtmatig wanneer een oververhitte baby gered moet worden.[[42]](#footnote-42)
2. De volgende voorwaarde is toerekenbaarheid. De geleden schade moet te verwijten zijn aan de schuld van de dader.[[43]](#footnote-43)
3. Het derde criterium is schade. Er moet schade zijn om een schadevergoeding te krijgen. Dit kan vermogensschade zijn, bijvoorbeeld een geldboete door de schuld van de bewindvoerder, maar het kan ook gaan om immateriële schade veroorzaakt door verdriet of pijn.[[44]](#footnote-44)
4. Vervolgens moet de schade uit voorwaarde 3 het gevolg zijn van de onrechtmatige daad. Dit heet causaliteit. De oorzaak van de schade moet volledig liggen bij de onrechtmatige daad, wil de benadeelde in aanmerking komen voor een schadevergoeding.[[45]](#footnote-45)
5. Tot slot moet er worden voldaan aan de voorwaarde relativiteit. De geschonden norm moet als doel hebben gehad het voorkomen van de schade die de benadeelde heeft geleden. Er geldt bijvoorbeeld een bepaald verbod om een specifiek soort schade te voorkomen. Als het verbod vervolgens wordt overtreden, en er ontstaat andere schade dan dat er met het verbod is proberen te voorkomen, kan hiervoor geen schadevergoeding worden uitgekeerd.[[46]](#footnote-46)

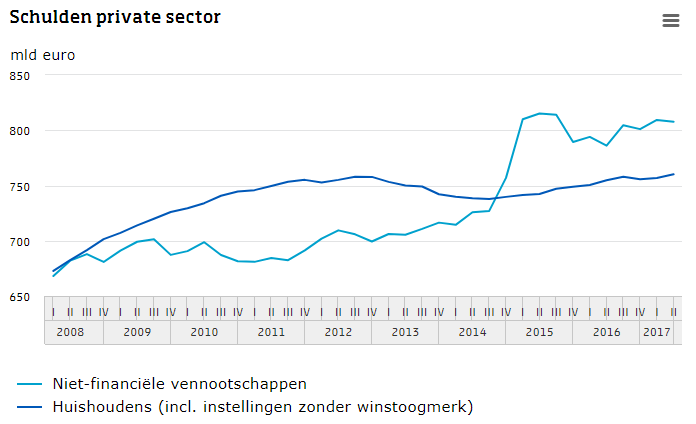
Er is sprake van een wanprestatie wanneer iemand een verplichting voorvloeiend uit een overeenkomst niet nakomt. Vervolgens kan iemand aansprakelijk worden gesteld voor de schade van de tegenpartij die hieruit voortkomt.[[47]](#footnote-47) Dit kan enkel wanneer de schuldenaar in de gelegenheid is gesteld is om alsnog te presteren en dit nog steeds mogelijk is. Dit heet ingebrekestelling.[[48]](#footnote-48) Pas wanneer de schuldenaar vervolgens opnieuw zijn verplichting niet nakomt binnen de gestelde termijn, is hij in verzuim. Op dat moment is de schuldenaar verplicht om de schade van de schuldeiser welke voortvloeit uit een niet nagekomen verplichting te vergoeden. In het geval van beschermingsbewind is er ook sprake van een overeenkomst die de bewindvoerder en de cliënt overeenkomen bij de aanvang van het bewind. Een cliënt zou dus op basis van deze overeenkomst kunnen stellen dat er sprake is van een wanprestatie wanneer de overeenkomst niet wordt nagekomen. Op grond hiervan kan hij de bewindvoerder aansprakelijk stellen voor de gelede schade.

## 5.2 Maatschappelijk kader

In het maatschappelijk kader zal behandeld worden dat het aantal personen dat onder bewind staat stijgt, het aantal personen met schulden stijgt en wat de gevolgen zijn van problematische schulden. Deze onderwerpen worden uiteen gezet omdat problematische schulden de oorzaak kunnen zijn van een onderbewindstelling. Omdat bewindvoering de schuldensituatie van personen kan verbeteren, is het van belang dat een bewindvoerder zijn werkzaamheden zo compleet en goed mogelijk kan uitvoeren. Hier kan het resultaat van het onderzoek zeer goed aan bijdragen, omdat de opdrachtgever uiteindelijk een completer beeld zal hebben van de verplichte taken die hij moet uitvoeren.

Steeds meer mensen maken tegenwoordig gebruik van de beschermingsmaatregel onderbewindstelling. Er is zelfs een sterke stijging te zien in de cijfers van de Raad van de Rechtspraak. In 2009 stonden er bijna 100.000 meerderjarigen onder beschermingsbewind, in 2016 is dit gestegen naar ongeveer 230.000 meerderjarigen.[[49]](#footnote-49)

Hiernaast blijkt dat ook het aantal mensen in Nederland met schulden stijgt.[[50]](#footnote-50) In 2013 leek er een lichte daling te zien te zijn, maar eind 2014 kwam daar weer een einde aan. Dit is terug te zien in grafiek 1.



Grafiek 1

De schuldenproblematiek in Nederland wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door te hoge vaste lasten, inkomensdaling, of te hoge zorgkosten.[[51]](#footnote-51) Het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) doet onderzoek naar deze oorzaken. Het is namelijk zeer belangrijk om de oorzaken van het probleem te kennen, zodat het probleem bestreden kan worden.

Wanneer men nalatig is in het verzorgen van de financiën kan dit volgens de opdrachtgever een belangrijke oorzaak zijn van het hebben van schulden. Vooral voor mensen die zelf niet kundig zijn in het beheren van hun financiën is bewindvoering een juiste optie. Veelal hebben aanstaande cliënten van de opdrachtgever al maanden hun post niet opengemaakt omdat ze angstig zijn voor wat hier in zit. Zij zien ‘door de bomen het bos niet meer’. Vaak zijn zij totaal het overzicht kwijt geraakt. Er wordt dan doorgaans aan de cliënt gevraagd wat de geschatte hoogte van de schulden is, en dit blijkt vaak uiteindelijk het dubbele te zijn.

Het hebben van schulden heeft veel impact op iemand zijn leven. Er zijn dan ook verschillende gevolgen. Iemand met schulden wordt ten eerste belemmerd in zijn sociale participatie. Dit komt doordat zij weinig of geen bestedingsruimte hebben voor kranten, bladen, en uitjes zoals musea, bioscoop of pretparken.[[52]](#footnote-52) Hiernaast veroorzaken problematische schulden gezondheidsklachten. Onderzoek wijst uit dat 53% van de mensen met problematische schulden kampen met gezondheidsproblemen, waaronder stress, psychische klachten, slapeloosheid, maar ook fysieke klachten.[[53]](#footnote-53) Daarbij komt ook dat schulden verstoorde relaties veroorzaken tussen partners, maar ook tussen ouders en hun kinderen.[[54]](#footnote-54)

# Hoofdstuk 6 – Resultaten

## 6.1. Ervaringen & opvattingen van opdrachtgever Vinkestijn Bewinvoering

Resultaten van deelvraag 1A: Hoe gaat Vinkestijn Bewindvoering om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder? Door middel van de methode interviewen.

* Kenmerken kantoor

De opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering is een kantoor gevestigd in Leiderdorp en actief sinds oktober 2014. Het kantoor heeft een snelle groei doorgemaakt en heeft inmiddels 11 medewerkers in dienst welke gezamenlijk 240 dossiers behandelen. Vinkestijn Bewindvoering neemt dossiers aan op grond van schuldenproblematiek, maar ook dossiers op grond van lichamelijke of psychische toestand. De verhouding hiertussen is 60% schuldendossiers en 40% dossiers wegens lichamelijke of psychische toestand. Vinkestijn is aangesloten bij een branchevereniging, namelijk de NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders).

* Ervaringen en opvattingen binnen wet- en regelgeving beschermingsbewind

De bewindvoerder van Vinkestijn Bewindvoering heeft veel kennis over de op dit moment geldende wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind. Dit komt onder andere door de jaarlijkse bijscholingen. De respondent noemt de wet- en regelgeving die op dit moment geldt erg wankel. Vooral het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ is naar haar mening vaag. Dit is onder andere de oorzaak van het onderzoek. De ervaringen met de wet- en regelgeving zijn dat er een belangrijke basis mist. Er zou dan ook behoefte zijn aan duidelijkere wet- en regelgeving, bijvoorbeeld in de vorm van richtlijnen. Een bijkomend probleem is volgens de bewindvoerder van Vinkestijn dat rechtbanken wetgeving anders interpreteren, waardoor zij anders handelen en straffen. Dit is volgens Vinkestijn een gevolg van de ontbrekende wet- en regelgeving. Niet alleen Vinkestijn heeft dit oordeel over de wet, maar de branchevereniging waar de respondent lid van is erkent het probleem. Ook zij wensen duidelijkere kaders binnen het beschermingsbewind. De branchevereniging zou dan ook graag de resultaten van dit onderzoek in ontvangst willen nemen.

* Takenpakket van een beschermingsbewindvoerder

Wat volgens Vinkestijn Bewindvoering vooral ontbreekt binnen de op dit moment geldende wet- en regelgeving is het verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Er staat een takenlijst in het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ maar deze is volgens de opdrachtgever onduidelijk. Op dit moment voert Vinkestijn Bewindvoering de taken voor cliënten zo uitgebreid mogelijk uit, als het maar in het belang van de cliënt is. Dit zorgt ervoor dat de ene cliënt meer aandacht krijgt dan de ander. Er wordt namelijk ook per persoon bekeken welke specifieke taken er moeten worden uitgevoerd. De respondent benoemt dat het ontbrekende takenpakket er ook voor zorgt dat alle bewindvoerders anders handelen. De ene bewindvoerder voert zijn taken uitgebreider uit dan de ander. Wanneer het dan fout gaat, zal een rechter moeten oordelen wat juist is. Op dit moment is er een groot grijs gebied en er is behoefte aan meer handvatten. De grens in onduidelijk en wordt continue opgezocht. Volgens de respondent lopen veel bewindvoerders hier tegenaan. Er wordt dan ook veel met collega’s gesproken om het probleem op te lossen. Uiteindelijk concludeert Vinkestijn dat zij de wens hebben dat de taken zullen worden verankerd in de wet.

* Aansprakelijkheid

Vinkestijn Bewindvoering ziet in hun omgeving veel dat andere bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld. Het is voor hen ook zeer onduidelijk wanneer zij onrechtmatig handelen. Niet alle klachten die worden ingediend bij Vinkestijn of bij andere kantoren zijn gegrond. Mensen worden tegenwoordig mondiger en durven sneller te klagen. Eenmaal heeft Vinkestijn voor de rechter moeten verschijnen voor een ingewikkelde kwestie, maar zij werden hierbij in het gelijk gesteld. Het betrof een dochter van een cliënt die onder bewind stond die de bewindvoerder van Vinkestijn Bewindvoering aansprakelijk wilde stellen. Volgens haar werden de taken niet goed uitgevoerd, maar de rechter oordeelde dat de dochter zich minder moest bemoeien met het bewind. Wanneer Vinkestijn wel een schadeclaim zou moeten betalen, is er een aansprakelijkheidsverzekering waar zij een beroep op kunnen doen. Maar hier willen zij zo min mogelijk gebruik van maken. Doordat de respondent weet dat er op dit moment geen vreemde fouten worden gemaakt op het kantoor, is de angst om aansprakelijk gesteld te worden minder. Toch zorgt het ontbrekende takenpakket ervoor dat er behoefte is aan meer zekerheid, waardoor er minder bewindvoerderskantoren aansprakelijk worden gesteld.

## 6.2 Ervaringen en opvattingen van andere bewindvoerders

Resultaten van deelvraag 1B: Hoe gaan andere bewindvoerders om met de kort en bondig omschreven verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder? Door middel van de methode interviewen.

* Kenmerken kantoor

De respondenten die zijn geïnterviewd zijn werkzaam op bewindvoerderskantoren welke tussen de 2 en 95 medewerkers in dienst hebben. Zoals eerder benoemd zijn er grote en kleine kantoren geïnterviewd. De kleine kantoren hebben minder dan 200 dossiers in behandeling, en de grote kantoren boven de 2000 dossiers. Vooral de grote kantoren hebben al tientallen jaren ervaring met beschermingsbewindvoering. De kleinere kantoren hebben vaak iets minder ervaring, namelijk tussen de 3 en de 6 jaar. Er is ook naar de soorten dossiers gekeken die de respondenten in handen hebben. Het bewind kan namelijk op twee gronden zijn uitgesproken: op grond van problematische schulden of op grond van lichamelijk of psychische toestand. Bijna iedere respondent gaf aan dat deze verdeling goed in evenwicht is. Enkele respondenten gaven aan dat zij grotendeels schuldendossiers behandelen. De kleine kantoren hebben dossiers bijna alleen vanuit de regio van hun vestigingsplaats. Daarentegen werken de grote kantoren vooral door heel Nederland. Iedere geïnterviewde bewindvoerder is aangesloten bij een branchevereniging. Vooral BPBI (Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheer) werd door de respondenten veel genoemd, maar ook de NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) en de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) werden genoemd.

* Ervaringen en opvattingen binnen wet- en regelgeving beschermingsbewind

De respondenten hebben wisselende antwoorden gegeven op de vraag in hoeverre zij op de hoogte zijn van de op dit moment geldende wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind. Sommige respondenten wisten geldende besluiten of aanbevelingen direct op te noemen, en anderen niet. Eén van de oorzaken hiervan die wordt genoemd is dat de wet snel en veel veranderd. Zo wordt het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ meerdere malen genoemd, maar artikelen uit het Burgerlijk Wetboek beduidend minder. Daarnaast worden de ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ gebruikt, maar wordt hierbij direct het probleem benoemd dat deze niet bindend zijn. Ook geven meerdere respondenten aan dat nieuwe werknemers altijd moeten voldoen aan opleidingseisen en een introductiecursus moeten hebben doorlopen. Op deze manier raken zij op de hoogte van de op dit moment geldende wet- en regelgeving. Het bestuderen van nieuwe jurisprudentie wordt niet vaak genoemd door respondenten. Opmerkelijk is dat grote organisaties beter op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving dan de kleine kantoren. Een respondent van een groot bewindvoerderskantoor heeft genoemd dat zij een jurist in dienst hebben om veranderingen binnen wetgeving te signaleren. Over het algemeen hebben de respondenten niet veel contact met de branchevereniging over de wet- en regelgeving. Wel wordt er benoemd dat BPBI wijzigingen in de wet doorgeeft en richtlijnen controleert. Veelal wordt er aangegeven dat de algemene wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind niet onduidelijk is. Vooral het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ is helder volgens de respondenten. Er wordt één keer genoemd dat er geen behoefte is aan hele strakke wet- en regelgeving voor bewindvoerders. De respondent ziet hier namelijk het voordeel van in, hij kan de wetgeving op dit moment zelf inkleuren. De respondenten geven een aantal keer aan dat wet- en regelgeving niet scherp is, en dat het wenselijk is dat verplichtingen bij elkaar komen te staan en niet verspreid in verschillende wet- en regelgeving.

* Takenpakket van een beschermingsbewindvoerder

Vervolgens is er met de respondenten gesproken over het verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Veelal werd er aangegeven dat het takenpakket vanuit wet- en regelgeving niet helder is. Er werd meerdere malen benoemd dat er behoefte is aan een duidelijker en concreter takenpakket. Een voorbeeld dat werd gegeven is dat het onduidelijk is in hoeverre een cliënt dient te worden begeleid naar schuldhulpverlening. Daarnaast werd er een aantal keer genoemd dat de cliënt ook zelf zijn verantwoordelijkheid heeft. Er wordt altijd gekeken wat de cliënt nog zelf kan om de zelfredzaamheid te bevorderen. Het ontbrekende takenpakket vanuit de wet heeft ervoor gezorgd dat verschillende respondenten al gebruik maken van een eigen opgestelde takenlijst die wordt ingezet in het werkveld. Deze takenlijst wordt ook tussentijds aangepast wanneer er wijzigingen zijn. Vooral grote kantoren maken gebruik van deze interne takenlijsten. Deze kan opgesteld zijn vanuit verschillende wet- en regelgeving, maar als aanvulling daarop wordt er ook naar de praktijk gekeken. Enkele kleine kantoren maken nog geen gebruik van een interne taakomschrijving, zij baseren hun taken op brieven en mails die zij krijgen, middels overleg met collega’s of op basis van gezond verstand. Ook komt er naar voren dat de respondenten in het algemeen altijd het belang van de cliënt voorop stellen. Vooral in schuldensituaties wordt er gezorgd dat deze problemen eerst worden opgelost en de situatie rustig blijft. Bijna elke respondent gaf aan dat het takenpakket binnen bewindvoering altijd aankomt op maatwerk. Iedere cliënt is anders en daar moet naar gehandeld worden. De kaders worden dan ook meestal bepaalt per cliënt. Er wordt aangegeven dat hier altijd flexibiliteit en aanpassingsvermogen aan te pas komt. Om ervoor te zorgen dat cliënten weten waar zij aan toe zijn, geven een aantal respondenten aan dat zij tijdens intakegesprekken altijd opsommen welke taken zij wel en niet uitvoeren. Daarnaast gaf bijna iedere respondent aan dat goede documentatie binnen een dossier heel belangrijk is. Zo kunnen keuzes die gemaakt zijn altijd worden verantwoord. Wanneer een cliënt op een moment van mening is dat er fouten zijn gemaakt, kan er tot in detail worden achterhaald welke keuzes er zijn gemaakt en waarom. Er is volgens de respondenten op dit moment een groot grijs gebied binnen het verplichte takenpakket. Dit zorgt voor veel discussie en uiteindelijk wellicht nalatigheid. Toch wordt er twee keer aangegeven dat het ontbrekende gedetailleerde takenpakket zorgt voor bewegingsruimte en creativiteit in de praktijk. Dit zorgt er namelijk weer voor dat er maatwerk toegepast kan worden. Een enkele keer wordt er genoemd dat het niet mogelijk is om het takenpakket tot in detail te definiëren, omdat dit heel uitgebreid is. Toch geeft een meerderheid aan dat er behoefte is aan een concreter en duidelijker takenpakket binnen het beschermingsbewind.

* Aansprakelijkheid

Tot slot is er met de respondenten gesproken over de aansprakelijkheid door cliënten vanwege het niet uitvoeren van de verplichte taken. Alle respondenten werken met een klachten regelement. Deze wordt vaak tijdens het intakegesprek aan de cliënt uitgelegd. Iedere respondent heeft wel eens te maken gehad met een klacht, maar niet alle klachten waren gegrond. Hierdoor wordt er door een groot deel van de respondenten niet bevreesd tegen het risico om aansprakelijk gesteld te worden aangekeken. Een respondent gaf aan dat dit zou kunnen veranderen wanneer hij hier wel mee te maken krijgt, wellicht dat hij dan anders gaat denken en handelen. De grote kantoren gaven aan dat zij veel vaker te maken krijgen met klachten en aansprakelijkheid omdat zij een groter klantenbestand hebben. Daarbij werd genoemd dat zij klachten en aansprakelijkheidstellingen ook beter zouden kunnen afhandelen dan de kleinere kantoren, omdat zij meer middelen en ervaring hebben. Er is ook minder angst om aansprakelijk gesteld te worden vanwege de aansprakelijkheidsverzekeringen die de respondenten hebben. Maar toch willen de respondenten deze zo min mogelijk gebruiken, omdat vele aansprakelijkheidstellingen de naam van het kantoor geen eer aan zouden doen. Ook zien een aantal respondenten dat er in de loop van de jaren meer aansprakelijkheidstellingen voorkomen, de oorzaak hiervan is bij hen niet bekend.

## 6.3 Verplichte taken van een bewindvoerder volgens jurisprudentie

Resultaten van deelvraag 2: Welke verplichte taken blijken uit jurisprudentieonderzoek waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld wegens het niet uitvoeren van een bepaalde taak of voor het tekort schieten hierin?

* Beoordeling

Binnen de uitspraken van rechters waarin bewindvoerders door een partij aansprakelijk gesteld worden, vindt er altijd een beoordeling plaats. In deze beoordeling wordt onder andere door rechters benoemd welke wetsartikelen zij op de zaak van toepassing achten. Bij bijna iedere uitspraak die onderzocht is, komt uitdrukkelijk naar voren dat van artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek gebruik dient gemaakt te worden. In dit wetsartikel staat: ‘Een bewindvoerder is jegens de rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.’In iedere uitspraak wordt ‘het tekort schieten in de zorg van een goed bewindvoerder’ naar inzicht van de rechter geïnterpreteerd. De betekenis van dit wetsartikel is voor bewindvoerders onduidelijk, maar hier wordt door de rechters in jurisprudentie antwoord op gegeven. In ieder geval is dit wetsartikel van toepassing op de beoordeling of een bewindvoerder aansprakelijk gesteld kan worden voor de schade geleden door de cliënt.

* Taken bij aanvang bewind

Het aanvragen van bijzondere bijstand bij de betreffende gemeente voor bewindvoerderskosten is een taak die doorgaans wordt uitgevoerd door een bewindvoerder. Deze taak staat genoemd in de niet-bindende ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’, maar komt ook in de jurisprudentie naar voren. Wat blijkt is dat het voor een bewindvoerder ook erg van belang is dat hij controleert of de gemeente wel de juiste beslissing hier in neemt.[[55]](#footnote-55) Het kan namelijk voorkomen dat een gemeente de aanvraag bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten afwijst, terwijl een cliënt hier wel recht op heeft. Het is dan de taak van de bewindvoerder om hier tegen in bezwaar te gaan en aan te tonen dat de cliënt wel recht heeft op de bijzondere bijstand. Wanneer de bewindvoerder dit niet doet, maar wel zijn maandelijkse beloning in rekening brengt bij de cliënt, kan hij aansprakelijk worden gesteld voor het bedrag dat de cliënt vanuit de bijzondere bijstand had kunnen ontvangen.

* Taken tijdens bewind

Het betalen van vaste lasten kan worden gezien als een taak die vanzelfsprekend is voor een bewindvoerder. In de niet-bindende ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ wordt deze taak benoemd. Ook wordt deze taak in meerdere uitspraken door rechters bekrachtigd. Er komt bij verschillende onderzochte uitspraken naar voren dat binnen de vaste lasten prioriteiten moeten worden gesteld. Met name huurbetalingen zijn van belang om een ontruiming te voorkomen.[[56]](#footnote-56) Naast dat dit uiteraard een nare ervaring is voor een cliënt, komen er ook hoge kosten kijken bij de gerechtelijke procedure van een ontruiming. Wanneer er aangetoond kan worden dat een bewindvoerder doormiddel van het stellen van verkeerde prioriteiten meerdere malen de huur niet heeft kunnen betalen met een huisontruiming tot gevolg, kan de bewindvoerder aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan.

Ook dient een cliënt geïnformeerd te worden als vaste lasten zoals bijvoorbeeld premies van een autoverzekering niet meer voldaan kunnen worden, zodat de risico’s die hier mee samenhangen besproken kunnen worden.[[57]](#footnote-57) Een gevolg hiervan kan namelijk zijn dat het CJIB boetes gaat opleggen voor het rondrijden in een onverzekerd voertuig. Hiernaast kunnen er nog meer schulden ontstaan wanneer het voertuig betrokken raakt bij een ongeval. De autoverzekering zal dan de schade niet vergoeden omdat de premie niet is betaald. Als de cliënt hierover wordt geïnformeerd zou hij hier rekening mee kunnen houden door het voertuig niet of minder te gebruiken.

Sommige vaste lasten die betaald dienen te worden, hangen samen met een inschrijving die kan vervallen als de betaling niet tijdig wordt uitgevoerd. Zo is dat ook bij Woningnet. Een vervallen inschrijving kan er voor zorgen dat een cliënt al zijn inschrijfjaren kwijtraakt en vervolgens minder snel in aanmerking komt voor een andere huurwoning. De gevolgen van het niet tijdig betalen van de inschrijving in Woningnet kan dus grote gevolgen hebben. Wat blijkt uit een onderzochte uitspraak is dat een bewindvoerder goed moet controleren of de termijnbedragen tijdig worden betaald, zodat een vervallen inschrijving voorkomen kan worden.[[58]](#footnote-58)

Een bewindvoerder is ook verplicht om over voldoende kennis te beschikken wat betreft de persoonlijke situatie van de cliënt, wanneer dit financiële gevolgen heeft. Hierbij valt te denken aan een opleiding waarvoor de cliënt studiefinanciering ontvangt. Als een bewindvoerder niet tijdig doorgeeft aan Dienst Uitvoering Onderwijs dat de cliënt is gestopt met de opleiding, blijft de cliënt onterecht studiefinanciering ontvangen die hij vervolgens moet terugbetalen. Het is deels de verantwoordelijkheid van de cliënt om informatie over dit soort zaken te delen, maar het is de taak van de bewindvoerder om dit op de juiste manier door te geven aan Dienst Uitvoering Onderwijs.[[59]](#footnote-59) De stukken met het bewijs van de melding richting Dienst Uitvoering onderwijs dienen dan ook opgeslagen te worden. Dit alles blijkt uit jurisprudentie.

Hiernaast zijn er ook andere inkomsten waarbij de bewindvoerder moet beschikken over kennis van de persoonlijke situatie van de cliënt. Dit blijkt uit een onderzochte uitspraak.[[60]](#footnote-60) De hoogte van een uitkering hangt namelijk vaak samen met de persoonlijke situatie van de cliënt. Een bewindvoerder moet dus volledig op de hoogte zijn van het feit of een cliënt gehuwd is, samenwoont, of bijvoorbeeld kinderen heeft. Wanneer de uitkerende instantie er na een tijd achter komt dat niet de juiste hoogte van een uitkering is uitgekeerd aan de cliënt, gaan zij het teveel ontvangen bedrag terugvorderen. Als de bewindvoerder in deze situatie verwijtbaar is, dus had moeten weten dat niet de juiste gegevens van de cliënt bij de uitkerende instantie aanwezig waren, kan hij voor de schade die hier uit voortvloeit aansprakelijk worden gesteld. Te denken valt hier aan het vergoeden van de terugvordering aan de uitkerende instantie.

Welke taak ook wordt genoemd in ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ is het doen van aangifte inkomstenbelasting. Jurisprudentie wijst uit dat bewindvoerders bij het doen van aangifte zeer zorgvuldig moeten handelen. Zij moeten namelijk volledige zekerheid hebben over de persoonlijke leefsituatie van de cliënt. Dit kan namelijk grote gevolgen hebben voor de hoogte van de inkomstenbelasting die cliënt moet betalen. Als bij de aangifte inkomstenbelasting bijvoorbeeld wordt doorgegeven dat de cliënt alleenstaande ouder is en in aanmerking komt voor alleenstaande ouderkorting, moet dit wel daadwerkelijk zo zijn. Als later bijvoorbeeld blijkt dat het kind bij de andere ouder woont, zal de cliënt een terugvordering ontvangen. Wanneer de bewindvoerder op de hoogte had moeten zijn van het feit dat het kind niet bij de cliënt woonde, kan hij aansprakelijk worden gesteld voor de terugvordering.[[61]](#footnote-61) Dit kan met name gebeuren als de cliënt in een schuldsanering traject zit en een hoger inkomen zorgt voor een hogere aflossing van schulden. Een rechter zal dan oordelen dat de cliënt hierdoor schade heeft geleden.

Naast de belastingdienst die inkomensbelasting heft, heffen ook gemeenten gemeentelijke belastingen. Wanneer cliënten onder een bepaalde inkomensgrens zitten, kan er kwijtschelding worden aangevraagd voor deze gemeentelijke belasting. Dit is een aanbeveling uit ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’, maar komt ook uit jurisprudentie naar voren.[[62]](#footnote-62) Zo dient een bewindvoerder kwijtschelding aan te vragen voor de gemeentelijke belastingen, als een cliënt hier recht op heeft. Dit dient ook te gebeuren wanneer de cliënt het bedrag ter hoogte van de geheven belasting op zijn rekening heeft staan. Als een bewindvoerder geen kwijtschelding aanvraagt omdat de belasting van de cliënt zijn rekening betaald kan worden, terwijl hij recht heeft op kwijtschelding, kan de bewindvoerder aansprakelijk worden gesteld voor het bedrag ter hoogte van de belasting wat onterecht is voldaan. Dit bedrag wordt namelijk door de rechter gezien als schade die de cliënt heeft geleden als gevolg van het handelen van de bewindvoerder.

* Schuldendossier taken

Een van de middelen waar een schuldendossier mee te maken kan krijgen is het leggen van beslag op het inkomen van de cliënt. Er mag enkel beslag worden gelegd op het inkomen boven de beslagvrijevoet. Een bewindvoerder dient dan ook de beslagvrijevoet te bewaken. Deze aanbeveling uit ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ wordt doormiddel van jurisprudentie als verplichte taak aangemerkt.[[63]](#footnote-63) Als bijvoorbeeld een bewindvoerder een foutief berekende beslagvrijevoet niet laat aanpassen door een schuldeiser die beslag legt, kunnen hierdoor extra schulden ontstaan. Doordat er minder inkomen binnenkomt, kunnen bijvoorbeeld niet meer alle vaste lasten betaald worden en kunnen er incassokosten en rentes worden opgelegd. Een bewindvoerder kan aansprakelijk worden gesteld voor deze incassokosten en rente omdat deze door zijn nalaten zijn ontstaan. Het bedrag dat teveel door de beslaglegger is ingehouden kan niet als schade veroorzaakt door de bewindvoerder worden gezien, omdat met dit bedrag schulden versneld zijn afgelost.

Wanneer een cliënt schulden heeft wordt er aanbevolen in de ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ betalingsregelingen te treffen voor schulden als hier financiële ruimte voor is. Dit wordt binnen de jurisprudentie bekrachtigd omdat een bewindvoerder aansprakelijk kan worden gesteld voor incassokosten wanneer deze hadden kunnen worden voorkomen middels een betalingsregeling.[[64]](#footnote-64) Wanneer een cliënt namelijk maandelijks een bedrag aflost, stopt de schuldeiser met het opleggen van incassokosten of rente. Er zal dus tijdig moeten worden gekeken of er binnen een budget ruimte is voor aflossingen van schulden, om onnodige incassokosten of rente te voorkomen.

# Hoofdstuk 7 - Conclusie & Aanbevelingen

## 7.1 Conclusie

De centrale vraag:

Wat is binnen beschermingsbewindvoering volgens jurisprudentie het juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor onder andere Vinkestijn Bewindvoering?

Opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering loopt in de praktijk tijdens hun werkzaamheden tegen het probleem aan dat wet- en regelgeving niet duidelijk aangeeft welke taken zij verplicht moeten uitvoeren. Aansprakelijkheidstelling is het grote mogelijke gevolg wat hiermee samenhangt. Dit gevolg zou de opdrachtgever zoveel mogelijk willen voorkomen.

Er is meer informatie verzameld over het kantoor en het spelende probleem middels een interview met de opdrachtgever. Hieruit bleek dat Vinkestijn Bewindvoering een middelgroot kantoor is welke naast bewinden wegens problematische schulden, ook bewinden uitvoert wegens lichamelijke of psychische toestand. Binnen beide soorten dossiers lopen zij tegen bovengenoemd probleem aan. Brancheverenigingen kunnen binnen de geldende wet- en regelgeving een rol spelen doordat zij eisen kunnen stellen aan het handelen van hun leden. Vinkestijn is aangesloten bij branchevereniging NBPB. Deze branchevereniging erkend het onderzoeksprobleem en is zelf ook stappen aan het zetten om de situatie wat betreft het verplichte takenpakket te verbeteren.

De kennis waar Vinkestijn Bewindvoering over beschikt wat betreft de geldende wet- en regelgeving is breed. Dit komt onder andere door de jaarlijkse bijscholingen. Doordat zij goed weten wat de wetten en regels inhouden, kunnen zij goed beoordelen welke aspecten hierin missen. Dat is namelijk het gedetailleerde verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Vooral het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ is volgens de opdrachtgever onduidelijk. Helderde richtlijnen zouden volgens haar wenselijk zijn. Omdat niet concreet wordt beschreven wat een bewindvoerder moet en mag, voert de opdrachtgever alle taken uit die in het belang zijn van de cliënt. Een bijkomend probleem is dat het ontbrekende verplichte takenpakket veroorzaakt dat bewindvoerders allemaal anders handelen. Op dit moment moeten rechters beoordelen hoe de wet geïnterpreteerd moet worden. Er is sprake van een groot grijs gebied, waarbij er volgens de opdrachtgever behoefte is aan meer handvatten. Het is onduidelijk wanneer er verwijtbaar wordt gehandeld, en Vinkestijn ziet dan ook veel om zich heen dat collega-bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld. Zelf hebben zij een aansprakelijkheidsverzekering, maar hier willen zij zo min mogelijk gebruik van maken.

Om te beoordelen of andere bewindvoerders ook tegen dit probleem aanlopen, en hoe zij hier vervolgens mee omgaan, hebben er 6 interviews plaatsgevonden. Deels kan worden bevestigd dat het onderzoeksprobleem breder speelt dan alleen binnen Vinkestijn Bewindvoering. Verschillende soorten bewindvoerderskantoren zijn geïnterviewd zodat er uiteindelijk een zo reëel en compleet mogelijk beeld is ontstaan over de herkenbaarheid van het probleem.

De meeste respondenten weten goed te benoemen welke wet- en regelgeving er op het beschermingsbewind van toepassing is. Op de vraag of er ook daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van deze wet- en regelgeving werd wisselend geantwoord. Kenmerkend is dat grotere bewindvoerderskantoren beter in kaart hebben welke wet- en regelgeving van toepassing is en hoe hier invulling aan gegeven kan worden. Eén respondent is van mening dat er juist gebruik gemaakt moet worden van de wet- en regelgeving die niet strak ingekaderd is. Hierdoor kun je volgens hem de wetgeving zelf inkleuren. Tijdens de interviews is er een aantal maal aangegeven dat er behoefte is aan scherpere wet- en regelgeving, waarbij de verplichtingen op één plek komen te staan in plaats van verspreid in verschillende wetten en besluiten.

Uit de geldende wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind blijkt het kort en bondig omschreven verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Met name hiernaar is navraag gedaan tijdens de interviews met de respondenten. Het blijkt dat Vinkestijn niet de enige is die kampt met de onduidelijke taakomschrijving binnen de wetgeving. Meerder respondenten hebben aangegeven dat zij het takenpakket dat in de wet staat omschreven niet helder vinden. Ook vanuit hen is er behoefte aan een duidelijkere en concretere omschrijving. De respondenten hebben ieder hun eigen manier van omgaan met het probleem. Zo is er verschillende keren genoemd dat er intern een takenlijst is opgesteld die bij ieder dossier wordt toegepast. Hoe deze takenlijst is opgesteld is wisselend. Bij de grotere kantoren wordt hier een jurist bij betrokken, en andere kantoren stellen de takenlijst op middels praktijkervaring. Enkele kantoren zien de ontbrekende gedetailleerde taakomschrijving niet als een probleem, maar proberen per cliënt te beoordelen wat in een bepaalde situatie de beste keuze is. Zo blijft het werk van een bewindvoerder altijd maatwerk.

Er zijn verschillende manieren waarop de respondenten proberen te voorkomen aansprakelijk gesteld te worden wegens het niet uitvoeren van de juiste taken. Enkele geven tijdens het intakegesprek met de cliënt altijd aan welke taken binnen het takenpakket van een bewindvoerder horen en welke taken niet. Zo weet de cliënt voor aanvang het bewind wat hij kan verwachten. Hiernaast geven grotendeels alle respondenten aan dat het van belang is om alle keuzes die gemaakt worden in een dossier goed te documenteren. Zo kan er achteraf altijd worden beargumenteerd waarom bepaalde stappen zijn gezet. Desondanks heeft iedere respondent wel eens te maken gehad met een klacht, maar niet altijd was dit gegrond. De respondenten hebben allen een klachtenregeling en een aansprakelijkheidsverzekering om te zorgen dat wanneer er een fout gemaakt wordt, dit keurig afgehandeld kan worden. De angst om aansprakelijke gesteld te worden is niet groot, vooral de grotere kantoren hebben veel ervaring en financiële middelen waardoor aansprakelijkheidstelling niet als een gevaar wordt gezien.

Jurisprudentie kan er voor zorgen dat wetten en regels worden gedefinieerd. De artikelen in het Burgerlijk Wetboek staan bijvoorbeeld vrij algemeen geformuleerd, waardoor rechters dit anders kunnen interpreteren. De algemeenheid zorgt er ook voor dat het onzeker is voor bewindvoerders waar zij nu wel toe verplicht zijn en waar toe niet. In de uitspraken die zijn onderzocht komt veelal naar voren dat rechters artikel 1:444 (‘Een bewindvoerder is jegens de rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.’) als basis nemen. Aan de hand van de feiten die vast komen te staan wanneer een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld, oordeelt de rechter of dit valt onder ‘tekortschieten in de zorg van een goed bewindvoerder’. Middels dit jurisprudentieonderzoek is gebleken wat rechters onder deze term verstaan, zodat het voor de opdrachtgever inzichtelijk wordt wanneer hij voor het niet uitvoeren van bepaalde taken aansprakelijk gesteld kan worden.

Eén van de taken die een bewindvoerder hoort uit te voeren aan het begin van het bewind, is het aanvragen van bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten als de cliënt hier recht op heeft. Naast dat dit een aanbeveling is, wordt dit in de jurisprudentie bevestigd. Volgens jurisprudentie komt hier ook nog een aanvullende taak bij kijken. Een bewindvoerder dient namelijk te controleren of de beslissing van de gemeente wel juist is. Is de beslissing namelijk onjuist door een fout van de gemeente, dan dient er bezwaar gemaakt te worden. Dit om te voorkomen dat een cliënt wel maandelijks de beloning voor de bewindvoerder betaalt, maar hier niet in wordt gecompenseerd wanneer er wel recht op is.

Het betalen van laste lasten kan worden gezien als een basistaak die dan ook door iedere bewindvoerder wordt uitgevoerd. Echter is het enkel betalen van de vaste lasten in een dossier niet voldoende. Hier komen veel meer taken en aspecten bij kijken die niet in de wet staan omschreven, maar wel uit jurisprudentie blijken. Er dienen namelijk prioriteiten gesteld te worden bij het voldoen van de vaste lasten. Zo wordt het betalen van de huurpenningen gezien als één van de vooraanstaande vaste lasten, om ontruiming te voorkomen. Wanneer er binnen een dossier meer uitgaven zijn dan inkomsten, is het soms onmogelijk om alle vaste lasten te voldoen. Wanneer er vervolgens door de bewindvoerder keuzes worden gemaakt welke vaste lasten wel en niet worden betaald, moet dit besproken worden met de cliënt. Er kunnen namelijk grote risico’s aan het niet betalen van vaste lasten verbonden zitten en hier moet de cliënt van op de hoogte zijn. Een voorbeeld is het onverzekerd raken van een voertuig doordat de premie van de verzekering niet meer betaald kan worden. Andere vaste lasten die grote gevolgen hebben wanneer zij niet worden betaald zijn vaste lasten die verbonden zijn aan een inschrijving. Door het niet tijdig betalen van de termijnen kan een inschrijving vervallen. Denk hierbij aan een inschrijving bij Woningnet. Een bewindvoerder dient te bewaken of deze betalingen tijdig worden uitgevoerd, om uitschrijving te voorkomen.

Een zeer belangrijk aspect wat naar voren komt tijdens het jurisprudentieonderzoek is het nauwkeurig kennen van de persoonlijke situatie van de cliënt. Een bewindvoerder dient van ieder kenmerk op de hoogte te zijn wanneer dit financiële gevolgen kan hebben. Een bewindvoerder moet met zekerheid kunnen zeggen of iemand is gehuwd of niet, of iemand samenwoont of niet, of iemand kinderen heeft en waar zij bijvoorbeeld wonen. Daarnaast is het van belang om op ieder moment te weten of een cliënt werkt, werkloos is, of studeert. Wanneer er veranderingen plaatsvinden in dit soort kwesties, en de bewindvoerder is hiervan op de hoogte of had hiervan op de hoogte moeten zijn, dient hij dit direct door te geven aan de juiste instantie. Zo kan de persoonlijke situatie van de cliënt volgens jurisprudentie invloed hebben op de hoogte van de inkomsten die worden ontvangen en op de hoogte van de inkomstenbelasting die betaalt moet worden. Een bewindvoerder dient deze feiten op de juiste manier aan de juiste instanties door te geven.

Eén van de aanbevelingen die wordt gegeven in de ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ is het aanvragen van kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. Deze aanbeveling wordt bekrachtigd door jurisprudentie. Een bewindvoerder dient kwijtschelding aan te vragen voor de gemeentelijke belastingen als de cliënt hier recht op heeft. Deze verplichting vervalt niet wanneer de cliënt het bedrag ter hoogte van de belasting op zijn bankrekening heeft staan. Het recht op kwijtschelding kan dan alsnog bestaan en een bewindvoerder zal dan kwijtschelding aan moeten vragen.

Wanneer er in een dossier sprake is van problematische schulden, komen er altijd een aantal taken extra bij kijken. Hierbij valt te denken aan het treffen van betalingsregelingen en het bewaken van de beslagvrijevoet. Dit blijkt uit jurisprudentie. Het treffen van betalingsregelingen is een zeer belangrijke taak om ervoor te zorgen dat de situatie van de cliënt stabiel blijft. Met het treffen van een betalingsregeling kan voorkomen worden dat een schuldeiser incassokosten en rente bij een schuld op gaat tellen. Het is dan ook een verplichte taak van een bewindvoerder om een betalingsregeling te treffen als hier ruime voor is in het budget. Het bewaken van de beslagvrije voet is een volgende zeer belangrijke taak van een bewindvoerder. Een beslaglegger mag enkel beslag leggen op het inkomen wat boven de beslagvrijevoet ligt. Niet altijd wordt de juiste beslagvrijevoet door een beslaglegger aangehouden. Een bewindvoerder dient dit nauwkeurig te controleren. Wanneer er namelijk onterecht een te hoog deel van het inkomen van een cliënt wordt ingehouden, blijft er maandelijks een kleiner bedrag over om de vaste lasten van te voldoen. Dit kan weer resulteren in het niet tijdig kunnen voldoen van vaste lasten met als gevolg bijkomende incassokosten en rente. Dit soort gevolgen van het niet aanhouden van de juiste beslagvrijevoet dienen door de bewindvoerder te worden voorkomen.

## 7.2 Aanbevelingen

Als resultaat van dit onderzoek is er voor de opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering een werkwijzer ontwikkeld die de onduidelijkheid en onzekerheid wat betreft het verplichte gedetailleerde takenpakket kan wegnemen. Er zijn een aantal taken die voortvloeien uit wet- en regelgeving zoals het Burgerlijk Wetboek, het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren en de Aanbevelingen meerderjarigenbewind. Volgens Vinkestijn Bewindvoering vloeit uit deze wet- en regelgeving geen compleet beeld voort van alle verplichte taken die een bewindvoerder dient uit te voeren. Deze onduidelijke wetgeving kan ervoor zorgen dat bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld wegens het niet correct uitvoeren van de verplichte taken. Tevens zorgt het ervoor dat iedere bewindvoerder anders handelt.

Enkele taken zijn wel helder uiteen gezet in wet- en regelgeving, en deze zijn dan ook in de werkwijzer verwerkt. Ontbrekende aspecten binnen de wet- en regelgeving zijn aangevuld middels jurisprudentie. Aan de hand hiervan is er een werkwijzer ontstaan gebaseerd op wet- en regelgeving die in het juridisch kader staat uitgewerkt en samengevoegd is met verplichte taken welke voortkomen uit jurisprudentieonderzoek.

Het advies aan opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering is om de ontwikkelde werkwijzer in te zetten in de praktijk. Door alle werknemers gebruik te laten maken dan de werkwijzer ontstaat er een eenduidige uitvoering van de verplichte taken binnen het kantoor van de opdrachtgever. Wanneer het onduidelijk is welke taken er bij aanvang van het bewind dienen te worden uitgevoerd kan de werkwijzer geraadpleegd worden. Dit zorgt ervoor dat de bewindvoerder of een van haar medewerkers niet tekort schieten in hun taken. Maar ook wanneer het een dossier betreft die al enkele tijd in handen is, kan er middels de werkwijzer gecontroleerd worden of alle taken binnen het dossier worden uitgevoerd. Tot slot staan er aan het einde van de werkwijzer taken genoemd die uitgevoerd dienen te worden wanneer het bewind tot een einde komt.

Aan te raden is om de werkwijzer aan iedere werknemer te verstrekken. De werknemer kan de werkwijzer dan uitgebreid bestuderen en toepassen tijdens zijn werkzaamheden. Hiernaast zou de werkwijzer op een centrale plek gehangen kunnen worden zodat men vaak aan werkwijzer wordt herinnerd.

Wanneer de gebruiker van de werkwijzer wil weten waar de taak in wet- en regelgeving of jurisprudentie is terug vinden, kan dit eenvoudig worden achterhaald middels de bron die achter de taak vermeld staat.

In de loop van tijd zal de werkwijzer ook aangepast moeten worden. Dit is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de werkwijzer niet verouderd. Wet- en regelgeving zal op den duur namelijk veranderen en jurisprudentie zal altijd blijven ontstaan. Om het overzicht en de zekerheid binnen het verplichte takenpakket te behouden is het aan te raden wet- en regelgeving en jurisprudentie te blijven volgen, en de werkwijzer aan de hand hiervan zo spoedig mogelijk aan te passen. Er zou bijvoorbeeld één medewerker aangewezen kunnen worden om deze vorderingen in de gaten te houden. De veranderingen binnen wet- en regelgeving en jurisprudentie kunnen bijgehouden worden door vakbladen te lezen, contact hierover te onderhouden met de branchevereniging of door middel van scholingsdagen.

Naast dat er binnen dit onderzoek jurisprudentieonderzoek is uitgevoerd, is er ook deels aandacht besteed aan de ervaringen van collega-bewindvoerders. Hieruit moest blijken of het probleem dat Vinkestijn ervaart, ook breder speelt. Uit de zes interviews die zijn gehouden, is gebleken dat Vinkestijn Bewindvoering niet de enige is die kampt met onduidelijk wetgeving. Meerdere malen is er benoemd door de respondenten dat de wet- en regelgeving strakker zou kunnen, en dat het duidelijker zou zijn als alle verplichte taken in één wet of richtlijn zouden staan.

Hoe de respondenten omgaan met het probleem is erg verschillend. Enkele respondenten hebben zich aangesloten bij de ervaringen van de opdrachtgever. Zij stelden dat er behoefte is aan een concreter beeld van de verplichte taken die een bewindvoerder moet uitvoeren. Er waren echter ook een aantal respondenten die al een oplossing hadden gevonden voor het probleem waar Vinkestijn mee te maken heeft. Deze oplossingen en tips zullen worden omschreven om Vinkestijn naast de werkwijzer ook te adviseren op welke manier collega-bewindvoerders dit probleem hebben opgelost.

Omdat de werkwijzer niet veroorzaakt dat wet- en regelgeving in Nederland wordt gewijzigd, zal de bewindvoerder moeten leren omgaan met de wet- en regelgeving die op dit moment geldt. De werkwijzer zal er enkel voor zorgen dat de opdrachtgever handvatten heeft doordat er onder andere is onderzocht hoe rechter oordelen in aansprakelijkheidskwesties. Enkele respondenten geven aan dat zij de flexibiliteit binnen de wetgeving als voordeel zijn gaan zien. Doordat niet alles precies ingekaderd is kan er per cliënt gekeken worden welke taken er het beste kunnen worden uitgevoerd. Dit zorgt voor maatwerk en geeft volgens hen een bepaalde bewegingsruimte. Wellicht kunnen deze ervaringen van collega-bewindvoerders andere inzichten geven binnen het probleem.

Hiernaast wordt er ook geadviseerd alle keuzes die gemaakt worden binnen een dossier goed te documenteren. Op deze wijze kan er achteraf altijd beargumenteerd worden waarom er op dat moment een bepaalde keuze is gemaakt. Dit zou Vinkestijn Bewindvoering ook meer zekerheid kunnen bieden wanneer zij bij het wel of niet uitvoeren van een bepaalde taak angstig zijn voor het risico om aansprakelijk gesteld te worden. Hiernaast zou het verstandig kunnen zijn om een cliënt tijdens een intakegesprek goed in te lichten over de taken die het kantoor wel en niet zal gaan uitvoeren. Op deze manier weet de cliënt waar hij aan toe is. Als er volgens de gemaakte afspraken uit het intakegesprek wordt gewerkt, is de kans kleiner dat de cliënt of zijn opvolgend bewindvoerder het kantoor aansprakelijk zal stellen voor taken die niet zijn uitgevoerd.

## 7.3 Kritische reflectie

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek is er nauwkeurig in de gaten gehouden welke aspecten uit het onderzoek kwalitatief goed zijn uitgevoerd en welke minder. Er dient strikt te worden gekeken op welke punten een onderzoek tijdens een volgende keer verbeterd kan worden. Het onderzoek kan namelijk worden gezien als een leerproces waarbij sterke en zwakke punten naar voren komen.

Voordat het onderzoek is uitgevoerd diende er een onderzoekaanvraag te worden ingeleverd. Ondanks dat de aanvraag goedgekeurd werd, moesten enkele punten verbeterd worden. Het voorstel was goed geformuleerd waardoor het onderzoeksprobleem helder naar voren kwam. Echter had er meer vooronderzoek moeten plaatsvinden naar de geldende wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind. In het vervolg zal dit verbeterpunt worden meegenomen.

Vervolgens is het plan van aanpak ingeleverd welke te vinden is in bijlage 1. In het plan van aanpak is het probleem omschreven door middel van een probleemanalyse, gewenste situatie en probleemafbakening. Een aantal begrippen die hier in gebruikt werden moesten beter worden gedefinieerd. Iemand aansprakelijk stellen kan bijvoorbeeld volgens wetgeving op twee verschillende gronden plaatsvinden. Dit is verder uitgewerkt en verbeterd, net als alle andere feedback die gegeven is door de docenten. Hiernaast moest bijvoorbeeld ook het probleem verder afgebakend worden. Dit zijn zaken waar bij aanvang van het onderzoek niet bij stil is gestaan. Dit zijn zeker punten die bij een volgend plan van aanpak direct zullen worden meegenomen. Ook werd er gewezen op de voetnoten en de literatuurlijst die anders vormgegeven moesten worden. Dit is meegenomen in de verdere uitwerking van het onderzoek.

Na het plan van aanpak kon daadwerkelijk het onderzoek uitgevoerd gaan worden. Hierin stonden interviews en jurisprudentieonderzoek centraal. Ten eerste zijn de interviews ingepland en werd er een topiclijst opgesteld. De ervaring is dat het lastig is om lange vraagstellingen om te zetten in topics. Uiteindelijk is dit toch gelukt. Het inplannen van de interviews ging ook soepeler dan verwacht. Aan het begin waren er een aantal tegenslagen door bewindvoerders die niet wilde meewerken of helemaal niet reageerden. Vervolgens bleken er toch een aantal bewindvoerders open te staan voor het interview en zij hadden hier op korte termijn ook tijd voor. Het eerste interview is niet geheel zonder zenuwen verlopen. Het is altijd spannend als je niet weet hoe er op de topics gereageerd gaat worden. Na een aantal interviews afgelegd te hebben was de spanning volledig weg en werd dit zelfs ingeruild voor nieuwsgierigheid. Het was bijzonder om te merken hoe verschillend sommige antwoorden op topics konden zijn. Dit maakte te interviews boeiend en bruikbaar. Wel was het af en toe lastig om de juiste antwoorden te krijgen op de vragen die werden gesteld. Er werd opgemerkt dat respondenten vaak de antwoorden geven met informatie die zei zelf kwijt willen, in plaats van dat zij echt een antwoord geven op de vraag die werd gesteld. Om toch te zorgen dat het antwoord zo goed mogelijk aansloot op de vraag, is er zoveel mogelijk doorgevraagd. Hoe meer interviews er afgelegd waren, hoe meer deze techniek werd toegepast.

Middels het labelen van de interviewresultaten kwamen de belangrijkste aspecten uit de interviews naar boven. Deze techniek was nog niet bekend en zal ook zeker in de toekomst toegepast gaan worden. Het nadeel hiervan was wel dat het veel tijd in beslag nam, waardoor er iets minder tijd overbleef voor het jurisprudentieonderzoek. Hier kan in de toekomst rekening mee gehouden worden binnen de planning.

Na het afleggen van het interview met de opdrachtgever kon er worden opgemerkt dat de opdrachtgever een gewenste situatie in haar hoofd had die niet met het resultaat van het onderzoek gerealiseerd kon worden. In de gewenste situatie zou volgens Vinkestijn Bewindvoering de geldende wet- en regelgeving in Nederland namelijk moeten worden aangescherpt, zodat alle bewindvoerders hetzelfde zouden gaan handelen. Dit is een gewenste situatie die onmogelijk gerealiseerd kon worden met dit onderzoek. Dit is later ook besproken met de opdrachtgever en er is gezamenlijk geconcludeerd dat dit ook niet het doel is van het onderzoek. Het doel is juist om de opdrachtgever handvatten te bieden binnen de op dit moment onduidelijke wet- en regelgeving met betrekking tot het verplichte takenpakket. Dit doel is gerealiseerd door middel van de werkwijzer.

Vervolgens werd de methode jurisprudentieonderzoek ingezet. Er is gekozen om 10 uitspraken nauwkeurig te bestuderen om aan de hand daarvan een compleet beeld te realiseren van het verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Er is tijdens dit onderzoek ontdekt dat het vinden van de juiste bruikbare uitspraken meer tijd in beslag nam dan gepland. Dit kwam doordat uitspraken eerst nauwkeurig moeten worden doorgelezen voordat er geoordeeld kan worden of de uitspraak bruikbaar is voor het onderzoek. Er zijn vele uitspraken doorgenomen waarvan maar een klein deel echt bruikbaar was voor het onderzoek. Hiernaast werd er ondervonden dat er een beter eindresultaat c.q. beroepsproduct had ontstaan als er meer uitspraken zouden zijn onderzocht. Bij meer kan er gedacht worden aan 40 uitspraken, in plaats van de 10 uitspraken die daadwerkelijk zijn gebruikt. Helaas is het onderzoeken van 40 uitspraken zoveel werk dat het niet zou passen bij de omvang van het onderzoek. Toch hebben de 10 uitspraken die zijn onderzocht ervoor gezorgd dat er een vrij compleet beeld is ontstaan van het verplichte takenpakket. Uit de onderzochte uitspraken kwamen dan ook vrij gedetailleerde taken naar voren die ontbreken in wet- en regelgeving. Wat dat betreft heeft het jurisprudentieonderzoek een waardevolle bijdrage geleverd aan het eindresultaat van het onderzoek. Ook is jurisprudentieonderzoek de meest geschikte methode geweest om antwoord te kunnen geven op het onderzoeksprobleem.

Nadat de interviews en het jurisprudentieonderzoek waren uitgevoerd, was het tijd om de resultaten te verwerken in de conclusies en aanbevelingen. In de conclusie is er antwoord gegeven op de centrale vraag. Hierin zijn dan ook de resultaten samengevat. Het opstellen van de conclusie is zonder tegenslagen uitgevoerd. Omdat er voor dit onderzoek gekozen is om een werkwijzer te ontwikkelen, is er in de aanbevelingen omschreven hoe deze werkwijzer het beste gebruikt kan worden, met daarbij adviezen gebaseerd op de ervaringen van collega-bewindvoerders. Op deze manier is er in de aanbevelingen een compleet beeld ontstaan van de adviezen die voortkomen uit de conclusie.

Op het moment dat het beroepsproduct in de vorm van een werkwijzer werd opgesteld is er tot de conclusie gekomen dat een groot deel van de werkwijzer bestaat uit taken vanuit wet- en regelgeving. Dit was niet te voorkomen, omdat ten slotte niet alles wat in de wet staat onduidelijk is. Om deze reden was het zeer van belang dat de werkwijzer ook taken zou bevatten vanuit wet- en regelgeving. De taken die voortkwamen uit het jurisprudentieonderzoek hebben een zeer nuttige aanvulling gegeven hierop. Uit jurisprudentie kwamen meer gedetailleerde taken naar voren waardoor dit bij elkaar een compleet beeld heeft gevormd van de verplichte taken die een beschermingsbewindvoerder dient uit te voeren.

# Hoofdstuk 8 – Beroepsproduct

Deze werkwijzer is ontwikkeld voor opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering om te beoordelen welke verplichte taken binnen een dossier dienen te worden uitgevoerd om aansprakelijkheidstelling te voorkomen. Deze taken vloeien voort uit geldende wet- en regelgeving met daarbij samengevoegd verplichte taken die blijken uit jurisprudentieonderzoek. Deze werkwijzer dient gebruikt te worden bij de beoordeling van het takenpakket binnen elk dossier. Daarbinnen kan een onderscheid gemaakt worden tussen taken bij aanvang bewind, taken tijdens bewind, schuldendossier taken, periodieke taken en taken bij einde bewind.

Taken bij aanvang bewind:

* De zitting onderbewindstelling samen met de cliënt bijwonen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Bij het verzoekschrift onderbewindstelling een plan van aanpak opstellen en bijvoegen. (Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.1)
* Een beschrijving opmaken van de aan het bewind onderworpen goederen (boedelbeschrijving) en hier een afschrift van inleveren ter griffie van de rechtbank.

(Artikel 1:436 lid1 BW en Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.1)

* Een beheerrekening en leefgeldrekening openen bij een financiële onderneming, en zoveel mogelijk deze rekening gebruiken bij de vervulling van taken.

(Artikel 1:436 lid 4 BW en Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.4)

* Afspraken, verwachtingen en het doel van het bewind zo veel mogelijk in overleg met de cliënt opstellen, en overleggen aan de kantonrechter in de vorm van het eerder genoemde plan van aanpak.

(Besluit kwaliteitseisen, artikel 5)

* De klachtenregeling verstrekken aan de cliënt na de benoeming van het bewind.

(Besluit kwaliteitseisen, artikel 6)

* Het bewind aanmelden bij de Belastingdienst doormiddel van het daarvoor bestemde formulier.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.4)

* Wanneer de cliënt recht heeft op bijzondere bijstand inzake kosten bewindvoering, deze aanvragen bij desbetreffende gemeente.

Vervolgens bij een afwijzing altijd controleren of dit juist is. Bezwaar maken of beroep instellen als cliënt ondanks afwijzing wel recht heeft op bijzondere bijstand.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.5 en ECLI:NL:RBARN:2008:BG7867)

* Vermogen, inkomsten, uitgaven, schulden en vorderingen in kaart brengen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Aanvragen uitkering en toeslagen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

Taken tijdens bewind:

* Een dossier voor de cliënt wekelijks bijhouden.

(Besluit kwaliteitseisen, artikel 7)

* Een beloning uitkeren aan het kantoor zelf op basis van de regels die hier voor zijn vastgesteld.

(Artikel 1:447 lid 1 BW)

* Zorgdragen voor een goed bewind, tekortkoming hierin kan aansprakelijkheid veroorzaken. (Artikel 1:444 BW)
* Het regelen van de financiële huishouding, zoals het betalen van vaste lasten.

Hierin dienen prioriteiten gesteld te worden wanneer het budget krap is. Het voldoen van huurpenningen wordt als één van de hoogste prioriteit beschouwd om ontruiming te voorkomen. Wanneer vaste lasten niet voldaan kunnen worden, moeten de risico’s hiervan besproken worden met de cliënt zodat hier rekening mee gehouden kan worden.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17, ECLI:NL:RBMNE:2014:7086, ECLI:NL:RBOBR:2016:445, en ECLI:NL:RBZWB:2013:8351)

* Betalingen waar een inschrijving aan verbonden zit (zoals Woningnet) dienen te worden gecontroleerd om te zorgen dat de inschrijving niet vervalt.

(ECLI:NL:RBMNE:2015:5076)

* Zorg dragen voor het ontvangen van de juiste hoogte van het inkomen van de cliënt, welke gebaseerd is op zijn of haar persoonlijke situatie. Denk hierbij aan de huwelijkse staat, woonsituatie of situatie qua werk of opleiding. De correcte situatie dient aan de uitkerende instantie op de juiste manier te worden doorgegeven.

(ECLI:NL:RBGEL:2015:6243 en ECLI:NL:RBMNE:2016:2998)

* Belastingaangifte doen over het laatste belastingjaar. Houdt daarbij goed in de gaten wat de actuele woon- en samenleefsituatie van de cliënt is, omdat dit invloed heeft op de inkomstenbelasting.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17 en ECLI:NL:RBMNE:2016:2998)

* Kwijtschelding verzoeken van heffingen als de cliënt hier recht op heeft, ook al kan het bedrag ter hoogte van de belastingheffing betaald worden uit het vermogen van de cliënt.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17 en ECLI:NL:GHARL:2017:3504)

* Bijzondere bijstand aanvragen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Regelmatig contact hebben met de cliënt en binnen redelijke grenzen spreekuurcontact. (Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)
* Bij de uitvoering van de taken altijd de levensovertuiging, godsdienstige gezindheid en culturele achtergrond van de cliënt laten meewegen.

(Besluit kwaliteitseisen, artikel 4)

* Wanneer een cliënt ongeldige rechtshandelingen verricht richting derden, kunnen deze worden tegengeworpen als deze partij het bewind kende of had moeten kennen.

(Artikel 1:439 lid 1 BW)

* De cliënt vertegenwoordigen op juridisch en niet-juridisch gebied.

(Artikel 1:441 lid 1 BW)

* Bij het uitvoeren van beschikkingshandelingen, zoals het aangaan van overeenkomsten, toestemming vragen aan de cliënt. Tenzij deze handelingen als gewone beheersdaden kunnen worden beschouwd.

(Artikel 1:441 lid 2 BW en Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.10)

* Beoordelen of cliënten beschikkingshandelingen mogen uitvoeren wanneer zij hier toestemming voor vragen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.10)

* Een machtiging aanvragen bij de kantonrechter voor niet beheersmatige uitgaven boven de € 1.500,00.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.10)

Schuldendossier taken:

* Schulden inventariseren.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Een schuldenoverzicht opstellen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Optreden tegen schuldeisers die het bewind kennen of hadden moeten kennen, en in strijd handelen met de wet.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.11)

* Afbetalingsregelingen treffen voor schulden om eventueel bijkomende incassokosten en rente te voorkomen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17 en ECLI:NL:GHARL:2016:2128)

* De beslagvrije voet bij beslaglegging bewaken, zodat er voldoende inkomen overblijft om de vaste lasten van te voldoen. Indirect dus zorgdragen dat vaste lasten betaald kunnen blijven worden en bijkomende incassokosten en/of rente voorkomen kunnen worden.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17 en ECLI:NL:RBGEL:2015:8120)

* De minnelijke schuldenregeling uitgevoerd door de gemeente voorbereiden als de schulden niet door de bewindvoerder zelf in drie jaar kunnen worden afgelost.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

* Als er een WSNP-traject volgt na de gemeentelijke schuldenregeling, dit traject voorbereiden en informatie verschaffen aan de WSNP-bewindvoerder.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind K.17)

Periodieke taken:

* Jaarlijks een rekening en -verantwoording afleggen aan de cliënt en aan het kantongerecht. (Artikel 1:445 BW, Besluit kwaliteitseisen, artikel 13 en Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.6)
* Iedere vijf jaar een verslag uitbrengen van het verloop van het bewind, of vaker indien de kantonrechter dit wenst.

(Artikel 1:446a BW en Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.13)

Taken bij einde bewind:

* Een eindrekening en –verantwoording afleggen.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.15)

* Bij het overlijden van de cliënt de kantonrechter hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte stellen. De taken van een bewindvoerder worden beëindigd bij het overlijden van de cliënt. Een eindrekening en -verantwoording moet binnen 4 maanden na overlijden worden afgelegd aan erfgenamen en de kantonrechter.

(Aanbevelingen meerderjarigenbewind B.14)

# Literatuurlijst

**Wet- en regelgeving:**

**Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2017**

LOVCK&T, *‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’*, 10 april 2017

**Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014**

Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren, 29 januari 2014

**Boeken:**

**N. Verhoeven 2014, p. 246**

N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?,* Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014

**B. Baarda & M. van der Hulst 2017, p. 21**

B. Baarda & M. van der Hulst, *‘Basisboek interviewen’,* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers 2017

**Digitale bronnen:**

**Centraal Bureau voor de Statistiek 2017, cbs.nl**

Centraal Bureau voor de Statistiek, ‘*Schulden huishoudens iets omhoog’*, 22 september 2017, cbs.nl

**T. Madern 2014, p. 21-26**

T. Madern, *‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’*, oktober 2014, nibud.nl

**Nederlandse branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders 2018, nbpn.nl**

Nederlandse branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders, ‘*Beroepscode’*, 2018, nbpb.nl

**De Rechtspraak 2017, rechtspraak.nl**

De Rechtspraak, *‘Weer meer mensen onder bewind’*, 15 februari 2017, rechtspraak.nl.

**A. van der Schors, M. van der Werf & G. Schonewille 2015, nibud.nl**

A. van der Schors, M. van der Werf & G. Schonewille, *‘Geldzaken in de praktijk’,* 2015, nibud.nl

**Jurisprudentie:**

**ECLI:NL:GHARL:2016:2128**

Hof Arnhem-Leeuwarden 10 maart 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:2128

**ECLI:NL:GHARL:2017:3504**

Hof Arnhem-Leeuwarden 18 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:3504

**ECLI:NL:RBARN:2008:BG7867**

RB Arnhem 19 december 2008, ECLI:NL:RBARN:2008:BG7867

**ECLI:NL:RBGEL:2015:6243**

RB Gelderland 7 oktober 2015, ECLI:NL:RBGEL:2015:6243

**ECLI:NL:RBGEL:2015:8120**

RB Gelderland 15 december 2015, ECLI:NL:RBGEL:2015:8120

**ECLI:NL:RBMNE:2014:7086**

RB Midden-Nederland 22 december 2014, ECLI:NL:RBMNE:2014:7086

**ECLI: NL:RBMNE:2015:5076**

RB Midden-Nederland 25 juni 2015, ECLI: NL:RBMNE:2015:5076

**ECLI:NL:RBMNE:2016:2998**

RB Midden-Nederland 3 juni 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:2998

**ECLI:NL:RBOBR:2016:445**

RB Oost-Brabant 28 januari 2016, ECLI:NL:RBOBR:2016:445

**ECLI:NL:RBZWB:2013:8351**

RB Zeeland-West-Brabant 18 november 2013, ECLI:NL:RBZWB:2013:8351

# Bijlage 1 – Plan van aanpak

***‘Plan van aanpak’***

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek**

**SJ441B**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Femke Blom Naam begeleidend docent:

S1090568 Eijmert Mudde & Viola Kuik

Inleverdatum 16-02-2018

Reguliere kans

Klas SDJ4 Collegejaar 4, blok 15

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksprobleem
   1. Probleemanalyse
   2. Gewenste situatie / verandering
   3. Probleemafbakening
2. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

2.2 Praktijkdoel

1. Kader

3.1 Juridisch kader

3.2 Maatschappelijk kader

1. Vraagstelling

4.1 Centrale vraag

4.2 Deelvragen

1. Methode

5.1 Methoden van onderzoek

5.2 Kwaliteit van de gegevens

5.3 Analyse van de gegevens

1. Beroepsproduct

6.1 Beroepsproduct

6.2 Criteria beroepsproduct

1. Projectorganisatie

7.1 Planning

7.2 Organisatie en samenwerking

7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning

7.4 Faciliteiten

1. Literatuurlijst
2. Onderzoeksprobleem
   1. Probleemanalyse

Het probleem dat onderzocht gaat worden is het ontbrekende juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor de opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering.

Deze opdrachtgever behartigt als beschermingsbewindvoerder de financiële belangen van personen die hier geestelijk of lichamelijk niet toe is staan zijn, of problematische schulden hebben. Het bewind wordt door de rechtbank uitgesproken wegens één van bovenstaande gronden. Sinds 21 januari 2015 wordt Martine Vinkestijn van Vinkestijn Bewindvoering benoemd als beschermingsbewindvoerder door de rechtbank. Ruim drie jaar later is er een behoorlijk klantenbestand ontstaan, waarbij er steeds vaker tegen bovengenoemd probleem wordt aangelopen.

Uiteraard staat de beschermingsmaatregel onderbewindstelling genoemd in het Burgerlijk Wetboek, maar kort en bondig. In de artikelen 431 tot en met 449 van Boek 1 staat de onderbewindstelling genoemd. Grotendeels omschrijven deze artikelen de formele eisen van bewindvoering zoals de benoeming en beëindiging van beschermingsbewind. De inhoud van het bewind zoals de taken en verplichtingen worden niet uitgebreid omschreven. Er wordt bijvoorbeeld kort beschreven in het Burgerlijk Wetboek dat het beheer over de onder bewind staande goederen toekomt aan de bewindvoerder.[[65]](#footnote-65) Hiernaast wordt ook gesteld dat de bewindvoerder tijdens het bewind de rechthebbende vertegenwoordigt in en buiten rechte en dat de bewindvoerder alle handelingen kan verrichten die aan een goed bewind bijdragen. [[66]](#footnote-66) Tot slot wordt er geformuleerd dat de bewindvoerder aansprakelijk kan worden gesteld indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet.[[67]](#footnote-67) Enkel gekeken naar deze wetgeving is het voor de opdrachtgever zeer onzeker wanneer hij voldoet aan bijvoorbeeld ‘handelingen die aan een goed bewind bijdragen’.

Ook is er een ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’.[[68]](#footnote-68) Dit besluit bevat vooral eisen omtrent de intake van een cliënt, de inlichtingen naar de cliënt toe, opleiding van de bewindvoerder, klachtenregeling en dergelijke. Kortom ontbreken ook hier de verplichte gedetailleerde taken van een bewindvoerder.

Hiernaast zijn er ook beroepscodes die bijvoorbeeld door brancheverenigingen zijn opgesteld. Deze kunnen bindend zijn voor leden, maar ook hier ontbreekt vaak een getailleerde omschrijving van het gehele takenpakket. Daarnaast bestaan er ook aanbevelingen opgesteld door de Rechtspraak met daarin enkele concrete taken, maar het probleem hierbij is dat het geen regelementen zijn, dus zijn ze niet bindend. Dit biedt voor de bewindvoerder geen zekerheid, omdat niet-bindende aanbevelingen niet kunnen worden gezien als verplichte taken.

Het kort en bondig omschreven beschermingsbewind binnen het Burgerlijk Wetboek met daarbij ontbrekende bindende regelementen over de verplichte taken van een bewindvoerder veroorzaken onduidelijkheid over waartoe de bewindvoerder verplicht is, en waartoe niet. Wanneer er onduidelijkheid heerst over de verantwoordelijkheid van de bewindvoerder, kan dit ervoor zorgen dat hij tekort schiet in zijn taken met het gevolg dat hij hiervoor aansprakelijk wordt gesteld door cliënten en/of instanties.

Daarbij geeft de opdrachtgever ook aan dat er in haar omgeving veel collega-bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld wegens het niet voldoende uitvoeren van het volledige takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Het onderzoeksprobleem is dus een lopend vraagstuk binnen de directe omgeving van de opdrachtgever. Daarnaast zijn er ook via jurisprudentie veel gevallen bekend waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld door een cliënt voor het tekort schieten in handelingen die aan een goed bewind bijdragen.

Er zal een kort voorbeeld volgen. Op 18 november 2013 is een beschermingsbewindvoerder aansprakelijk gesteld door een cliënt omdat hij volgens haar tekort had geschoten in zijn functioneren.[[69]](#footnote-69) De klachten betroffen onder andere het niet correct voeren van de administratie, het niet tijdig betalen van premies waardoor er boetes zijn ontstaan, en het niet tijdig betalen van naheffingen. Bovengenoemde klachten heeft de kantonrechter gegrond verklaard, en de bewindvoerder is veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 533,00. Aan de hand hiervan kan gesteld worden dat bovengenoemde taken behoren tot het verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Een duidelijk overzicht van het gehele takenpakket ontbreekt echter bij de opdrachtgever.

Naast deze uitspraak zijn er nog talloze vergelijkbare uitspraken te vinden. Dit toont nogmaals aan dat dit niet alleen voor de opdrachtgever een spelend probleem is, maar ook voor vele andere beschermingsbewindvoerders. Hieruit blijkt dat het essentieel is dat er een helder beeld wordt gecreëerd van het gehele verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder.

* 1. Gewenste situatie / verandering

Aan de probleemanalyse hangt uiteraard een gewenste situatie. Middels de uitkomst van dit onderzoek wil ik de gewenste situatie bewerkstelligen.

In de gewenste situatie heeft Vinkestijn Bewindvoering een helder en compleet beeld van het gehele verplichte takenpakket van een bewindvoerder. Het idee is dan ook om een werkwijzer te ontwikkelen waarin dit uitgebreid wordt omschreven. Deze werkwijzer biedt voor de bewindvoerder en de overige medewerkers een helpende hand in de keuzes die zij moeten maken. Op deze manier hebben zij een helder beeld van de werkzaamheden die verplicht moeten worden verricht en hierdoor wordt het eenvoudiger voor hen om prioriteiten te stellen.

Hiernaast is het doel ook om de onzekerheid binnen het kantoor te ontnemen wat betreft het takenpakket. De opdrachtgever streeft ernaar het uiterste resultaat voor de cliënt te behalen, maar als het niet inzichtelijk is waar een bewindvoerder toe verplicht is veroorzaakt dit zorgen omdat zij dan eventueel aansprakelijk kunnen worden gesteld. Bij Vinkestijn Bewindvoering is dit nog niet gebeurd, maar wel bij vele andere bewindvoerders. De opdrachtgever wenst te voorkomen dat dit hen ook overkomt.

Wanneer er een werkwijzer met het volledige verplichte takenpakket bij het bewindvoerderskantoor in huis is, kan iedere medewerker deze te allen tijde raadplegen.

* 1. Probleemafbakening

Een bewindvoerder kan voorkomen in twee verschillende vormen: een beschermingsbewindvoerder en een WSNP-bewindvoerder. Dit onderzoek zal zich uitsluitend richten op de beschermingsbewindvoerder. De opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering voert ook enkel beschermingsbewind uit. Veelal veroorzaakt dezelfde benaming bij mensen buiten het werkveld veel verwarring. Om deze reden zullen de verschillen nu kort uiteen worden gezet.

Een beschermingsbewindvoerder is er ten eerste om een persoon te beschermen. Het beheer van de financiën komt in de handen van de beschermingsbewindvoerder terecht. Vinkestijn Bewindvoering zorgt er bijvoorbeeld voor dat de vaste lasten betaald worden, de toeslagen worden aangevraagd, belastingaangifte wordt gedaan, en de post verwerkt wordt van de onderbewindgestelde. Een beschermingsbewindvoerder kan voor onbepaalde tijd de financiën beheren.

Een WSNP-bewindvoerder komt in een heel ander traject kijken. Wanneer een schuldenaar het minnelijke schuldsaneringstraject via de gemeente niet correct heeft doorlopen, kan er een beroep gedaan worden op de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen, hierna te noemen WSNP.[[70]](#footnote-70) Als de schuldenaar wordt toegelaten tot de WSNP krijgt hij een WSNP-bewindvoerder toegewezen die binnen het traject van 3 jaar verantwoordelijk is voor de betaling van de schulden die binnen de WSNP vallen.

Tevens is het zo dat het bij beschermingsbewind niet verplicht is dat men schulden heeft. Een persoon kan ook een beschermingsbewindvoerder aangewezen krijgen wanneer de persoon geestelijk of lichamelijk niet in staat is om zijn financiën te beheren. Dit is namelijk de eerste grond waarop het beschermingsbewind kan worden uitgesproken door de rechter.[[71]](#footnote-71) De tweede grond is het hebben van problematische schulden.[[72]](#footnote-72) Bij problematische schulden brengt Vinkestijn Bewindvoering de schulden in kaart, en zorgt ervoor dat alle schuldeisers op de hoogte zijn van het bewind. Wanneer er een stabiel dossier is ontstaan waarbij de financiële situatie van de onderbewindgestelde inzichtelijk is, en de schulden voor de bewindvoerder onoplosbaar zijn, kan de persoon aangemeld worden voor een minnelijk schuldsaneringstraject, of er kan in het tweede geval verzocht worden om een WSNP-traject.

Tot slot zal er in het onderzoek ook een onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende gronden waarop het beschermingsbewind wordt uitgesproken. Zoals hierboven omschreven wordt het beschermingsbewind uitgesproken wegens een geestelijke of lichamelijke beperking óf wegens problematische schulden. De grond van de onderbewindstelling bepaald bij de opdrachtgever ook het takenpakket. Wanneer iemand wegens een geestelijke of lichamelijke beperking niet in staat is om zijn financiën te beheren, maar verder geen schulden heeft, worden er enkel een aantal basis taken uitgevoerd. Als eenmaal alle inkomsten zijn aangevraagd (zoals uitkering en toeslagen) en de vaste lasten via automatische overboekingen in de bank standaard iedere maand worden overgemaakt, komen er in het algemeen niet veel andere werkzaamheden bij kijken. Voor mensen die kampen met hoge schulden worden er bij Vinkestijn Bewindvoering echter veel meer werkzaamheden uitgevoerd. Er komen namelijk regelmatig deurwaarders langs bij Vinkestijn Bewindvoering die beslag willen leggen. Vele onderbewindgestelden wegens schulden krijgen bijvoorbeeld te maken met beslag op de inboedel, of beslag op het inkomen. Vinkestijn Bewindvoering handelt dit dan af, en zorgt ervoor dat de onderbewindgestelde nooit onder de beslagvrije voet komt. Enkel op het bedrag boven de beslagvrije voet mag een schuldeiser beslag leggen. Hiernaast voert Vinkestijn ook andere taken uit binnen een schuldendossier zoals het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke heffingen, het treffen van betalingsregelingen, en begeleiding richting een schuldhulpverleningstraject of WSNP traject.

Doordat er bij een onderbewindstelling wegens problematische schulden veel meer taken worden uitgevoerd bij Vinkestijn Bewindvoering, zal er in dit onderzoek grotendeels worden gefocust op de verplichte taken binnen een beschermingsbewind wegens problematische schulden. Uiteraard zullen er binnen een beschermingsbewinddossier wegens een geestelijke of lichamelijke beperking ook verplichte taken zijn, maar dit zullen er beduidend minder zijn doordat er minder werkzaamheden zijn binnen dit soort onderbewindstellingen.

1. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Het kennisdoel van dit onderzoek zal inhouden dat er meer kennis wordt vergaard over het verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Deze kennis zal worden verzameld door het nauwkeurig bestuderen van wet- en regelgeving en het onderzoeken van jurisprudentie. Deze kennis brengt verandering met zich mee doordat helder uiteen wordt gezet welke taken bewindvoerders verplicht moeten uitvoeren voor hun cliënten. Deze kennis ontbreekt op dit moment bij de opdrachtgever. De kennis zal doormiddel van de methoden van het onderzoek worden verzameld. Het verzamelen van de kennis is voor de opdrachtgever zeer relevant omdat dit uiteindelijk middels het beroepsproduct de onduidelijkheid en de onzekerheid binnen het werkveld kan wegnemen. Er heerst onduidelijkheid doordat de bondige wetgeving uit het Burgerlijk Wetboek niet inhoudelijk de taken van een bewindvoerder omschrijft, en aanbevelingen niet bindend zijn. Vervolgens wordt er onzekerheid veroorzaakt doordat de opdrachtgever bij het uitvoeren van zijn taken niet goed voor ogen heeft welke taken hij verplicht moet uitvoeren, waardoor er angst ontstaat om aansprakelijk gesteld te worden door cliënten of instanties.

2.2 Praktijkdoel

Het praktijkdoel is om als resultaat van het onderzoek een werkwijzer te ontwikkelen. In deze werkwijzer is nauwkeurig uiteen gezet welke verplichte taken een beschermingsbewindvoerder moet uitvoeren. Het advies aan de opdrachtgever zal hierbij zijn dat de werkwijzer ingezet dient te worden bij het bepalen van de uit te voeren taken binnen een dossier.

De werkwijzer zal de opdrachtgever en haar werknemers een helpende hand bieden. Er zal helder en duidelijk geformuleerd worden in welk bepaald dossier welke specifieke taken verplicht moeten worden uitgevoerd.

1. Kader

3.1 Juridisch kader

De basis van beschermingsbewindvoering is te vinden in het Burgerlijk Wetboek Boek 1. Binnen de probleemanalyse is dit al kort uiteengezet. Heel titel 19 van Boek 1 wijdt zich aan het beschermingsbewind. In welgeteld 19 artikelen worden grotendeels alleen de formaliteiten binnen bewindvoering uiteen gezet. Hieronder zal kort worden samengevat wat er in Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek wordt omschreven.

Een cliënt kan zelf het verzoek doen tot bewind, maar dit kan ook gedaan worden door een partner, een bloedverwant (in rechte lijn en die in de zijlijn tot de vierde graad), een voogd, de verzorgende instelling waar de persoon verblijft, of door het Openbaar Ministerie.[[73]](#footnote-73) Tenzij het bewind anders bepaald, omvat het bewind alle goederen van de cliënt.[[74]](#footnote-74) Uit de beschikking via een rechterlijke uitspraak blijkt dat de cliënt onder bewind is gesteld, en hierin wordt ook bepaald welke goederen van de cliënt onder het bewind vallen.[[75]](#footnote-75) De rechter benoemd hierbij ook wie de bewindvoerder wordt, de voorkeur van de cliënt wordt hierin altijd meegenomen.[[76]](#footnote-76) Vervolgens wordt de verplichting genoemd om een beschrijving van de aan het bewind onderworpen goederen op te maken, een rekening te openen voor de cliënt, en aan de kantonrechter alle inlichtingen te verstrekken.[[77]](#footnote-77) Vanaf het moment van de uitspraak komt het beheer over de onder bewind staande goederen toe aan de bewindvoerder, en niet meer aan de cliënt. Slechts met medewerking van de bewindvoerder kan de cliënt nog beschikken over de goederen.[[78]](#footnote-78) Wanneer een derde van het bewind op de hoogte was, of had moeten zijn, kan een rechtshandeling door de cliënt richting deze partij worden tegengeworpen en ongeldig worden verklaard.[[79]](#footnote-79) Denk hierbij aan het afsluiten van een abonnement zonder toestemming van de bewindvoerder. De bewindvoerder is degene die de cliënt in en buiten rechte vertegenwoordigt. Voor enkele handelingen, zoals bijvoorbeeld het beschikken en aangaan van overeenkomsten, dient de bewindvoerder toestemming te hebben van de cliënt, of als dit niet mogelijk is, van de rechter.[[80]](#footnote-80) Een bewindvoerder kan aansprakelijk worden gesteld indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder te kort schiet.[[81]](#footnote-81) Hiernaast staat er omschreven dat een bewindvoerder jaarlijks en aan het einde van het bewind een rekening en verantwoording aflegt aan zijn cliënt en aan de kantonrechter.[[82]](#footnote-82) Ook wordt de beloning van de bewindvoerder omgeschreven.[[83]](#footnote-83) Tot slot staat de beëindiging van het bewind beschreven. Het bewind eindigt door tijdsverloop (als het bewind voor bepaalde tijd is ingesteld), de dood, faillietverklaring, ondercuratelestelling, door ontslag van de bewindvoerder, of een beëindigingsverzoek van de bewindvoerder of degene die gerechtigd is om het bewind te verzoeken.[[84]](#footnote-84)

Hiernaast bestaat er het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’. In dit besluit staan regels omtrent de waarborging van de kwaliteit van bovengenoemde professionals. Ten eerste worden hierin eisen gesteld over het in bezit hebben van een verklaring omtrent gedrag en de scholing van een bewindvoerder.[[85]](#footnote-85) Ook wordt er omschreven dat een bewindvoerder de zelfredzaamheid van een cliënt moet bevorderen.[[86]](#footnote-86) Vervolgens wordt omschreven dat de bewindvoerder en de onderbewindgestelde vóór het bewind afspraken maken over het doel en de verwachtingen van het bewind, en over het contact.[[87]](#footnote-87) Hierna staat omschreven hoe de klachtenregeling van een bewindvoerder wordt uitgevoerd.[[88]](#footnote-88) Ook wordt het bijhouden van een dossier en het in bezit hebben van een omschrijving van de intakeprocedure, uitvoering bewind, beëindiging bewind en administratieve organisatie omschreven.[[89]](#footnote-89) Een bewindvoerder mag direct en indirect geen ander voordeel uit zijn positie halen dan de beloning die hiervoor is vastgesteld.[[90]](#footnote-90) Tot slot wordt opnieuw de verplichting tot het afleggen van een rekening en verantwoording genoemd.[[91]](#footnote-91)

Hiernaast bestaan er ook veel branche- en beroepsverenigingen welke beroepscodes hanteren. In sommige gevallen zijn deze regels bindend voor de leden. Hierbij kun je denken aan branchevereniging PBI (Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheer), NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) en NBBI (Nederlandse branchevereniging voor Bewindvoerders & Inkomensbeheer). Het doel van deze verenigingen is om de kwaliteit van bewindvoering te bewaken en de belangen te behartigen van de leden. Opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering is zelf lid van NBPB. Deze beroepsvereniging heeft een bindende beroepscode voor hun leden met daarin kernbegrippen en gedragsregels. Deze beroepscode is hoofdzakelijk gericht op een aantal kwaliteitseisen, maar er staan geen gedetailleerde taakbeschrijvingen in genoemd. Onder andere worden er een aantal eigenschappen benoemd zoals openheid en betrouwbaarheid. Hiernaast wordt de verhouding tot de cliënt, de verhouding tot anderen, belangenverstrengeling, het delen van informatie, en het aannemen van geschenken omschreven. [[92]](#footnote-92)

Tot slot heeft het LOVCK&T (Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht) ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’ opgesteld. Deze zijn niet bindend, maar wel opgesteld om de rechtseenheid te bevorderen. In dit aanzienlijke document staan naast een aantal kwaliteitsaanbevelingen ook wat taken uitgebreider omschreven. Te denken valt aan het stabiliseren van problematische schuldensituaties, de toeleiding tot een minnelijke- of wettelijke schuldenregeling, het doen van aangifte, kwijtschelding verzoeken van heffingen en het treffen van betalingsregelingen.[[93]](#footnote-93)

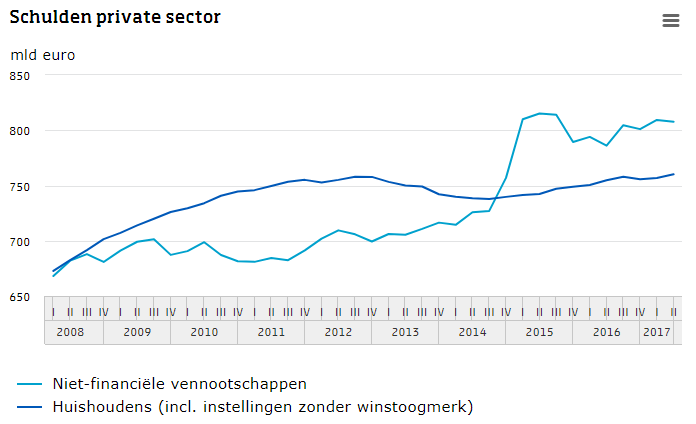
Al met al zijn deze aanbevelingen vergeleken met bovengenoemde wet- en regelgeving het meest compleet wat betreft het takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Het grote probleem is echter dat deze aanbevelingen niet bindend zijn. Het doel van de aanbevelingen is dat deze worden aangewend door alle rechtbanken van Nederland. Maar zoals eerder gezegd zijn de aanbevelingen niet bindend, en kan een kantonrechter afwijken van de aanbevelingen als hij een andere opinie heeft over de verplichte taken van een beschermingsbewindvoerder.

3.2 Maatschappelijk kader

Steeds meer mensen maken tegenwoordig gebruik van de beschermingsmaatregel onderbewindstelling. Er is zelfs een sterke stijging te zien in de cijfers van de Raad van de Rechtspraak. In 2009 stonden er bijna 100.000 meerderjarigen onder beschermingsbewind, in 2016 is dit gestegen naar ongeveer 230.000 meerderjarigen.[[94]](#footnote-94)

Zoals eerder in de probleemafbakening omgeschreven, zal dit onderzoek zich grotendeels richten op de verplichte taken van een bewindvoerder bij een onderbewindstelling wegens problematische schulden. Niet alleen omdat er binnen dit soort dossiers meer taken komen kijken, maar ook omdat het cliëntenbestand van de opdrachtgever voor ongeveer 80% bestaat uit onderbewindgestelden met problematische schulden. De andere 20% zijn cliënten die onder bewind staan wegens geestelijke of lichamelijke toestand.

Hiernaast blijkt dat het aantal mensen in Nederland met schulden stijgt.[[95]](#footnote-95) In 2013 leek er een lichte daling te zien te zijn, maar eind 2014 kwam daar weer een einde aan.



De schuldenproblematiek in Nederland wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door te hoge vaste lasten, inkomensdaling, of te hoge zorgkosten.[[96]](#footnote-96) Het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) doet onderzoek naar deze oorzaken. Het is namelijk zeer belangrijk om de oorzaken van het probleem te kennen, zodat het probleem bestreden kan worden.

Volgens de opdrachtgever is ook een belangrijke oorzaak van het hebben van schulden het ontbreken van kennis, en nalatig zijn in het verzorgen van de financiën. Vooral voor mensen die zelf niet kundig zijn in het beheren van hun financiën is bewindvoering een juiste optie. Veelal hebben aanstaande cliënten van de opdrachtgever al maanden hun post niet opengemaakt omdat ze angstig zijn voor wat hier in zit. Zij zien ‘door de bomen het bos niet meer’. Vaak zijn zij totaal het overzicht kwijt geraakt. Er wordt dan doorgaans aan de cliënt gevraagd wat de geschatte hoogte van de schulden is, en over het algemeen blijkt het uiteindelijk het dubbele te zijn.

Het hebben van schulden heeft veel impact om iemand zijn leven. Er zijn dan ook verschillende gevolgen. Iemand met schulden wordt ten eerste belemmerd in zijn sociale participatie. Dit komt doordat zij weinig of geen bestedingsruimte hebben voor kranten, bladen, en uitjes zoals musea, bioscoop of pretparken.[[97]](#footnote-97) Hiernaast veroorzaken problematische schulden gezondheidsklachten. Onderzoek wijst uit dat 53% van de mensen met problematische schulden kampen met gezondheidsproblemen, waaronder stress, psychische klachten, slapeloosheid, maar ook fysieke klachten.[[98]](#footnote-98) Daarbij komt ook dat schulden verstoorde relaties veroorzaken tussen partners, maar ook tussen ouders en hun kinderen.[[99]](#footnote-99)

Problematische schulden worden door het Nibud als volgt gedefinieerd: wanneer er sprake is van achterstanden in aflossingen of betalingsverplichtingen zoals de huur, waarbij er geen verwachting is dat deze binnen 3 jaar kunnen worden ingelopen.[[100]](#footnote-100)

1. Vraagstelling

4.1 Centrale vraag

Wat is binnen beschermingsbewindvoering volgens wet- en regelgeving en jurisprudentie het juridische kader van het gehele verplichte takenpakket voor onder andere Vinkestijn Bewindvoering?

4.2 Deelvragen

- Welke wet- en regelgeving is momenteel van kracht met betrekking tot het takenpakket van een beschermingsbewindvoerder?

- Hoe gaan andere beschermingsbewindvoerders om met de ontbrekende verplichte taakomschrijving van een bewindvoerder?

- Welke verplichte taken blijken uit jurisprudentieonderzoek waarbij een bewindvoerder aansprakelijk wordt gesteld wegens het niet uitvoeren van een bepaalde taak of voor het tekort schieten hierin?

1. Methode

5.1 Methoden van onderzoek

Om het gewenste resultaat te behalen met het onderzoek zullen er enkele methoden worden ingezet.

Om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden zal er onderzoek worden gedaan naar wet- en regelgeving. Om een helder beeld te creëren van de wet- en regelgeving die nu op bewindvoerders van toepassing is, is dit soort onderzoek noodzakelijk. Echter is al bekend dat het verplichte takenpakket in bestaande wet- en regelgeving ontbreekt, maar dit zal nader worden toegelicht aan de hand van deze methode.

Ten tweede zal er gebruik worden gemaakt van interviews. Deze methode zal worden gebruikt om te ontdekken hoe andere bewindvoerders met dit probleem omgaan. Kampen zij met hetzelfde probleem en hebben zij ook de vrees dat zij aansprakelijk worden gesteld? Of bestaat er binnen dit bureau al iets in de vorm van een werkwijzer waardoor dit probleem is verholpen? Doormiddel van een vragenlijst worden er ongeveer 5 bewindvoerders geïnterviewd. Om de kwaliteit van deze methode te bevorderen zullen er verschillende soorten beschermingsbewindvoerders worden geïnterviewd. Denk hierbij aan grote bewindvoerderskantoren waarbij meerdere bewindvoerders onder één dak werken, en kleine bedrijven waarbij maar één bewindvoerder werkzaam is. Voor deze methode is het mogelijk om het netwerk van de opdrachtgever te gebruiken, maar er zullen ook enkele bewindvoerders worden geïnterviewd die mijn opdrachtgever niet kent.

Vervolgens wordt er gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Tijdens het jurisprudentieonderzoek worden relevante uitspraken nauwkeurig bestudeerd. De uitspraken die gebruikt zullen worden, betreffen bewindvoerders die aansprakelijk worden gesteld door cliënten wegens tekortkoming in het uitvoeren van hun taken. De cliënten zijn in deze uitspraken van mening dat hun bewindvoerder een of meerdere taken niet heeft uitgevoerd, welke volgens hen wel tot het takenpakket van een goed bewindvoerder zouden moeten horen. De verwachting is dat er ongeveer 15 tot 20 uitspraken zullen worden onderzocht. Na het jurisprudentieonderzoek zal blijken voor welke specifieke taken beschermingsbewindvoerders daadwerkelijk aansprakelijk worden gesteld. Aan de hand van de uitspraken wordt er namelijk een helder beeld geschetst van het takenpakket van een bewindvoerder wat volgens de rechter verplicht moet worden uitgevoerd.

5.2 Kwaliteit van de gegevens

Het onderzoek naar wet- en regelgeving zal zeer nauwkeurig moeten worden uitgevoerd. Als dit niet gebeurd, zou het kunnen dat er bijvoorbeeld een besluit over het hoofd wordt gezien waaruit een deel van het verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder blijkt. Om deze reden is het zeer van belang dat helder uiteen wordt gezet welke wetten en regels er voor beschermingsbewindvoerders bestaan, en dus al van toepassing zijn.

De interviews die gepland worden zullen elk met een recorder worden opgenomen. De kwaliteit van deze methode wordt hierdoor verbeterd. De exacte uitspraken van bewindvoerders kunnen worden meegenomen in het onderzoek, doordat deze worden opgenomen en later kunnen worden teruggeluisterd. De opnames zullen vervolgens worden uitgetypt zodat de lezer van het onderzoek duidelijk terug kan lezen wat er precies is gezegd tijdens de interviews. Vóór de interviews zal er een voorbereiding plaatsvinden waarbij er een bruikbare vragenlijst voor het onderzoek wordt opgesteld.

Uiteindelijk zal ook de kwaliteit van het jurisprudentieonderzoek nauwlettend in de gaten worden gehouden. Van tevoren zullen er afwegingen moeten worden gemaakt in wat voor soort uitspraken bruikbaar zijn voor het onderzoek. Worden er bijvoorbeeld enkel uitspraken gebruikt van de kantonrechter, of ook uitspraken die zijn gedaan door een hogere rechter? Omdat er in jurisprudentie veel zaken te vinden zijn waarbij cliënten hun bewindvoerder aanklagen, zal er hierin ook een bepaald onderscheid moeten worden gemaakt. Niet iedere uitspraak zal namelijk bruikbaar zijn voor het resultaat van dit onderzoek. Deze keuzes zullen tijdens het onderzoek weloverwogen worden gemaakt.

5.3 Analyse van de gegevens

De wet- en regelgeving die op beschermingsbewindvoerders van toepassing is, en waarin op dit moment het verplichte takenpakket ontbreekt, zal secuur moeten worden onderzocht. Er kan hiervoor in overleg worden getreden met de opdrachtgever. Zij zal als geen ander op de hoogte zijn van de bestaande wet- en regelgeving. Hiernaast kan er contact worden opgenomen met rechtspraak.nl. Zij hebben namelijk veel uitgebreide informatie over beschermingsbewind op hun website staan, maar vanuit welke bron dit afkomstig is, is onduidelijk. Hiernaast kan er geïnformeerd worden bij brancheverenigingen over eventuele beroepscodes. Tot slot zal ook het internet een bruikbare ingang zijn voor het zoeken naar actuele wet- en regelgeving.

Daarbij zullen ook de interviews die worden gehouden zorgvuldig worden verwerkt. Zoals eerder genoemd worden de opgenomen interviews uitgetypt zodat er een interviewverslag ontstaat. Hierna zullen de uitkomsten van de interviews met elkaar worden vergeleken. Speelt er bij alle geïnterviewde partijen hetzelfde probleem? Of zijn er tegenstellingen te zien? De resultaten hiervan zullen vervolgens worden verwerkt in het onderzoek.

Naast dat de resultaten van de interviews met elkaar worden vergeleken, worden ook de verschillende uitspraken met elkaar vergeleken. De vraag zal hierbij zijn of er een duidelijke lijn te zien is binnen de klachten tegen de bewindvoerder die de rechter gegrond verklaard. Komt er veelal dezelfde taak naar boven welke door de rechter gezien wordt als verplichte taak van een bewindvoerder, dan kan deze verwerkt worden in het beroepsproduct: de werkwijzer.

1. Beroepsproduct

6.1 Beroepsproduct

Het beroepsproduct dat uiteindelijk zal ontstaan als resultaat van het onderzoek zal worden vormgegeven in een werkwijzer. De werkwijzer omschrijft helder en compleet het gehele verplichte takenpakket van een beschermingsbewindvoerder, welke blijkt uit onderzoek naar wet- en regelgeving en jurisprudentie.

Om de werkwijzer zo bruikbaar mogelijk te maken zal er een duidelijke indeling worden gemaakt. Welke verplichte taken gelden voor de dossiers wegens problematische schulden? Welke verplichte taken gelden voor de dossiers wegens geestelijke of lichamelijke toestand? En welke verplichte taken gelden voor beide dossiers? Hiernaast kan er ook nog een onderscheid worden gemaakt in de fases van het dossier. Welke taken moeten verplicht worden uitgevoerd bij het opstarten van het dossier? En welke taken behoren te worden uitgevoerd wanneer het dossier al een tijd loopt?

6.2 Criteria beroepsproduct

Het beroepsproduct zal ten eerste de juiste resultaten van het onderzoek moeten bevatten. De resultaten zullen afkomstig zijn van het onderzoek naar wet- en regelgeving en het jurisprudentieonderzoek, kortom de methoden.

Het is noodzakelijk voor de opdrachtgever dat het beroepsproduct bruikbaar is in de praktijk. Het zou eenvoudig moeten kunnen worden geraadpleegd, en voor alle medewerkers leesbaar moeten zijn. Op deze manier is het beroepsproduct een relevante toevoeging aan de werkwijze van de opdrachtgever.

Voor de hogeschool is het van belang dat het beroepsproduct naast juridische aspecten ook maatschappelijke aspecten bevat, aangezien dit aansluit bij de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Het juridische aspect van het onderzoek is dat het beroepsproduct een aanvulling is op bestaande wet- en regelgeving inzake het takenpakket van een beschermingsbewindvoerder. Het maatschappelijke aspect is dat het beroepsproduct bijdraagt aan de verbetering van de bescherming van onderbewindgestelden wegens problematische schulden of een geestelijke of lichamelijke beperking.

1. Projectorganisatie

7.1 Planning

Uiteraard zal dit onderzoek worden uitgewerkt aan de hand van een planning. Deze planning is gemaakt om de gestelde deadlines van de Hogeschool te kunnen halen.

Kort samengevat zal in de eerste twee weken het plan van aanpak worden geschreven. Als de feedback hiervan is ontvangen, kan er worden gestart met de kern van het onderzoek. Het doel is om de centrale vraag samen met de deelvragen te kunnen beantwoorden. De deelvragen zullen aan de hand van de methoden worden onderzocht. De antwoorden op deze deelvragen vormen samen het antwoord op de centrale vraag. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden zal wet- en regelgeving moeten worden onderzocht, zullen er interviews worden gehouden, en zal er jurisprudentieonderzoek worden verricht. Uiteindelijk zal er een beroepsproduct worden ontwikkeld met de resultaten van het onderzoek. Tot slot zal er een presentatie plaatsvinden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Activiteit** |
| 7 | DEADLINE: 16 februari eerste kans inleveren plan van aanpak |
| 10 | Spreekuur: het plan van aanpak bespreken |
| 11 | LC Bijeenkomst |
| 12 | LC Bijeenkomst en start fase 3 |
| 13 | LC Bijeenkomst |
| 13 | Plannen van de interviews en voorbereiding |
| 14 | Bekendmaking GO/NO GO |
| 15 | LC Bijeenkomst |
| 15 | Onderzoek doen naar wet- en regelgeving |
| 16 | LC Bijeenkomst |
| 16 | Interviews houden |
| 16 | Onderzoek doen naar wet- en regelgeving |
| 17 | Spreekuur |
| 17 | Interviews uitwerken |
| 17 | Jurisprudentieonderzoek |
| 18 | Jurisprudentieonderzoek |
| 19 | Afwerking concept |
| 19 | DEADLINE: 7 mei eerste kans concept |
| 21 | Bekendmaking GO/NO GO |
| 21 | Concept aanpassen |
| 21 | Beroepsproduct vormgeven |
| 22 | LC Bijeenkomst |
| 22 | Beroepsproduct vormgeven |
| 22 | Afwerking beroepsproduct en onderzoek |
| 22 | DEADLINE: 1 juni eerste kans beroepsproduct en onderzoek |
| 25 | Bekendmaking cijfer 18 juni |
| 25 | Reflectieverslag maken |
| 26 | Reflectieverslag maken |
| 26 | DEADLINE: 29 juni eerste kans reflectieverslag |
| 28 | Bekendmaking cijfer reflectieverslag |

7.2 Organisatie en samenwerking

Het plan is om aan het onderzoek te werken op school, bij de opdrachtgever en thuis. Wanneer en spreekuren of LC bijeenkomsten staan gepland is het handig om op school aan het onderzoek te werken. De stilteruimtes op school zijn hier erg geschikt voor. Wanneer het noodzakelijk is om informatie bij de opdrachtgever op te vragen, zal er bij de opdrachtgever op kantoor gewerkt worden. Hier zouden ook de interviews kunnen plaatsvinden. Wanneer er een volledige dag zelfstandig aan het onderzoek gewerkt wordt, zal dit thuis gebeuren.

7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning

Er zal een logboek worden bijgehouden om controle te houden over het aantal uren dat er aan het onderzoek wordt besteed.

Producten die beoordeeld moeten worden door de afstudeerbegeleiders zullen via Gradework worden geüpload. Wanneer de opdrachtgever feedback wil geven over een stuk, zal deze communicatie per mail gaan. Vragen aan de afstudeerbegeleiders zullen per mail worden gesteld, of tijdens het spreekuur.

7.4 Faciliteiten

Met de opdrachtgever zal worden besproken hoe bepaalde informatie wordt verzameld. Om partijen te vinden die geïnterviewd gaan worden zal het netwerk van de opdrachtgever geraadpleegd worden. Een recorder zal gebruikt worden om de interviews op te nemen. Jurisprudentie zal worden verzameld via rechtspraak.nl. Dit is een betrouwbare bron om de uitspraken te vinden die bruikbaar zijn voor het onderzoek. Onder andere via de website van de overheid kan er veel wet- en regelgeving worden achterhaald. Deze website kan dus onder andere bijdragen aan het onderzoek naar wet- en regelgeving.

1. Literatuurlijst

**Raad voor de Rechtspraak 15 februari 2017**

Raad voor de Rechtspraak, ‘Weer meer mensen onder bewind’ *de Rechtspraak* 15 februari 2017, rechtspraak.nl.

**Van der Schors, van der werf & Schonewille *Nibub* 2015**

A. van der Schors, M. van der Werf & G. Schonewille, ‘Geldzaken in de praktijk’, *Nibud* 2015

**Madern, *Nibud* oktober 2014**

T. Madern, ‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, *Nibud* oktober 2014

# Bijlage 2 – Topiclist

**Topics:**

|  |
| --- |
| **Bewindvoerderskantoor van partij die wordt geïnterviewd**  (Kunt u iets meer vertellen over uw kantoor?)   * Aantal dossiers * Grondslagen dossiers en verhouding * Actief sinds * Branchevereniging en kwaliteitseisen |
| **Wet- en regelgeving bewindvoering**  (Hoeveel weet u op dit moment van de geldende wet- en regelgeving binnen bewindvoering?)   * Kennis * Burgerlijk Wetboek, besluiten, aanbevelingen etc. * Verplichte takenpakket daarbinnen |
| **Ervaring met wel/of niet ontbrekende wetgeving**  (Wat is uw ervaring met wet- en regelgeving die op dit moment geldt?)   * Omgang met het probleem * (Of) de oplossing van het probleem |
| **Aansprakelijkheid**  (Hebt u wel eens te maken gekregen met aansprakelijkheidsstelling i.v.m. niet voldoende uitvoeren wet- en regelgeving?)   * Is hier sprake van * Hoe wordt er tegen dit risico aangekeken * In omgeving |
| **Onderzoek**  (Wat zou dit onderzoek voor u kunnen betekenen?)   * Noodzakelijkheid * Behoefte |

# Bijlage 3 – Transcripten interviews

**Transcript respondent 1**

|  |
| --- |
| **Inleiding** |
| Femke: Ik zal eerst even zeggen, het interview is anoniem en vertrouwelijk. De naam van het kantoor zal nooit genoemd worden. Ik zal het bijvoorbeeld gewoon ‘A’ noemen bijvoorbeeld.  Ik zal verschillende topics gaan behandelen die ik heb opgesteld voor het interview. Ik zal het doel en de relevantie van het onderzoek noemen, wat ik ook al eerder heb aangegeven in de mail.  Ik ga onderzoek doen naar de juridische kaders van bewindvoering. Mijn opdrachtgever gaf aan dat zij hier heel erg tegenaan loopt in de praktijk. Omdat bewindvoering natuurlijk wel in de wet staat omschreven en in besluiten, maar dat het haar nu heel onduidelijk is wat nu eigenlijk het verplichte gedetailleerde takenpakket is. En daarbij is er ook de angst om aansprakelijk te worden gesteld, omdat ze dat ook wel veel ziet in de omgeving. Dat cliënten bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde taken niet worden uitgevoerd. En dan ga ik vervolgens ook jurisprudentieonderzoek uitvoeren. Kijken naar uitspraken waar een bewindvoerder aansprakelijk is gesteld, en dan ga ik kijken wat hanteert de rechter nu binnen het verplichte takenpakket. En in heet eerste deel van mijn onderzoek wil ik dan gaan onderzoeken hoe andere bewindvoerders hiermee om gaan. En dan wil ik uiteindelijk 3 kleine bewindvoerders gaan interviewen en drie grote, en uiteraard mijn eigen kantoor. Kent u toevallig het kantoor waar ik werkzaam ben? |
| Respondent: Ja, toevallig. Wij hebben één keer contact gehad, met mevrouw Vinkestijn zelf. Dat ging over een cliënt die bij jullie onder bewind was geweest, en het bewind was opgeheven en die wilde weer onder bewind. En toen kwam hij bij ons en moest zegmaar het dossier worden overgedragen. Want het zit in Leiden toch? |
| Femke: Nee in Leiderdorp, net ernaast. Ik werk daar sinds september, en zij kwamen eigenlijk gelijk met het idee dat ik daar ook mijn onderzoek zou kunnen uitvoeren, en de dat leek mij gelijk heel erg leuk eigenlijk. En het bevalt me eigenlijk heel erg. Maar dat is dus een stukje over het doel van het onderzoek. Verder zal het ongeveer 30 minuten duren. |
| Respondent: Dat is prima. |
| **Kern** |
| Femke: Zou u misschien iets meer kunnen vertellen over uw kantoor? |
| Respondent: Ja. Wij bestaan nog niet zo heel erg lang. Eind 2015 heb ik samen met een collega dit bedrijf opgestart. De procedure is toen zegmaar ingezet door het kwaliteitsbureau, dat heeft een aantal maanden in beslag genomen en uiteindelijk in juni 2016 hebben wij de eerste cliënten onder bewind gekregen. Dus dat is nog geen twee jaar zegmaar. We zijn we hard gegroeid in die tijd. We zijn inmiddels met zijn vijven en hebben inmiddels zo’n 106 cliënten onder bewind. We proberen de groei een beetje gelijk op te laten gaan, met de groei van het aantal bewindvoerders. Om goede kwaliteit te blijven leveren proberen we het dus een beetje gelijk op te laten weten lopen. En uiteindelijk zit er natuurlijk een stop op het aantal bewindvoerders, die je in dienst hebt. We zijn hier in Rijswijk en we hebben ons primair gericht op de gemeente Rijswijk. Maar we hebben doorverwijzen al vanaf de Bollenstreken, er zit bijvoorbeeld een cliënt in Noordwijk. Maar we gaan door tot aan gemeente midden Delftland. En als je dan naar het Oosten toe gaat tot aan Zoetermeer. Dus dat is best een groot gebied waar wij onze doorverwijzers hebben. Door bijvoorbeeld schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, leger des heils, dat soort partijen. Dus daar zitten ook zo’n beetje onze klanten. Als je kijkt naar het klantenbestand, dan zijn dat zo’n 80% schuldendossiers. En de rest zijn vooral mensen die in een instelling wonen, en dan uiteraard een beperking hebben. Ik zit hardop te denken en geloof ik dat 2 of 3 cliënten heb die wegens psychische toestand onder bewind staan, maar niet in een instelling wonen. Dus dat zijn er niet zo gek veel. Ik kan me vergissen hoor dat er misschien 5 zijn, maar daar moet je ongeveer aan denken, nog geen 5%. |
| Femke: En zijn er dan ook dossier waarbij het beide het geval is? Waarbij het dan natuurlijk wel maar op één grond is uitgesproken. |
| Respondent: Nouja, het bewind wordt dan meestal wel op schulden uitgesproken, maar ik heb ooit eens iemand horen zeggen, er zijn maar twee soorten mensen die onder bewind komen te staan. Mensen met schulden die daardoor psychische problemen krijgen, en mensen die alleen psychische problemen hebben. |
| Femke: Ja dat hangt vaak met elkaar samen, herkenbaar. |
| Respondent: Ja het loopt vaak een beetje in elkaar over. |
| Femke: Bent u toevallig ook bij een branchevereniging aangesloten? |
| Respondent: Ja, BPBI. |
| Femke: Oké, ik zag al zoiets hangen inderdaad |
| Respondent: Ja, dat is het certificaat. |
| Femke: Maar daar kijk ik dus ook naar. Vaak hebben brancheverenigingen kwaliteitseisen waar ze aan moeten voldoen. Dus daar ben ik ook druk mee bezig om dat te onderzoeken. |
| Respondent: Oké. |
| Femke: Dan wil ik het eigenlijk gaan hebben over de wet- en regelgeving binnen de bewindvoering. Hoeveel weet u daar op dit moment van af van de geldende wet en regelgeving? |
| Respondent: Iedere bewindvoerder die hier werkt, en ik dus ook, heeft de introductiecursus gedaan. In het eerste deel van die cursus zijn we uitgebreid ingegaan op de wet- en regelgeving. Maar daar wordt ook gelijk het probleem bij verteld waar jij je onderzoek naar doet. Want zo scherp is die wet- en regelgeving niet. Als je in het Burgerlijk Wetboek kijkt staat er wel een opsomming van taken wat een bewindvoerder moet doen, maar er staat natuurlijk ook een heleboel niet. Kijk je moet bijvoorbeeld een goed bewindvoerder zijn, maar daar kan natuurlijk alles onder vallen. |
| Femke: Dus als ik het goed begrijp bent u ook van mening dat er het een en ander ontbreekt. |
| Respondent: Ja in ieder geval, dat het niet helder is. Dan zit er van mij nog wel een waarde oordeel in. Want als ik jouw achtergrond hoor van je opdracht, dan proef ik dat ze bij Vinkestijn misschien behoefte hebben aan een wat scherper takenpakket vanwege die aansprakelijkheid. Ik zal het anders zeggen: het feit dat mijn takenpakket niet helemaal in beton gegoten is, kan ook zo ze voordelen hebben. |
| Femke: Bedoelt u daarmee te zeggen dat je het dan zelf kan vormgeven? |
| Respondent: Ja dan kun je het zelf gaan inkleuren. Waar veel discussie over is merk ik op de fora, dat de vraag is, is een bewindvoerder nou verplicht om iets aan die schulden te doen? Dat staat namelijk ook nergens helder omschreven. Dan denk ik ja, stel dat dat wel helder omschreven staat, dat er staat u zult uw cliënt begeleiden naar de schuldhulpverlening. Ik doe dat alleen op het moment dat de cliënt daar aan toe is. Van sommige cliënten denk ik, ik zal je nooit van je leven naar de schuldsanering brengen. |
| Femke: Oké, dat zal dus altijd per cliënt beoordeeld moeten worden. |
| Respondent: Ja dat is die ruimte die in die taakbeschrijving zit, die vaagheid. Die geeft je wel een stukje bewegingsruimte. |
| Femke: Oké, ik begrijp wel wat u daarmee bedoeld inderdaad. Want maakt u bijvoorbeeld wel eens gebruik van het besluit kwaliteitseisen curatoren, bewindvoerders en mentoren? |
| Respondent: Ja, ja, ja. |
| Femke: En bijvoorbeeld van de aanbevelingen van het LOVCK? |
| Respondent: Nee, die eigenlijk nooit. |
| Femke: Oké. Ik heb ook uitgezocht dat dat aanbevelingen zijn, dus ze zijn niet bindend. Ze willen heel graag dat rechters zich er in Nederland aan houden, maar wanneer een rechter natuurlijk een andere mening heeft zal dat niet worden aangehouden. Even kijken, verder had ik nog staan het verplichte takenpakket. Dat hadden we natuurlijk al een beetje besproken, wat daar uit voortvloeit. En u gaf ook al een beetje aan wat uw ervaringen daar mee zijn. Want hoe gaat u daar nu mee om? Met uw inzicht op de wet- en regelgeving? |
| Respondent: Wat wij eigenlijk doen, is dat het belang van de cliënt staat voorop. Dan kan niemand het je ooit kwalijk nemen, een rechter niet maar een cliënt ook niet, als jij dingen doet waarbij je altijd het belang van de cliënt voorop stelt. En dat moet je vind ik ook goed documenteren. Dus je moet ook gewoon in je aantekeningen vastleggen welke beslissing je op welk moment waarom genomen hebt. En welke afweging je daarbij gemaakt hebt. Want achteraf kijk je altijd de koe in z’n kont. Dan zeggen ze achteraf dat je het fout hebt gedaan, dat is natuurlijk makkelijk gezegd. En als het goed zou zijn gegaan zou je er nooit iets over gehoord hebben. Dus ik probeer op die manier te zeggen, indekken in misschien een zwaar woord, maar te zorgen dat je een dossier opbouw hebt. Waarbij je kan zeggen ik heb om deze en deze reden de beslissing gemaakt. Bijvoorbeeld niet bij een telefoonabonnement, maar wel bij grote beslissingen. Dan leg je je beweegredenen wel even vast. En de reden waarom je het op dat moment gedaan hebt. Wij hebben daar zelf ook gelukkig nog nooit mee te maken gehad, en nog nooit een klacht gehad. |
| Femke: Oké, dat ik wel heel fijn. |
| Respondent: Inderdaad. Dus in die zin, ga je er misschien wel anders over denken als dat je wel gebeurd. Maar dit is tot nu toe onze werkwijze. En dat gaat op heden goed. |
| Femke: Oké goed om te horen. Dus als ik het goed begrijp gebruikt u meer het voordeel er van. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Dus dat is dan een oplossing. |
| Respondent: Nogmaals, daar ga je misschien anders over denken als het anders is. Maar tot nu toe vind ik het wel lekker dat niet alles tot op de letter beschreven staat zegmaar. En ik zeg dat ook gewoon bij intake gesprekken met mijn cliënten. Als ik heel kort beschrijf wat de taken van een bewindvoerder zijn, dan is dat wat het beste is voor jou. En dat is niet altijd het leukste, maar wel het beste. En ik geef daar dan voorbeelden bij. Als ik een keer kinderbijslag nodig heb om te zorgen dat je je huis niet uitgezet wordt, of dat je niet van de stroom wordt afgesloten. Kijk dan ga ik je kinderbijslag daarvoor gebruiken. Dat gebeurt bijna nooit, maar even een voorbeeld. Ook om even de boel op scherp te krijgen bij een cliënt. Dus op die manier probeer ik dat dan ook duidelijk te maken. En uiteindelijk tekenen ze daar dan ook voor op een intake formulier. Bijvoorbeeld dit zijn de dingen waar jij aan moet voldoen. En daar tekenen ze dan ook voor. Een soort afbakening, afsprakenlijst. |
| Femke: Dus u kijkt eigenlijk naar de hele persoonlijke situatie. |
| Respondent: Ja, en op basis daar van maak je keuzes, je kijkt wat voor de cliënt het beste is. |
| Femke: En ervaart u er ook wel eens nadelen van, dat het een en ander niet gedetailleerd beschreven staat? |
| Respondent: Nee, tot nu toe niet. Kijk ik heb nu bijvoorbeeld een cliënt waarbij er vermogen is, en daarbij is er ruzie over een erfenis. Die heeft een erfenis gekregen samen met zijn zus. En zijn zus is drugs verslaafd. En die cliënt heeft een vorm van autisme. Die is ook niet goed in staat om tegen die zus op te boksen. En dan ontstaat er dus ruzie over die nalatenschap. En daar zal ik handelingen moeten gaan doen die wellicht niet zo leuk zijn, zowel voor de zus niet als voor hem niet. Dus dat is wel een broodje speciaal. Dit is ook iemand die is via de rechtbank bij mij gekomen, ze zeiden we vinden dat deze meneer onder bewind moet anders gaat het niet goed. En misschien dat ik toch terug ga naar die rechtbank en zeg zo kijk ik er naar, om van te voren te vragen of dit goed is. Zodat ze het van te voren kunnen beoordelen. |
| Femke: Oké, handig inderdaad. Dat is dan wel een bijzondere kwestie inderdaad. |
| Respondent: Ja dat is een bijzondere kwestie. Ja dan speelt er wel het een en ander en dan is het wel wat ingewikkelder. |
| Femke: Oké, dan is het wel belangrijk dat daar goede afwegingen in worden gemaakt.  U noemde het net even al kort, de aansprakelijkheid, dat u daar nog nooit mee te maken heef gehad. Dus al bijna 2 jaar helemaal niet, en ook geen klachten zei u? |
| Respondent: Nee, helemaal niet. |
| Femke: Dat is heel mooi, dan kunnen we daar vrij kort over zijn. Bent u er wel eens angstig voor? Bij sommige beslissingen? |
| Respondent: Nee, eigenlijk niet. We praten daar wel over. We hebben eens in de 5/6 weken een werkoverleg met de 5 bewindvoerders. En wij praten er wel veel over, maar wij voelen dat niet zo. Omdat wij echt in onze werkwijze hebben zitten dat je doet wat het beste is voor je cliënt. En dat ga je goed documenteren. En dat moet je ook altijd uit kunnen leggen. Je moet altijd uit kunnen leggen waarom jij die beslissing op dat moment hebt gemaakt. En wat je afwegingen daarbij zijn. |
| Femke: Oké, ja precies. |
| Respondent: En dan heb ik zoiets van laat maar komen. Als het dan is een keer vreselijk fout gaat, dan zie ik wel hoe dat afloopt. En dan zal ik mijn zegje daar wel in doen. |
| Femke: Oké, dan kunt u zich wel verantwoorden? |
| Respondent: Ja, kijk ik ben geen bewindvoerder geworden om een beetje angsthazig te gaan doen. Dan moet je dit van ook niet gaan doen weet je wel. |
| Femke: Nee snap ik, dan gaat het hem niet worden. |
| Respondent: Even een zijspoor: ik zit in een organisatie van een evenement in het dorp waar ik woon. Nou daar moet ik ieder jaar een vergunning aanvragen bij de gemeente. Dat zal jou misschien aanspreken, maar het is een grote juridische indekkerij. Dat hele evenement daar gaat het niet meer over, het gaat alleen om waar het fout zou kunnen gaan. |
| Femke: Oké, dus alles moet ingedekt worden? Wat lastig ja. |
| Respondent: Ik kom uit een andere tijd dan jij. Ik ben 53 jaar. Ik had vroeger in mijn vriendenkring iemand, weer een zijsprongetje hoor, die z’n vader werkte bij bouw en woning toezicht. En die man had MTS bouwkunde gedaan, en die zat altijd over z’n werk te praten vandaar dat ik het heb onthouden. Dan ging naar de huizen waar mensen een dakkappelletje wilde neerzetten en dan ging hij controleren of het allemaal volgens de tekeningen was. En zo had hij twee of drie collega’s in het dorp met allemaal dezelfde achtergrond en opleiding. En die keken dan gewoon met een kennisoog naar de verbouwingen van huizen. Als ik nu kijk naar de afdeling bouw en woning toezicht in de gemeente waar ik woon, daar werkt 12 man, en daar zijn er 11 jurist. |
| Femke: Oké, daar zal dan nu wel heel anders naar gekeken worden denk ik. |
| Respondent: Ja, dat merk ik dus aan dit soort onderwerpen ook. Kijk waarom doen wij dit? Wij doen dit om de cliënten te helpen. Mijn werk is niet zorgen dat ik mezelf indek. Tegenover aansprakelijkheid, want dan had ik hier nooit aan moeten beginnen. |
| Femke: Nee ik begrijp wel wat u hiermee bedoelt inderdaad. |
| Respondent: Mijn mindset is: ik doe gewoon wat het beste is voor mijn cliënten. En bij grote beslissingen leg ik dat even goed vast waarom ik op dat moment tegen welke afwegingen ik die beslissing genomen heb. En daar moeten ze het mee doen. |
| Femke: Ja, dan zal het nu wel een hele andere tijd zijn. Dat er inderdaad veel meer naar de regels en wetgeving wordt gekeken. Omdat iedereen zich wil indekken en dergelijke. Want ziet u het wel eens in de omgeving dat het gebeurt? |
| Respondent: Nou, wij hebben één keer een andere cliënt overgenomen van een bewindvoerder. En die heeft echt grove fouten gemaakt. En daarvan kan ik wel zeggen met een gerust hart dat zal bij ons nooit gebeuren. Leningen verstrekken aan de cliënt vanuit de pot, kredieten vanuit het bedrijf, die lening dan versnelt weer terugbetaald en andere vaste lasten dan weer niet betaald, allemaal dat soort dingen. De bewindvoerder heeft dus toen een klacht gekregen van de cliënt. En daarvan denk ik, ja dan vraag je er ook wel een beetje om. En dat is eigenlijk het enige voorbeeld van een bewindvoerder die ik ken die dusdanig in de fout is gegaan. En als je dan aansprakelijk wordt gesteld of een klacht krijgt, dan heb je een probleem. |
| Femke: Oké, dan zijn dus inderdaad wel zulke fouten dat het duidelijk was. |
| Respondent: Maargoed, dat zal vooralsnog bij ons nooit gebeuren. Dat durf ik met een gerust hart te zeggen. |
| Femke: En wordt dat ook wel eens overlegd met de BPBI? Dit soort zaken? |
| Respondent: Nee. Moet ook eerlijk zeggen we gaan ook niet naar die informatiedagen. Daar hebben we eigenlijk gewoon geen tijd voor. Dus in die zin, ik merk het wel op de fora, dat het probleem speelt, en dat er dat soort vragen worden gesteld. Maar wij tillen daar zoals je al merkt niet zo zwaar aan. |
| Femke: Nee oké ik begrijp het inderdaad. Even kijken of ik het helemaal goed begrepen heb, u vindt dus dat je er ook het voordeel in moet zien, die ontbrekende regelgeving. Omdat je juist op deze manier goed kunt werken naar de belangen van de cliënt |
| Respondent: Ja, maatwerk. |
| Femke: Oké, echt maatwerk. Ik begrijp goed dat inzicht inderdaad. |
| Respondent: Inderdaad. |
| Femke: En wat zou het onderzoek voor u kunnen betekenen? Zou het wel een handvat zijn? |
| Respondent: Nouja, ik zou bijna zeggen ligt eraan wat eruit komt. |
| Femke: Oja, dat is natuurlijk ook van belang. |
| Respondent: Kijk ik ben heel nieuwsgierig in jouw eindproduct. Ook om te weten hoe andere bewindvoerders daar over denken. |
| Femke: Ja, daar ben ik zeker zelf ook erg benieuwd naar. |
| Respondent: Ja, hoe die daar tegen aan kijken. Ik denk er in ieder geval schat ik in ander over dan bij Vinkestijn. Maar laat ik het zo zeggen in zou niet gelukkig zijn met een aanbeveling waarin gezegd wordt de regelgeving moet aangescherpt worden en dan op deze en deze manier. En dat de rechtspraak dat dan nog over gaat nemen ook. |
| Femke: Nee oké, dat maakt het misschien voor u ook juist lastiger. |
| Respondent: Ja dat zou voor mij als het echt heel strikt zou worden uhm… ja. |
| Femke: Oké, nou als u zou willen kan ik zeker het interview naar nu doorsturen. |
| Respondent: Ja, heel graag. |
| Femke: Oké, ik ben ook zelf heel benieuwd wat daar uitkomt. Maar ik zal het ongeveer rond eind mei gaan inleveren. En dan zal ik na ongeveer 2 weken de uitslag krijgen en als het dan natuurlijk voldoende is, zal ik het naar u doorsturen. Ga ik er natuurlijk wel van uit dat ik het haal. |
| Respondent: Ja inderdaad, feestje! |
| **Afronding** |
| Femke: Heeft u verder nog iets toe te voegen aan het interview? |
| Respondent: Nee, eigenlijk niet. Kijk als je met de uitwerking bezig bent en je hebt nog vragen dan bel je me maar. Dan kunnen we dat in ieder geval afspreken. |
| Femke: Ja prima, als ik nog vragen heb zal ik het zeker laten weten. Maar heel fijn dat u in ieder geval uw visie met mij wilde delen. |
| Respondent: Graag gedaan. |
| Femke: Ik ga het helemaal uitwerken en mee aan de slag. |
| Respondent: Is goed, prima. |

**Transcript respondent 2**

|  |
| --- |
| **Inleiding** |
| Femke: Hartstikke fijn dat ik jullie kan interviewen, ik ben heel benieuwd wat er uit komt. Ik zal nog even herhalen wat het doel is van het interview. Mijn afstudeeronderzoek gaat voer de juridische kaders van bewindvoering, omdat voor mijn opdrachtgever niet helemaal helder is wat het verplichte takenpakket is binnen de bewindvoering. En daar loopt zij gewoon tegenaan. Nu ga ik dit onderzoeken middels jurisprudentieonderzoek. Maar ook wil ik graag weten van andere bewindvoerders of zij bijvoorbeeld dit probleem ook hebben of hoe zij hier mee omgaan. Daarom wilde ik drie wat kleinere kantoren interviewen, en drie wat grotere. \*Naam kantoor respondent\* hoort bij de wat grotere, dat is vanzelfsprekend. Het interview is vertrouwelijk en ook anoniem, dus de naam zal verder niet genoemd worden. En ik heb een aantal topics opgesteld die ik dan stuk voor stuk ga behandelen. En dan gaan we kijken wat er uit komt. Even kijken, zou u misschien wat meer kunnen vertellen over \*Naam kantoor respondent\*? |
| Respondent: Ja, dat kan ik. \*Naam kantoor respondent\* bestaat nu iets van 15, ruim 10 jaar. Het is inderdaad een groot bewindvoerderskantoor, zo’n 3000 cliënten, ongeveer. Volgensmij inmiddels zelf eroverheen. We hebben ongeveer 80 medewerkers hier werken. We werken in teams, dus je hebt 1 bewindvoerder en die heeft 2 ondersteuners. Dus bewindvoerders hebben echt helikopter view, en de ondersteuners behandelen de post en de dagelijkse dingen die binnen komen. En de bewindvoerder gaat naar de rechtbank, huisbezoeken et cetera. Ik weet niet wat je nog meer wilt weten? |
| Femke: Iets meer over de soorten dossiers, is dit heel gemengd? |
| Respondent: \*Naam kantoor respondent\* is wel een kantoor dat eigenlijk alles aanneemt, wij hebben niet echt een aanname beleid wat we wel of niet doen. Dus ik denk wel dat ik kan zeggen dat ongeveer 80% van de dossiers schuldendossiers zijn. Maar we hebben natuurlijk ook klanten die onder bewind zijn gesteld wegens lichamelijke/psychische klachten maar die dan wel schulden hebben. Dan is de grondslag niet schuldenbewind, maar die hebben dan wel schulden. |
| Femke: Oké, komt vaak dan inderdaad beide voor. |
| Respondent: Ja, precies. |
| Femke: En wat is jouw rol binnen \*Naam kantoor respondent\* eigenlijk? |
| Respondent: Nou mijn rol is eigenlijk, ik ben hier zes jaar geleden begonnen, al assistent bewindvoerder. Na een jaartje ben ik beschermingsbewindvoerder geworden. Weer een jaar later curator, inmiddels ben ik alweer ruim driekwart jaar later kwaliteitscoördinator binnen \*Naam kantoor respondent\*. En nog steeds curator. Dus dat zijn de twee dingen die ik hier doe. En als kwaliteitscoördinator richt ik me vooral op de werkprocessen binnen \*Naam kantoor respondent\*, wat kan er anders? Wat kan er beter? Ik doe steekproefsgewijs dossiercontroles. Loopt het goed? Waar kunnen we ons verbeteren? En ook de klachten komen bij mij terecht, zodat die onafhankelijk behandeld worden. |
| Femke: En is dit de enige vestiging? Of zitten jullie ook nog ergens anders? |
| Respondent: We hebben nog een andere vestiging, in Amsterdam. En dat zijn de enige twee vestigingen. En in Amsterdam zitten twee teams. |
| Femke: Oké. Want hoeveel teams zitten hier? |
| Respondent: We hebben in totaal 10 teams. |
| Femke: Oké, wel groot inderdaad. |
| Respondent: En een team zijn dan 2 bewindvoerders, en dat noemen we een team. En die hebben dan dus 4 ondersteuners. |
| Femke: Oké, en dan per team hoeveel dossiers? |
| Respondent: Een bewindvoerder die fulltime werkt, heeft ongeveer 200 dossiers. |
| Femke: Oké, en zijn jullie ook aangesloten bij een branchevereniging? |
| Respondent: Ja bij de NVVK. We waren tot 1 januari bij de BPBI aangesloten, maar sinds 1 januari dus bij de NVVK, omdat daar nu ook bewindvoerderskantoren zich bij aan kunnen sluiten. |
| Femke: Die hoor ik minder vaak eerlijk gezegd. En waarom de switch als ik vragen mag? |
| Respondent: Ja omdat \*Naam ander bedrijf\* zit hier ook in dit pand, dat is schuldhulpverlening en budgetbeheer en dat zijn eigenlijk een soort dochterondernemingen zo kun je dat zien. Zij vallen allebei onder dezelfde holding, en \*Naam ander bedrijf\* zit ook aangesloten bij de NVVK. Dus vandaar. |
| Femke: Oké, inderdaad. |
| Respondent: We vallen beide nu dus onder dezelfde branchevereniging. |
| Femke: Oké, helder. Wat is er eigenlijk bij jullie op dit moment bekend over de geldende wet- en regelgeving? Hoe gaan jullie daar nu mee om? |
| Respondent: Ja, dat is natuurlijk een hele brede vraag. Want het staat natuurlijk allemaal opgenomen in de wet, dus hoe gaan wij daar mee om? Wij hebben gewoon in ons systeem heel veel werkprocessen. Taken noemen we dat. Waarin dus gewoon uit staat gewerkt, wat je moet doen en wanneer je dat moet doen en hoe je dat moet doen. En wij houden ook constant nieuwe jurisprudentie in de gaten. Dus als er een nieuwe uitspraak komt, wordt die naar iedereen rond gemaild. We hebben iedere maand overleggen, waar dat soort dingen naar boven komen. Dus op die manier proberen we iedereen up to date te houden over wijzigingen die er plaats vinden. |
| Femke: Oké, klinkt allemaal helder. |
| Respondent: Ja.. |
| Femke: En is het dan vooral opgenomen uit Burgerlijke Wetboek, het besluit en dergelijke? |
| Respondent: Ja, dat is wel ook een onderdeel ja. De kwaliteitseisen ja van de rechtbank is een belangrijk onderdeel. Natuurlijk de aanbevelingen die er liggen. Dat nemen wij daar dan ook zeker in mee ja. |
| Femke: Oké, en word het dan ook opgesteld door het kwaliteitsbeleid? |
| Respondent: Ja, wanneer er wijzigingen zijn die wij door moeten voeren, wordt het ook weer allemaal doorgevoerd in onze werkprocessen. Dus dat is nog een beste klus. Maar zodra er iets wijzigt in die aanbevelingen wordt iedereen daar ook weer middels het overleg of de mail op de hoogte over gesteld. En voeren we dat ook direct door in de werkprocessen die er zijn. |
| Femke: En is het al lang dat die werkwijze gehanteerd wordt? |
| Respondent: Ja dat is al sinds dat ik hier werk, werken we al met dit systeem. Er wijzigt gewoon heel veel dus het is wel een kwestie van dat constant up to date te houden en aan te passen. Maar opzich werkt het prima. |
| Femke: Maken jullie daarin in onderscheid in soorten dossiers? Welke taken daar bij horen? |
| Respondent: Ja, we hebben wel met de schuldendossier schuldentaken. Haha. Er is een heel werkproces om die schuldendossiers heen gebouwd. Dus die wordt in een dossier zonder schulden natuurlijk niet gebruikt. Dus daar is wel een verschil in ja. |
| Femke: En wat is jullie ervaring dan op dit moment met wet en regelgeving die nu geldt? Burgerlijk Wetboek zegmaar, en het besluit.. Vinden jullie het compleet, of missen er dingen? |
| Respondent: Nee, wij vinden het wel compleet, maar het enige waar wij wel tegenaan lopen is dat de rechtbanken allemaal anders werken. En dat is dan meer ook wat je merkt met het indienen van je rekening en verantwoording. De ene rechtbank, rechtbank Rotterdam, wil de bewijzen hebben van de bijzondere bijstand die we aan hebben gevraagd, en toekenningsbesluiten. En andere rechtbanken willen dat weer niet hebben. En dat is vooral waar wij tegenaan lopen. Dat rechtbanken daar wisselend is beslissen en dat ze ook het verzoekschrift soms anders willen ontvangen. Rotterdam wil bijvoorbeeld ook een tweede verzoeker hebben als iemand wegens lichamelijke of psychische klachten onder bewind wordt gesteld, als jij dat als grondslag wil dan wil zij daar een tweede verzoeker bij want iemand die lichamelijke en geestelijke klachten heeft die kan volgende rechtbank Rotterdam niet beslissen of zij wel of niet onder bewind willen. Dus dan willen zij weer een tweede verzoeker met onderbouwing. En een machtiging van die tweede verzoeker, als dat een instelling is. En andere rechtbanken willen dat weer niet. Dat zijn vooral de dinge waar wij tegenaan lopen. |
| Femke: Dat is lastig inderdaad. Want waar komen jullie dossier vooral vandaan? |
| Respondent: Het hele land, wij zitten echt door heel het land. Maar onze grootste bulk zit toch wel in Zuid-Holland. Regio Rotterdam. |
| Femke: Oké, ja jullie zitten vrij centraal natuurlijk hier. |
| Respondent: Ja klopt, we zitten wel echt door heel Nederland. We hebben wel echt Maastricht, Groningen. |
| Femke: En levert dat geen problemen op met reizen naar cliënten? |
| Respondent: Nee, ja het hoort er gewoon bij. Soms ben je wel even onderweg maarja. |
| Femke: Oké, natuurlijk ook wel weer fijn als je breed werkt. |
| Respondent: Ja, haha. |
| Femke: Oké, even kijken hoor. Dus de oplossing is eigenlijk als ik het goed begrijp.. Dat jullie een hele wegwijzer hebben, welke taken er bij welke dossiers horen? |
| Respondent: Ja, wij hebben echt. Het zijn ook geen 10 taken die we aan kunnen maken. Ik denk dat het er wel 50 zijn zegmaar. Die gewoon in het werkproces in zijn gebouwd, in het systeem zijn gebouwd. Waardoor we zo ook de kwaliteit kunnen monitoren. |
| Femke: En hoe is die ervaring daar dan nu mee? Loop je wel eens ergens tegenaan? |
| Respondent: Ja, er komen natuurlijk wel eens klachten binnen. Ik kan niet zeggen dat wij natuurlijk altijd alles goed doen, dat kan denk ook niet, waar mensen werken worden fouten gemaakt. Ja en dan komen we er wel eens achter dat werkprocessen niet juist zijn uitgevoerd, ook al lopen daar natuurlijk taken voor een medewerker kan daar zelf een andere beslissing in maken of iets te laat oppakken, waardoor er iets niet is gedaan wat wij wel hadden moeten doen. Maar goed dan moet wij wel daar als \*Naam kantoor respondent\* onze verantwoordelijkheid in nemen, en de klant daarin tegemoet komen. En dat is denk wel makkelijker als je een grotere organisatie bent. |
| Femke: Ja, dan misschien meer ervaring.. |
| Respondent: Ja, en misschien meer financiële mogelijkheden dat weet ik niet. |
| Femke: Oké, oké. Ik heb een andere bewindvoerder eerder horen zeggen dat hij juist gebruik maakt van de ruimte die hij heeft en dat hij heel erg kijkt per cliënt wat er zeg maar bij de cliënt past. Hoe kijken jullie daar tegenaan? |
| Respondent: Ja het blijft natuurlijk wel maatwerk. Maar we proberen wel de grote lijnen voor iedereen hetzelfde te houden. Dus als ik even een standaard dossier neem, dan heb ik in een dossier altijd wel standaard taken. Leveren legitimatiebewijs die geldig moet zijn, rekening en verantwoording die we in moeten dienen, belastingaangifte die we moeten doen, bijzondere bijstand die aangevraagd moet worden, individuele inkomenstoeslag die aangevraagd moet worden, dat zijn allemaal standaard werkprocessen die altijd in ieder dossier aanwezig moeten zijn. En daarbuiten hebben we ook losse taken die bij ieder dossier anders zijn. |
| Femke: Oké, dus dan wordt er gewoon specifiek gekeken? |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Even kijken hoor, ik hoorde je net al even iets zeggen over klachten. Hebben jullie daar wel eens mee te maken gehad? |
| Respondent: Ja, we hebben natuurlijk een heleboel klanten, ruim 3000. Dus daar hebben we zeker mee te maken. En die klachten, we hebben gewoon een klachten regelement, die staat ook op de website. En die wordt ook uitgelegd bij de intake. En die wordt ook onafhankelijk beoordeeld, vandaar dat die bij mij dan terecht komen. Zodat ik dan met een soort van helikopter view, er over kan kijken. Wan een bewindvoerder heeft natuurlijk altijd een bevooroordeling over zijn eigen klanten. |
| Femke: Ja dat begrijp ik inderdaad. |
| Respondent: Ja als er een klacht is heeft die er altijd een mening over natuurlijk. En ik probeer daar dus een soort van boven te staan, wat hebben we wel goed gedaan? En wat niet? En dan moeten we daar iets mee. |
| Femke: Oké. En gebeurt het dan vaak dat daar iets uit komt waar de klant het niet mee eens is? |
| Respondent: Ja, het gebeurt regelmatig dat iemand het daar niet mee eens is maar dat is niet altijd gegrond. Soms is dat wel gegrond, bij de klachten moet je natuurlijk vooral hebben wat is je verantwoording? Ligt die verantwoording inderdaad bij de bewindvoerder? Of heeft daar de klant ook een eigen verantwoording in? Dus dat is natuurlijk wel lastig afwegen. Heel veel is natuurlijk ook wel een grijs gebied natuurlijk bij bewind. Want hadden we dat nou wel moeten doen of hadden we dat niet moeten doen? |
| Femke: Oké, dat is lastig ja. |
| Respondent: Ja, dus dat is er wel. Dat blijft wel een beetje grijs ja. |
| Femke: En gaat het dan ook wel eens verder dat jullie echt aansprakelijk worden gesteld? En dat er bijvoorbeeld een schadevergoeding uitkomt? |
| Respondent: Ja, dat gebeurt wel. Dat gebeurt wel eens inderdaad dat wij dingen niet goed hebben gedaan en dat wij moeten vergoeden maarja. |
| Femke: Ja, als groter kantoor is dat natuurlijk wel een groot risico. |
| Respondent: Ja, plus dat daar ook wel een verzekering voor is. Dus als er grote claims zijn dan kunnen die bij de verzekering worden ingediend. Daar gaan we natuurlijk niet van uit, maar als grote organisatie moet je daar natuurlijk wel voor dekken. |
| Femke: Oké, ja logisch inderdaad. En hoe kijkt u aan tegen het risico van aansprakelijk gesteld worden door cliënten? |
| Respondent: Hoe bedoel je dat precies? |
| Femke: Nou zijn jullie daar bijvoorbeeld wel eens bang voor? |
| Respondent: Nee dat niet. Dat komt misschien ook omdat we een grote organisatie zijn. Daar zijn wij niet bang voor denk ook omdat alles hier wel gewoon goed hebben ingekaderd. En ook alles goed terug kunnen vinden. En wij doen allemaal ons uiterste best om de klant zo goed mogelijk te helpen. Dus ja, nee we zijn niet bang voor eventuele klachten, claims of iets dergelijks. |
| Femke: En zien jullie het veel in de omgeving dat het gebeurt? |
| Respondent: Nee, ik moet zeggen dat ik daar niet heel veel van mee krijg, maar we krijgen natuurlijk wel eens verzoeken tot overname van bewindvoerders bij klachten, dat cliënten niet tevreden zijn, maar het is niet zo dat wij dan bij die andere bewindvoerder ook een claim in gaan dienen, als ze dingen niet goed hebben gedaan ofzo. |
| Femke: Oké, oké. En hoe werkt het vanuit de branchevereniging? Stellen zij ook bepaalde kwaliteitseisen? |
| Respondent: Die stellen wel ook kwaliteitseisen en vooral bij de BPBI, moet zeggen dat ik nu nog even in de omschakeling zit naar de NVVK, maar de BPBI had ook wel duidelijke kwaliteitseisen waar je aan moet voldoen, en wat soms ook wel zorgt dat je dingen.. Ik weet bijvoorbeeld dat zij willen dat je niet de Digi D code in bezit hebt van de klant. Waardoor je soms dus wel tegen dingen aanloopt. Vooral bij gemeentes. |
| Femke: Oké, ja herkenbaar. |
| Respondent: En dat je dan gewoon niets kan. Omdat je de Digi D code niet hebt, en dat je dan soms heel lang aan het leuren bent voordat je eindelijk je formulieren op papier hebt. Zodat je wel iets voor de klant kan regelen. |
| Femke: Oké, ja herkenbaar dat probleem. En die eis stelt de andere branchevereniging niet? |
| Respondent: Jawel, is hetzelfde hoor. Ergens is het natuurlijk ook wel logisch, je kan wel een Digi D natuurlijk veel meer dan alleen een toeslag aanvragen, of een uitkering aanvragen. Dat maakt het soms wel lastig, ook omdat andere bedrijven dat soms niet helemaal snappen. |
| Femke: Nee, oké precies. Want hoe kijkt dan de andere branchevereniging aan tegen de kwaliteitseisen? Hebben zij die ook? |
| Respondent: Ja die hebben zij ook. |
| Femke: En nemen jullie die ook mee in de taakomschrijving? |
| Respondent: Ja, dat nemen wij wel ook mee. |
| Femke: Want klopt het dat er dan een beetje een combi ontstaat? |
| Respondent: Ja, dus dat maakt het soms wel ingewikkeld, dat maakt het soms ook wel dat mensen soms fouten maken. Want het is zo veel, en niet alles is.. Iedereen vind net iets anders en iedereen legt het net iets anders vast. |
| Femke: Oké. En is er veel contact met die branchevereniging? |
| Respondent: Nee, niet heel veel. Maar ook niet zo zeer vanuit mij. Het gaat meer vanuit directieniveau. Dus ik heb niet echt contact met die branchevereniging. |
| Femke: Nou zoals ik nu in beeld heb is het voor jullie redelijk helder wat het takenpakket is. Zijn er verder nog dingen onduidelijk daarbinnen? |
| Respondent: Nee, ik denk dat het vanuit ons niet onduidelijk is wat een bewindvoerder nou wel of niet moet doen. En dat komt misschien ook, we hebben hier een jurist in dienst. Die bijvoorbeeld daar zijn ei in kan leggen, of even de wet in kan duiken. Opzich hebben wij ook wel de mogelijkheden en de middelen om dat goed uit te zoeken mochten daar twijfels over zijn. |
| Femke: Oké, want bekijkt die jurist het ook wanneer er klachten zijn? |
| Respondent: Die gaan wel ook altijd langs de jurist. Ze komen bij mij binnen, en ik stel alles op en zoek alles uit. En voor dat hij de deur uit gaat, gaat hij altijd langs de jurist. |
| Femke: Oké, interessant. En zou er dan verder vanuit jullie behoefte zijn aan een concretere taakomschrijving vanuit de wet? |
| Respondent: Nou ik denk dat het wel fijn is als zegmaar alles bij elkaar staat, maar dat wordt natuurlijk heel lastig. Dan heb je het meer over, en wat de wet zegt, en wat die aanbevelingen dan zeggen en wat de rechtbank dan an sich nog van elkaar zeggen. Want nu moet je overal nog je informatie vandaan halen, en er is niet echt één document waar dus in staat dit is jouw verantwoordelijkheid, dit moet je doen en dat maakt het denk ik lastig. |
| Femke: Oké, dus als ik het goed begrijp zou dat wel prettig zijn voor hier? Om dat compleet te hebben.. |
| Respondent: Ja, zeker. En helemaal natuurlijk voor mensen die nieuw in dienst komen. Als je het eenmaal doet en er langer in zit, dan gaat het denk ik wel. Maar als je natuurlijk nieuw bent, dan is het wel een grote brei van informatie. |
| Femke: Ja, dat kan ik me ook wel voorstellen. Oké, nou ik ga dus middels jurisprudentieonderzoek kijken rechters oordelen in bepaalde situaties. Als dus een cliënt van mening is dat een bewindvoerder zich niet aan zijn verplichte takenpakket heeft gehouden. En aan de hand daarvan ga ik kijken hoe oordelen zijn, en wat moet een bewindvoerder nou echt uitvoeren wil die voorkomen dat hij aansprakelijk wordt gesteld. Dus als jullie willen zou ik ook het eindresultaat naar jullie toe kunnen sturen.. |
| Respondent: Ja, heel graag. Lijkt me leuk. |
| Femke: Ja, ben zelf ook erg benieuwd wat eruit komt. Omdat mijn opdrachtgever daar toch wel tegenaan loopt, ja het is een wat kleiner kantoor. Ze zijn dus nog best wel zoekende in wat moeten we en wat mogen we? Ze zien toch ook wel vaak om hen heen dat er aansprakelijk wordt gesteld, en dat willen ze dan gaan proberen om op deze manier te voorkomen. Heeft u verder nog iets toe te voegen aan het interview? |
| Respondent: Nee, eigenlijk niet. |
| Femke: Oké ik denk het voor mij wel helder is, ik zal het nog even samenvatten om te kijken of ik het goed begrijp. Mede door jou wordt er dus een takenpakket opgesteld, waar een bewindvoerder toe verplicht is. Waar dingen uitkomen vanuit het Burgerlijk Wetboek, het Besluit, maar ook de aanbevelingen. En wat er door de brancheverenigingen gesteld wordt. Dus wat jullie betreft is dat wel voldoende voor hier, maar er zou toch wel misschien behoefte zijn aan een compleet beeld vanuit een richting zegmaar. Klopt dat? |
| Respondent: Ja, dat heb je helemaal goed samengevat. |
| Femke: Oké, en qua aansprakelijkheid gebeurt het wel, maar daar kom je als groot bewindvoerders kantoor vaak niet om heen, als ik het goed heb begrepen. Dat gebeurt nu eenmaal. |
| Respondent: Ja, klopt. We proberen het natuurlijk we zo min mogelijk, alles om de klant zo goed mogelijk te helpen. |
| Femke: Ja oké, en dat het vooral ook maatwerk is wat jullie toepassen. |
| Respondent: Ja, dat klopt. |
| Femke: Oké dan weet ik voldoende. Hartstikke bedankt dat jullie mee wilde werken. Ik moet 7 mei het concept inleveren, en 1 juni echt het eindproduct. |
| Respondent: Oké, ja dat schiet al op. |
| Femke: Ja, de tijd gaat heel snel. Maar ik zal zien wat er uit komt, en dan zal het mailen. |
| Respondent: Ja, helemaal goed. Heel leuk. |
| Femke: Als u het interessant vindt. |
| Respondent: Ja, is goed. |
| Femke: Oké, dan zal ik nu de opname stop zetten. |

**Transcript respondent 3**

|  |
| --- |
| Femke: Wil je misschien wat drinken? |
| Respondent: Nee, dankje. |
| Femke: Ik zal nog even het doel uitleggen van het interview. Het is natuurlijk voor mijn afstudeerscriptie SJD. Eigenlijk vooral omdat Vinkestijn er tegenaan loopt dat de juridische kaders niet helemaal helder zijn voor hen. Het dan gaat het ook om de aansprakelijkheid, dat zien ze vaak om hen heen dat dat gebeurt. En zijn willen eigenlijk wat meer duidelijk daarin, wat mogen zij en wat moeten zij? En daarbij wil ik ook andere bewindvoerders interviewen om erachter te komen, hoe lossen zij dit probleem op? Hoe kijken zij hier tegenaan? Is het wel of niet een probleem? Ik heb nu drie interviews gehad en dan wil ik er nog drie afleggen. Ik heb een topiclijst opgesteld met onderwerpen die ik wil behandelen. En zo zullen we die stuk voor stuk af gaan. |
| Respondent: Ja, is goed. |
| Femke: Ik wil zeggen het interview is anoniem en vertrouwelijk dus de naam zal nooit genoemd worden van het kantoor of van jezelf. Dus dat is ook wel fijn om te weten. |
| Respondent: Oké, helder. |
| Femke: Zou je misschien wat meer kunnen vertellen over het kantoor? |
| Respondent: We zijn ook een kantoor, zitten in Leiderdorp. Begeleiden op dit moment rond de 170 mensen, dossiers. Dus het is net gigantisch maar ook niet heel klein. We hebben in totaal, we werken nu bij 4,5. Dus met 4 fulltime, en 1 parttime, en dat is inclusief mijzelf. |
| Femke: En ben je dan de enige bewindvoerder of zijn er meerdere? |
| Respondent: Ik ben de enige bewindvoerder, er zijn wel twee werknemers die zijn nu aan het doorgroeien. Nu zijn ze assistente en die zijn aan het doorgroeien. |
| Femke: Oké, leuk. |
| Respondent: Dus dat is een beetje het verhaal. We bestaan nu ongeveer 6 jaar. En heel geleidelijk wordt het steeds wat meer. |
| Femke: Oké. En hoe zit het met de grondslagen van de dossiers? Heel erg wisselend of niet? |
| Respondent: Dat is een beetje 50/50. Aan het begin heb ik veel samengewerkt met instellingen, waar mensen met een verstandelijke beperking wonen, en GGZ instellingen. Dus dat waren wat minders schulden dossiers. Laatste tijd wel weer wat meer schuldendossiers. Ik probeer daar ook wel een beetje de balans in te houden. |
| Femke: Want wat is op dit moment de verhouding? |
| Respondent: Ik denk dat er nu 40% schuldendossiers zijn, en 60% niet. Zo ongeveer. |
| Femke: Oké, interessant. En je zei, al 6 jaar bezig.. |
| Respondent: Ja, klopt. Sinds 2012 ongeveer al bezig. |
| Femke: Oké, en altijd hier in Leiderdorp gezeten? |
| Respondent: Ja, maar eerste zoals de meesten beginnen vanuit huis. Maar in de loop van de tijd is dat niet meer prettig of professioneel. Ook met de doelgroep waar je mee werkt is dat ook niet altijd prettig. Alhoewel er ook wel kantoren zijn die het prima doen op die manier. Die doen alles vanuit huis. Maar zelf vond ik dat niet meer prettig. |
| Femke: Oké, snap ik ook als je zo aan het groeien bent enzo. |
| Respondent: Zeker als het een keuze is dat je wat meer dossiers gaat oppakken, dan krijg je natuurlijk ook met werknemers te maken. En dat kun je dan natuurlijk niet thuis meer allemaal doen. |
| Femke: Nee, snap ik. Mijn afstudeeronderzoek gaat natuurlijk over de wet- en regelgeving om het even breed te pakken. Wat is op dit moment je kennis over de geldende wet- en regelgeving binnen bewindvoering? |
| Respondent: Welk gebied bedoel je dat? |
| Femke: Als je echt kijkt naar het takenpakket eigenlijk.. |
| Respondent: Het is een heel grijs gebied, waarschijnlijk heb je dat zelf ook al gemerkt. We hebben net als veel bewindvoerders altijd die discussie wat mag nou wel? Wat mag nou niet? Dat begon als met die assistent bewindvoerders, of mensen die op de loonlijst stonden die mochten eigenlijk alleen thee zetten of de planten water geven. Dat was eigenlijk tot vorig jaar vrij onduidelijk. Het is wel wat meer helder aan het worden. Eigenlijk gewoon wat het kwaliteitsbureau aangeeft, alles wat dossier inhoudelijk is, dan moet je sowieso aan die opleidingseisen voldoen. En dan ben je niet zomaar iemand die alleen maar aan het printen is of plantjes water geeft. Dan ben je dus in een dossier bezig en moet je aan bepaalde eisen kunnen voldoen. |
| Femke: Want bedoel je dan het besluit of de aanbevelingen? |
| Respondent: Ja, en opzich is dat nu wel duidelijk. Dus wat dat betreft heb ik daar geen vaagheden meer over. Maar een ander vraagstuk eigenlijk. Wat nu precies van een bewindvoerder verwacht wordt, en wat wij nu precies moeten doen is een andere vraag. |
| Femke: Ja, dat is anders dan wat per functie natuurlijk geldt. |
| Respondent: Het is niet dat ik heel erg goed in die wet zit. Het is meer eigenlijk waar je in de praktijk tegenaan loopt als je ergens op wordt gewezen door het kwaliteitsbureau, of andere bewindvoerder. Op die manier, dat is een beetje het lastige. Het is ook hartstikke druk natuurlijk. Dus je moet prioriteiten stellen. Ik denk ook niet dat je alles kan. Dat je altijd perfect op de hoogte bent, en dat je dan ook nog is je cliënten.. Daar geef ik dan uiteindelijk mij prioriteit aan. |
| Femke: Oké, snap ik inderdaad. |
| Respondent: Ja, de meeste tijd gaat dan naar de cliënten. |
| Femke: Oké, en kun je dan een voorbeeld noemen van een probleem waar jullie tegenaan lopen. Binnen echt het takenpakket wat er nu voor een bewindvoerder geldt. |
| Respondent: Eigenlijk doe je er gewoon alles aan, dat doen wij tenminste, dat de situatie gewoon rustig blijft. En dat gaat helemaal niet aan de hand van een bepaald takenpakket. Uiteindelijk wordt ieder vraagstuk gewoon opnieuw beoordeeld. En uiteindelijk gaat het er om dat er iets gebeurt. Ik zie het veel meer dat de bewindvoerder een soort van helikopter view heeft en als er een uitkering aangevraagd moet worden, of ik dat nou doe of de cliënt doet het, in principe maakt het niet uit. Of de hulpverlener doet het met de cliënt. Ik houd dan wel zegmaar toezicht of het ook gebeurt. En vaak zijn het ook dingen die moeten worden opgevolgd door de cliënt zelf. Zelf naar de gemeente toe, in principe ga ik niet mee want dan zit je weer met je krappe uren. Dus het moet gewoon gebeuren links om of rechts om. Als het maar gebeurt. Ik heb niet een heel helder pakket met dit, dit, en dit doen wij, dus dat is niet heel erg duidelijk wat dat betreft. Dus daar ligt best een interessant vraagstuk. |
| Femke: Oké, dus het wordt wel herkend het probleem waar Vinkestijn tegenaan loopt? |
| Respondent: Wat trouwens wel belangrijk is: ik heb meegewerkt aan een onderzoek. En misschien is Martine daar ook voor benaderd. Dat is een onderzoek dat door de overheid wordt gedaan. In opdracht van de overheid, en die aanbevelingen gaan ook weer meegenomen worden naar het kwaliteitsbureau. En de Rechtbank is het ook die deze specifieke vraag ook stelde. In hoeverre is er behoefte aan een heel streng takenpakket? Misschien kun je dat vragen bij het kwaliteitsbureau of bij de overheid. |
| Femke: Oké, zeker. |
| Respondent: Want blijkbaar is dat iets wat toch wel heel erg speelt. |
| Femke: Ja, inderdaad. |
| Respondent: Vorige week heb ik dat interview gehad. Van anderhalf uur, en dat is een officieel onderzoeksbureau die dan die onderzoeken uitvoeren. Namens de overheid, namens het ministerie in dit geval. Dan worden bepaalde zaken dus ook naar voren gehaald. |
| Femke: En gaat dat dan ook echt over het specifieke takenpakket? |
| Respondent: Ja, dezelfde vraag die jij neerlegt. |
| Femke: Oké, interessant. Dat wist ik helemaal niet. Ik weet niet of Martine daar voor benaderd is. |
| Respondent: Dat is vanuit de brancheorganisatie. Dan kon je je aanmelden of je mee wilde doen ja of nee. |
| Femke: Oké, |
| Respondent: En dat gaat om alle bewindvoerders actualiteiten. |
| Femke: Oké, interessant. En bij welke branchevereniging zitten jullie aangesloten? |
| Respondent: NBPB |
| Femke: Oké, daar zitten wij ook. Nou ik zal eens aan d’r vragen hoe dat zit. Misschien dat ze het nog niet gezien heeft of iets dergelijks. |
| Respondent: Sommige zullen ook wel geen zin daar in hebben hoor. |
| Femke: Ja inderdaad, of geen tijd. |
| Respondent: Het was wel een onderzoek van 1,5 uur. |
| Femke: Ja dat is wel lang inderdaad, maarja als je er diep in wil duiken inderdaad. Interessant, ik wist het nog helemaal niet. Hoe tackelen jullie dan eigenlijk dat ontbrekende stukje in de wet? |
| Respondent: Uiteindelijke doel van het bewind is dat er stabiliteit en rust komt. Dus dingen die problemen geven dus bij schulden, dat daar iets aan wordt gedaan. Uiteindelijk is het ook zo dat de cliënt uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor alles. |
| Femke: Oké. |
| Respondent: Alleen kun je natuurlijk wel nalatig zijn als bewindvoerder, en daar zit het gevaar. Dat is natuurlijk het grijze gebied, dan moet je wel echt er een potje van maken. Dan moet je echt structureel facturen niet betalen. Nooit bijzondere bijstand aanvragen terwijl het duidelijk is dat daar recht op is. Zulke duidelijke zaken daar kun je wel verantwoordelijk voor worden gesteld. |
| Femke: Oké, dus dat doe je dan wel altijd uitvoeren? |
| Respondent: Ja, wij hebben een soort takenlijst. Die heb ik voor mezelf opgesteld ooit. Van alle dingen die je bijvoorbeeld doet wanneer je een dossier start. In Onview trouwens. Dan wordt er automatisch een takenlijst aangemaakt bij elk nieuw dossier. En dan aan de hand van die takenlijst ga ik dat afvinken. En dat is eigenlijk mijn leidraad, op die manier vergeet ik eigenlijk nooit taken. En dan kom ik weer op hetzelfde, of mijn cliënt het nou doet, of ik, of de buurvrouw dat vind ik prima. Ik vind het heel belangrijk dat ze ook zelf dingen blijven doen als ze dat nog kunnen. Om ze ook een beetje betrokken te houden. |
| Femke: Oké interessant. Want aan de hand waarvan heb je die taken eigenlijk opgesteld? |
| Respondent: Gewoon dingen die ik in de praktijk tegen kwam. Gewoon op internet kijken, of met andere bewindvoerders praten. Het zijn eigenlijk vrij standaard taken. Komt de uitkering binnen? Liggen er beslagen op? Zijn de vaste lasten op orde? Eigenlijk heel logisch allemaal, maar je moet het wel even in kaart brengen. Eigenlijk ook waar jij mij bezig bent. |
| Femke: Begrijp ik dan goed dat je niet echt heel erg naar de wet hebt gekeken maar meer echt praktijkervaring? |
| Respondent: Ja, heel eerlijk gezegd weet ik niet echt wat er exact in de wet staat. |
| Femke: Oké, nou ik kan je vertellen het is heel kort en bondig. In het Burgerlijk Wetboek echt heel kort door bocht allemaal. Dus zorg dat je een goed bewindvoerder bent, heel vaag allemaal. |
| Respondent: Dan ga je eigenlijk heel snel naar de praktijk kijken. Zo simpel is het eigenlijk. Als het in de wet niet duidelijk staat, dan ga je dat naar eigen inrichting doen. |
| Femke: Oké, fijne oplossing inderdaad. |
| Respondent: Daarom denk ik ook als je je werk op die wijze doet, en je maakt niet structurele hele domme fouten, dan denk ik dat je als bewindvoerder niet snel aannemelijk maakt dat je in de problemen kan komen. Elke rechter heeft met de wet te maken zoals die gemaakt is. En als die ziet dat de bewindvoerder een keer een foutje maakt die die kan herstellen dan zal je niet zo snel in de problemen komen. Maar als je structureel bij allemaal verschillende klanten er een puinhoop van maakt dan kom je in de problemen. Met mijn werkwijze die ik gewoon heel erg goed naleef denk ik dat die kans kleiner is. Maar ook ik kan in de problemen komen. |
| Femke: Oké, dat is natuurlijk altijd lastig. En maken uw collega’s ook gewoon gebruik van die takenlijst? |
| Respondent: Intern? Ja iedereen werkt zo. |
| Femke: En speelt daar de branchevereniging ook nog een rol bij? |
| Respondent: Nee, eigenlijk niet. |
| Femke: Oké helder. Dus eigenlijk hebben jullie gewoon al een lijst die jullie altijd gebruiken. En wordt deze tussentijds ook nog aangepast? |
| Respondent: Ja, die veranderd regelmatig. Dat kan bijvoorbeeld heel klein zijn. Als wij bijvoorbeeld omtrent kwijtschelding gemeentelijke belastingen dat wij dat moeten gaan doen op een bepaald moment, dat wordt dan verzonden en in het verleden maakte we dan geen taak aan dat we ook weer moeten controleren of het weer terug komt. En dat zijn dan dingetjes die je aanvult. Het voordeel daarvan is dat je dat in Onview ziet staan, en dan heb je overzicht. Als er nooit wat op rood staat dan weet je dat je altijd bij bent. |
| Femke: Oké, want komt het dan ook dat je dat aanpast omdat het een keer fout is gegaan? Dat je dat niet hebt gecheckt dat die kwijtschelding is gegeven? |
| Respondent: Ja, of je gaat het twee keer doen. Het is gewoon belangrijk dat je in dit werk, kijk als je 10 klanten hebt dan weet je alles wel een beetje, maar je weet nu natuurlijk niks meer helemaal precies. |
| Femke: Nee, voor wie je wat doet. Dat wordt lastig. |
| Respondent: Dan moet je dat eigenlijk steeds gedetailleerder voor jezelf vastleggen. En dat geeft jezelf ook heel veel rust en houvast. |
| Femke: Oké. Dan zou ik het graag willen hebben over de aansprakelijkheid, want ontvangen jullie wel eens klachten? |
| Respondent: Ik heb nog nooit een klacht gehad. Wel eens een keer een fout gemaakt, dat door mij toedoen een cliënt benadeeld is en dan kijk je hoe je daar mee omgaat. Ik vond dat ik zelf die fout had gemaakt, ging volgensmij om 200/300 euro, dus heb ik heb dat gewoon aan die cliënt terugbetaald. Met een goeie uitleg daarbij dan is het probleem opgelost en heb je het vertrouwen behouden. |
| Femke: Oké, dat is dus één op één opgelost zonder rechter? |
| Respondent: Ja ik denk negen van de tien keer is dat het beste. En ik heb ook wel eens lastige situaties gehad. Bijvoorbeeld een cliënt die had geld terug gehad van de verzekering. Ze had schade gehad, en eigenlijk heb ik toen zelf besloten dat hele bedrag, 1500 euro, op haar eigen leefgeldrekening te storten. En binnen 5 minuten was dat geld op aan andere dingen. En die vader vond dat onverantwoord dat ik dat naar haar leefgeldrekening had gestort. Daar is niet een hele duidelijke regel of wet over. Dus dat is de interpretatie van de bewindvoerder. En achteraf gezien had het misschien handiger geweest als ik dat anders had gedaan. En dat zijn leermomenten. En dan is het wel gewoon de keuze van de cliënt zelf dat ze dat geld meteen opmaakt. |
| Femke: Oké zij had dat zelf verzocht? |
| Respondent: Ja dat was haar verzoek. Dat zijn natuurlijk lastige discussies. Kijk ook onderling heb ik dat met die vader opgelost en uitgepraat. Dan voorkom je heel veel verdere onenigheid. Maar in dit soort situaties kom je gewoon terecht. Ik dacht echt dat ik de goeie beslissing nam, ik kan niet goed inschatten stel het had tot een rechtszaak gekomen of ik dan goed of slecht had gestaan in zo’n zaak. |
| Femke: Nee inderdaad. Want hebben jullie ook een klachtenregeling? |
| Respondent: Ja, dat moet ook. Dat wordt ook bij de jaarlijkse accountants controle allemaal gecontroleerd of dat in het dossier zit. Dus dat hebben we. |
| Femke: Oké nou fijn dat jullie daar bijna nooit mee te maken hebben gehad. En dat dan goed onderling kunnen oplossen. Want hoe kijkt u aan tegen het risico dat het wel zou kunnen gebeuren? Dus dat je wel voor de rechter zou kunnen komen? |
| Respondent: Daar maak ik mij totaal geen zorgen over. Weer hetzelfde verhaal als je je werk gewoon naar herige wijze doet, en je werkt gewoon volgensmij een strakke planning waar je je ook aan houd, dan kun je een keer een foutje maken. Daar heb ik trouwens een verzekering voor, die is verplicht. Dus ik kan een keer een fout maken maar dan heb ik in ieder geval dat vangnet van mijn verzekering hoop ik. Nogmaals, ik ben er niet zo bang voor. Ik zou er bang voor zijn als ik niet zou werken zoals ik werk. Als er geen idee achter zit, want dat zie ik wel soms bij andere bewindvoerders. Zeker startende bewindvoerders, die nemen veel te veel werk aan. En die verliezen gewoon het overzicht. Dan heb je totaal geen idee meer wat er gebeurt. Dan loop je risico. |
| Femke: Ja dan is die basis gewoon nog niet helemaal gelegd. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Want zie je het wel vaker om je heen? Klachten? Aansprakelijkheid? |
| Respondent: Nou dat heb ik ook wel eens gehoorde bij de brancheorganisatie dat er veel startende bewindvoerders na een jaartje overspannen thuis zitten. |
| Femke: Oh, oké. |
| Respondent: Dat is misschien wel een teken dat je opzich makkelijk klanten binnen kunt halen. |
| Femke: Ja, het lijkt makkelijk inderdaad. |
| Respondent: En gelijk komt er dan want geld binnen. Maar vervolgens wordt er wel wat van je verwacht. En daar moet je wel klaar voor zijn. |
| Femke: Oké, dus daar verkijken ze zich misschien een beetje op. |
| Respondent: Ja, precies. |
| Femke: En zou er wel vanuit jullie kantoor behoefte zijn aan een wat concreter taakpakket vanuit de wet? |
| Respondent: Nouja, het is nu niet duidelijk dus ik denk dat dat goed is. Ik denk dat het beter is als het er wel is, dan dat het er niet is. Zo simpel is het eigenlijk. |
| Femke: Ik zal het nog even kort samenvatten hoe het er dan bij jullie uitziet. Als ik het goed begrijp kijken jullie ook heel erg per persoon welke beslissing je maakt en is dat ook bij iedereen anders. En dan wordt er gewoon aan de hand van die takenlijst alles uitgevoerd. En is er daardoor ook geen angst voor aansprakelijkstelling, dat jullie alles gewoon verantwoord doen. En aan de hand van die lijst werken.. |
| Respondent: Ja, dan kunt je eigenlijk nooit iets vergeten wat dermate dramatisch is dat je het niet kan herstellen. En ook nogmaals ook wij kunnen een keer gedurende een lange periode fouten maken namens ene cliënt waar we voor aansprakelijk zijn. Dat is heel vervelend maar ook het risico van het vak. |
| Femke: Ja, je weet natuurlijk waar je aan begint. |
| Respondent: Dat is heel vervelend, maar dan heb je ook nog een vangnet van je verzekering. |
| Femke: Oké, ja dat is natuurlijk altijd wel fijn om in he achterhoofd te houden. |
| Respondent: Ja, zeker. Dat is ook belangrijk denk ik voor de klanten dat die ook weten dat mocht er echt een fout zijn door de bewindvoerder en die is daar voor aansprakelijk dat daar ook wel het geld voor is. |
| Femke: Oké, dat ze daar zekerheid in hebben. Interessant om ook het van jullie kant te horen, hoe jullie daar mee om gaan. Dan hebben we eigenlijk nu denk ik wel alles besproken. Ik ga zeker ook het onderzoek, tenminste even vragen aan Martine. |
| Respondent: Ik zal het telefoonnummer even zoeken. |
| Femke: Ja dat kan ik dan sowieso vermelden natuurlijk, dat het dus wel echt speelt. |
| Respondent: Even kijken hoor. Hier heb je het telefoonnummer. |
| Femke: ik ga het zeker opzoeken. |
| Respondent: Ik zou ze gewoon opbellen dat je hier mee bezig bent. Want het kwam wel echt heel specifiek ter sprake. |
| Femke: Oké, dus dat ze daar ook wel druk mee bezig zijn? |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Nou ik kan zeker wel wat met de antwoorden, ik zal de opname ook stopzetten. |
| Respondent: Ja succes.. |

**Transcript respondent 4**

|  |
| --- |
| Femke: Hallo, goedemorgen. Het gesprek wordt nu opgenomen. Daarbij wil ik zeggen het gesprek is vertrouwelijk en ook anoniem. Dus je naam en de naam van de praktijk zal niet genoemd worden. |
| Respondent: Oké, mag overigens wel maarja. |
| Femke: Haha. Het doel van het onderzoek heb ik net uitgelegd, ik heb daarnaast een aantal topics opgesteld die ik wil behandelen, even bespreken. Wat jou inzicht daar in is. Wat zou je misschien iets meer over jezelf kunnen vertellen? Waar heb je gewerkt? Waar ben je nu vooral mee bezig? |
| Respondent: Ja, uhm. Ik zit dit jaar 25 jaar in het vak van beschermingsbewind. En ik ben ooit in 1993 begonnen bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* en daar ken ik uiteindelijk ook Martine van. |
| Femke: Oké, op die manier. |
| Respondent: Ik ben daar in 2009 weggegaan. Vervolgens heb ik drie jaar als regiocoördinator bij \*Naam schuldhulpverleningsorganisatie\* gewerkt. Daarna heb ik een aantal jaren een eigen bewindvoeringskantoor gehad. Sinds 2016 heb ik dat niet meer en ben ik als ZZP’er in te huren voor diverse opdrachten. Ik heb bij de gemeente Kerkrade een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor het terugdringen van de bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering. |
| Femke: Oké. |
| Respondent: Ik zit nu bij een grote opdrachtgever die bezig zijn met een interne reorganisatie. En daarnaast geef ik inmiddels alweer twee jaar les op de financial academy, die verzorgen dan Post HBO opleidingen zelfstandig bewindvoerder. En daar neem ik de module beschermingsbewindvoerder voor mijn rekening. En inmiddels geven we ook een start opleiding, dat is echt een tweedaagse praktijk opleiding en daar houd ik mij mee bezig zegmaar. |
| Femke: Oké, wat interessant! Dat is nog wel veel inderdaad. |
| Respondent: Ja, ja. |
| Femke: Oké, dus al heel lang in het vak van beschermingsbewind, en wat is de reden geweest dat je voor jezelf wilde beginnen en zegmaar meer te verdiepen? |
| Respondent: Uhm, waarom is gestopt ben met mijn kantoor? |
| Femke: Ja. |
| Respondent: Ja, ik uhm heb alles wel zo’n beetje voorbij zien komen, en voor mij zat daar geen uitdaging meer in om dag in dag uit hetzelfde soort dossier te behandelen. Dus dat is voor mij de reden geweest van ik stap uit het vak. Dat was de bedoeling maar dat kan ik toch niet laten. |
| Femke: Nee, kan ik me voorstellen inderdaad. |
| Respondent: En nu komt het op mijn pad, nouja op mijn pad op mijn pad, ik doe daar natuurlijk wel iets voor. Ik doe nu wel de dingen die ik echt leuk vind. En waarvan ik ook echt denk dat ik een wezenlijke bijdrage kan leveren. Gemeente Kerkrade bijvoorbeeld, die waren heel erg gefocust op bewindvoerders zijn slecht en allemaal niet helpen bij schulden. Ik heb ze toch daar anders over kunnen laten denken. |
| Femke: Oké, ja dat is toch fijn inderdaad. |
| Respondent: Ja, want ik zat eigenlijk op de afdeling schuldhulpverlening van de Gemeente Kerkrade die dat nog maar een halfjaar zelf deden, en de rest van over lieten aan de kredietbank. En ja die hebben wel veel inzichten opgedaan, door mijn aanwezigheid daar en ook mijn onderzoek. Ik zei niet alle bewinden zijn gekoppeld aan schulden. Sterker nog van de 700 aanvragen bijzondere bijstand zijn er maar 200 gekoppeld aan het hebben van schulden. |
| Femke: Oké, dat is dan wel een interessante bevinding. |
| Respondent: Ja, inderdaad. Dus het indringen van die kosten dat ging hem niet worden. Tenminste niet in zo’n korte tijd. Maar die inzichten heb ik ze wel gegeven. Dan denk ik dan lever ik op een andere manier en bijdrage voor de mensen die dat nodig hebben. En daar gaat het om. |
| Femke: Precies, dat is dan heel prettig. En nog heel even over het eigen kantoor, hoe zag dat er uit? Hoeveel medewerkers? |
| Respondent: Ik had een compagnon en drie medewerkers. |
| Femke: Oké, in totaal dus met zijn vijven. En hoeveel dossiers hadden jullie? |
| Respondent: 120 hadden we. |
| Femke: Oké, bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* waren dat er vast beduidend meer.. |
| Respondent: Ja daar had een caseload van 200 a 220. Maar ik heb bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* veel meer dingen gedaan hoor, dan alleen bewindvoering. |
| Femke: Oké, wat uitgebreider. En tijdens het eigen kantoor hoe zagen toen de dossiers eruit? Welke grondslagen waren dat? En de verhouding daar in? |
| Respondent: Ik heb die wetwijziging gehad.. Dat was in 2014 dus ik heb eigenlijk 2 schuldendossiers gehad, en de rest was allemaal van daarvoor. |
| Femke: Oké, ja dat komt dan natuurlijk wel uit die tijd dat alles nog anders geregeld was. En hoe zat dat destijds met een branchevereniging? Was je daar bij aangesloten? |
| Respondent: Ja, in het begin was dat verplicht vanuit de Rechtbank, maar sinds ze dezelfde kwaliteitseisen hebben is het niet meer verplicht. Ze voeren nu dezelfde controle uit dus ik heb destijds meteen mijn lidmaatschap opgezegd. |
| Femke: Oké, oké toen dat veranderde? |
| Respondent: Ja. |
| Femke: En bij welke branchevereniging zaten jullie toen? |
| Respondent: BPBI. |
| Femke: Oké. |
| Respondent: Ik ben in 2012 gestart met het kantoor en toen waren er nog niet zoveel brancheverenigingen als nu hoor, volgensmij waren het er zelfs maar twee. |
| Femke: Oh, oké dat zijn er wel wat meer geworden. En was \*Naam bewindvoerderskantoor\* daarvoor ook al aangesloten? Ja als het verplicht was waarschijnlijk wel. |
| Respondent: Ja sterker nog, de directeur van \*Naam bewindvoerderskantoor\* was een van de initiatiefnemers daarvan |
| Femke: Oh is dat zo, wat interessant. |
| Respondent: Ja, want ik heb daar destijds ook wat onderzoeken voor gedaan. |
| Femke: Oké, oké. Dan zou ik het nu graag willen hebben over de wetgeving binnen bewindvoering. Want hoeveel weet u op dit moment van de geldende wet- en regelgeving binnen bewindvoering? |
| Respondent: Nou vraag mij maar haha. |
| Femke: Haha ja, als ik naar u ervaring luister moet dat goedkomen. |
| Respondent: Ik zal niet zeggen dat ik alles wetsartikelen uit mijn hoofd ken, maar ik denk wel dat artikel 338 lid 1 en 2 en artikel 441 erg belangrijk zijn. |
| Femke: Ja, u bent wel zo goed op de hoogte. Dat was ook wel mijn verwachting hoor daarbinnen. En hoe ging u destijds daar mee om tijdens \*Naam bewindvoerderskantoor\* en uw eigen kantoor met die kennis? |
| Respondent: Hoe bedoel je dat? |
| Femke: Nou hoe werd die kennis zegmaar toegepast in de praktijk? |
| Respondent: In de praktijk, dat is natuurlijk niet even in 1 zin te vatten. In feiten is het natuurlijk zo, maar dat is natuurlijk echt de interpretatie van de wet, dat je eigenlijk verantwoordelijk bent voor iedere geldstroom wat op naam van je cliënt staat. |
| Femke: Ja precies |
| Respondent: Dus dat is het uitgangspunt. En soms tref je grijze gebieden maar dan heb je anders dan bij schuldhulpverlening bijvoorbeeld, dan kun je nog eens een beroep doen op je eigen creativiteit zonder daarbij andere wet- en regelgeving te overtreden. |
| Femke: En wat is daar de ervaring mee? Omgaan met die grijze gebieden? |
| Respondent: Nou ik denk dat dat eigenlijk naar ieders eigen inzicht gaat want je moet je casuïstiek kennen en weten over welke cliënten je het hebt en daar moet je een oplossing voor gaan zoeken en iedere cliënt is uniek. En iedere cliënt heeft ook unieke problemen. Het feit dat ze schulden hebben maakt nog steeds dat het een uniek probleem is, want waar komt het vandaan? Dat is het leuke van het vak, om op onorthodoxe wijze een oplossing te vinden. En soms kan het ook niet he, soms is het onoplosbaar. |
| Femke: Dus als ik het een beetje kort samenvat kijkt u eigenlijk heel erg naar de persoon zelf, wat past er bij die persoon, en wat is voor die persoon een oplossing? |
| Respondent: Ja, en ook ga ik hard rennen voor deze cliënt of vind hij het zelf ook allemaal niet zo, daar kijk ik ook naar. Als je je eigen kantoor hebt, dat zal Martine ook wel kunnen vertellen, je moet toch bepaalde balans maken in hoeveel uren je aan welke cliënt besteed. |
| Femke: Oké, ja of het het dan wel waard is inderdaad. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: En ging u daar eigenlijk hetzelfde mee om in de tijd van \*Naam bewindvoerderskantoor\*? |
| Respondent: Nee, want wat ik bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* geleerd heb, heb ik in mijn eigen kantoor doorgezet. Misschien iets anders want het is toch je eigen onderneming, dat geeft toch een andere dynamiek. Maar ik ben zegmaar groot geworden bij \*Naam bewindvoerderskantoor\*, opgegroeid, met je moet je cliënt kennen. En op basis daarvan neem je binnen de kaders die er zijn beslissingen. En bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* , het is een grote organisatie, dus daar kon je makkelijker beslissen oké dit dossier gaat heel veel tijd kosten, maar dat kunnen we binnen het kantoor opvangen. Als je een klein kantoor hebt is dat natuurlijk een stuk lastiger. |
| Femke: Ja, daar gaat natuurlijk een heleboel tijd aan kwijt. Toevallig ga ik vrijdag ook iemand van \*Naam bewindvoerderskantoor\* interviewen, over hetzelfde onderwerp. |
| Respondent: Dan ben ik heel benieuwd wie, maar dat mag je vast niet zeggen. |
| Femke: Uhm, nee dat ga ik niet zeggen inderdaad, dat is niet echt de bedoeling. Ik zou het willen vertellen, maar nee. Maar dan ben ik inderdaad ook heel benieuwd wat daar uitkomt, of dat misschien ook verschilt met hoe het dan vroeger was en jouw tijd. Want hoe gingen ze in die tijd om met het verplichte takenpakket? Hoe stelde ze dat samen eigenlijk? |
| Respondent: Jeetje ik ben daar in 2009 weggegaan, dat is bijna 10 jaar geleden. Weetje wat het is, het is ook iets waar je in groeit. Ik was echt heel fanatiek. Niet alleen ik. Hoe moet ik dat zeggen. Dossieropbouw was een heel belangrijk interview, noteer wat je doet zodat het voor iedereen helder is wat er speelt in het dossier, zorg dat de stukken er natuurlijk zijn. Zorg dat de cliënt alles heeft waar hij recht op heeft. En ook niet pas een jaar later. Ik denk dat daar in niet zo heel veel veranderd is. Het zijn nog steeds de basis dingen. En in 1993 was het een hele andere organisatie, veel mee taakgericht in plaats van klantgericht. Destijds wel eens een onderzoek voor gedaan. En toen moest er meer klantgericht gewerkt worden en toen is de basis gelegd voor de organisatie zoals die er nu nog is. Al zou die inmiddels ook wel door geëvalueerd zijn. Maar dat hele taakgerichte, met dat er een helikopter view moet zijn, zo van dit is het dossier dit speelt er allemaal en hoe kunnen we dat groeperen. En wat moet er gebeuren als er ineens een ander inkomen komt, dat zijn gewoon de linken die je moet leggen. Dat speelt nog steeds volgensmij. |
| Femke: Oké, en zijn daar dan ooit problemen mee ondervonden? En daar bijvoorbeeld oplossingen voor bedacht? |
| Respondent: Ja tuurlijk, je loopt altijd tegen problemen aan. |
| Femke: En dan vooral gekeken naar het takenpakket..? |
| Respondent: Ik denk dat een mooi voorbeeld wel is de bijzondere bijstand voor de kosten van bewind. Die zijn aangemerkt als noodzakelijke kosten, door de Hoge Raad. Dat is we iets wat \*Naam bewindvoerderskantoor\* heeft aangewakkerd. Omdat wij bij een aantal gemeenten kregen wij gewoon te horen wij vinden het geen noodzakelijke kosten van bestaan, en toen heeft \*Naam bewindvoerderskantoor\* ingezet op: beschermingsbewind wordt uitgesproken door de rechtbank, die toetst de noodzakelijkheid. En daarom moeten ze dus worden aangemerkt als noodzakelijke kosten van bestaan. En dat is uiteindelijk ook gebeurt. Dat is heel vreemd natuurlijk geweest die oplossing maar die komt wel uit de koker van CAV. |
| Femke: Ja, oké. Wel interessant dat dat dus eerst niet zo werd gezien door gemeentes. Nu gelukkig wel. Want werd er bijvoorbeeld dan ook gewerkt bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* vanuit een hele takenlijst uit de wetgeving? |
| Respondent: Ik weet niet met welke software zij destijds werkte maar er zijn wel actielijsten met de betreffende taken daar in opgenomen. En volgensmij hebben ze dat nog steeds, ik weet niet de applicatie maar het is in ieder geval wel gestructureerd. Want ik heb alles afgekeken natuurlijk in mijn eigen praktijk. Her en der aangepast natuurlijk, maar als je het goed structureert, dan kan een medewerker zien welke status heeft een dossier en wat moet er nog gebeuren in die fase van het dossier? |
| Femke: Oké, dus dat is eigenlijk in de eigen praktijk een soort meegenomen? |
| Respondent: Ja absoluut, en dat is ook weer gebaseerd op de aanbevelingen meerderjarigenbewind. |
| Femke: Ja, oké. Want daar staat natuurlijk ook wel een uitgebreide uitleg in. |
| Respondent: Maar dan benoem je het goed, het is een uitleg. |
| Femke: Nee, het is niet bindend heb ik al begrepen. |
| Respondent: Nee absoluut niet. |
| Femke: En dat kan natuurlijk ook wel weer een probleem vormen, lijkt mij eigenlijk. Dus daar moet ik nog wel onderzoek naar doen, jurisprudentieonderzoek. |
| Respondent: Ik heb daar voor jou dan nog wel wat aanvulling. Want ik heb in het kader voor mijn onderzoek voor de gemeente Kerkrade vorig jaar, heb ik van alles en nog wat uitgezocht. En daar heb ik die hele wetwijziging, dan krijg je natuurlijk een wetsvoorstel, daar worden vragen over gesteld en noem maar op. Dan heb je een memorie van toelichting en die is denk is best interessant. En dan ga ik even naar iets heel anders, er is op 24 juli vorig jaar een uitspraak gedaan door rechtbank Nood Nederland over het vasthouden van je telefoon tijdens het rijden. Dat is natuurlijk een hele andere kwestie. Maar die uitspraak is gedaan met verwijzing naar de memorie van toelichting, van die specifieke wet. |
| Femke: Oh, oké. |
| Respondent: Dus ik ga jou dat mailen. |
| Femke: Ja heel fijn. |
| Respondent: En het memorie van antwoord nog, en het gewijzigde voorstel. Want er is natuurlijk best het een en ander aan vooraf gegaan die hele wetswijziging. Maar ik denk dat dat een hele interessante is om te onderzoeken. Dus misschien kun jij dat meenemen in je onderzoek. |
| Femke: Ja hartstikke fijn, dat dat dus een voorbeeld is van hoe dat meegenomen wordt in een uitspraak. |
| Respondent: Ja, inderdaad. |
| Femke: Natuurlijk ook wel weer heel logisch want daar wordt het natuurlijk allemaal in uitgelegd. |
| Respondent: Ja, ja. |
| Femke: Nee dat is wel een hele interessante inderdaad, zal het ook zeker meenemen. Daarnaast zou ik het ook graag willen hebben over de aansprakelijkheid. Heb je daar veel mee te maken gehad bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* of bij het eigen kantoor? |
| Respondent: Bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* zal ongetwijfeld wel maar dat kan mij niet zo heel goed meer herinneren. Daar was wel een apart protocol voor. Er was natuurlijk wel eens iets en dan moest je een rapportage schrijven of iets. Dat weet ik gewoon niet meer zo goed. En in mijn eigen praktijk ben ik tegen één aansprakelijkheidsstelling aangelopen. Maar ik ook voor veroordeeld ben in de kosten. |
| Femke: Oké, waarbij de cliënt in het gelijk werd gesteld? |
| Respondent: Ja, ja. |
| Femke: En ben je toen, je bent natuurlijk overgestapt van \*Naam bewindvoerderskantoor\* naar ene eigen praktijk, meer bang voor het risico om aansprakelijk gesteld te worden geworden? |
| Respondent: Nee, weet je wat het is. Eigenlijk als je het heel zwart wit bekijkt: je doet het nooit goed. Je trekt de portemonnee uit de cliënt zijn handen en hij heeft geen zeggenschap meer. Het is en stukje autonomie wat je weghaalt bij de cliënt. En mensen vinden het heel lastig om dan te horen te krijgen wat ze wel een niet mogen, vooral niet mogen. Daar gaat het eigenlijk om. En mensen zijn mondiger geworden en stappen heel snel naar een advocaat en dan moet er van alles uitgezocht worden. Terwijl het bewind in feiten gewoon loopt, alleen mensen zijn het er niet mee eens hoe het loopt. Dat zijn andere dingen. Maar soms worden ze wel in het gelijk gesteld. |
| Femke: Oké, ja opzich wel herkenbaar inderdaad dat je het nooit goed doet. |
| Respondent: Ja, maar hetzelfde is met het beheren van een aandelenportefeuille, dan verkoop je het nu met een huizenhoge winst en dan na drie jaar zeggen de erven: maar nu is het nog meer. |
| Femke: Ja, dat is natuurlijk heel lastig altijd. |
| Respondent: Of hetzelfde met het verkopen van een huis in crisistijd. Dan zeggen ze had maar mee gewacht want nu is er wel.. Maar dat ging niet want die kosten gingen heel krap worden. Dat soort dingen. Mensen zijn er heel snel bij als ze twijfelen aan je deskundigheid. |
| Femke: Ja, en dan komt het altijd achteraf natuurlijk. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Oké. En zag u het, ook nu nog, in de omgeving veel dat het gebeurt? Aansprakelijkheidstelling? |
| Respondent: Ja, ik denk dat dat wel in de loop van de jaren steeds meer is geworden. Want wat ik al zeg mensen zijn mondiger, dat is goed aan een kant, maar ik vind het ook aan de andere kant het ergens niet mee eens zijn en dan een advocaat inschakelen. Ga eerst eens in gesprek met je bewindvoerder, want dat vind ik vaak ontbreken de communicatie. Er is een klachten protocol maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt. |
| Femke: Oké, want denkt u dat dat ook de oorzaak daarvan is, of denkt u dat er een andere oorzaak is? Dat er veel aansprakelijk wordt gesteld.. |
| Respondent: Ja ik denk dat mensen zich niet altijd realiseren wat het inhoud bewind. |
| Femke: Nee, oké. |
| Respondent: En als ik naar een intake ging, zei ik altijd verwacht van mij geen wonderen. En ik kan niet toveren. Jij hebt vijf jaar er over gedaan om in deze ellende te belanden, dat benoemde ik uiteraard iets tactischer, dan heb ik gewoon de tijd nodig om dat recht te trekken. En ik ga ook nee zeggen, nee maar dat hebben we nodig. Totdat je de eerste keer nee zegt. |
| Femke: Ja totdat ze het echt ervaren. |
| Respondent: Ja maar ik heb daar recht op. Ja, maar dan moet het geld er wel zijn. Ik moet uitgaan van financiële feiten. En dat is heel moeilijk voor mensen. En ik denk dat het ook wel een stuk in communicatie zit hoor. Ik ben altijd van een hele directe lijn met cliënten geweest, ook bij \*Naam bewindvoerderskantoor\*, ken je cliënten. Luister naar ze, en handel op basis daarvan. Focus je niet teveel op de taken die je hebt, je hebt ze maar als je je cliënt kent dan komen die taken ook wel. Heel belangrijk. |
| Femke: Oké, dus als ik het goed begrijp ziet u het meer als een soort voordeel dat die taken niet volledig vast zijn gesteld, zodat u juist maatwerk toe kunt passen? |
| Respondent: Ja het geeft een bepaalde creativiteit. Kijk schuldhulpverlening, is weet niet of je daar iets van weet? |
| Femke: Ja, redelijk. |
| Respondent: Maar daar hebben ze natuurlijk een hele strakke richtlijn hoe om te gaan met alle situaties die denkbaar zijn. En dan begint nu pas het besef te komen dit kunnen we niet op ieder individu toe passen. |
| Femke: Oké dus daar komen ze nu achter? |
| Respondent: Ja, daar is ook maatwerk nodig. |
| Femke: Ja tuurlijk. Oké, ja ik moet zeggen in heb het al eerder gehoord hoor bij bewindvoerders en zij er juist ja gebruik van maken, dat ze er maatwerk van maken bij iedere persoon. En dat begrijp ik ook wel heel goed. En dat is inderdaad ook wel een nieuw inzicht. Want zou er bijvoorbeeld vanuit u wel behoefte zijn aan het resultaat van het onderzoek? Dat het wat strakker wordt? |
| Respondent: Ja, sowieso. |
| Femke: Oké, want zou dat dan niet ten onder gaan aan het maatwerk wat u noemde? |
| Respondent: Ik denk dat het takenpakket van een bewindvoerder nooit tot in detail gedefinieerd kan worden. Dat kan niet, niet binnen een wet. En als het niet binnen een wet gedefinieerd kan worden, blijf je afhankelijk van jurisprudentie. Dus nee daar ben ik niet zo bang voor. De nieuwe wet per 1 januari 2014 biedt heeft vooral handvatten gegeven aan de rechtbank. Weet je waarom de nieuwe wet tot stand is gekomen? |
| Femke: Nee, durf ik niet zo te zeggen eigenlijk. |
| Respondent: Er zijn in het verleden best wel een aantal grote organisaties over de kop gegaan waarbij vaak door mismanagement of frauduleus gedrag, waarbij al die betreffende cliënten dus geld kwijt waren, en op basis daarvan is er in één van die zaken, dat is de Opstap, heeft de curator gezegd is ga de staat aanpassen wegens falend toezicht. |
| Femke: Oké. |
| Respondent: Want de Rechtbank Amsterdam in dit geval heeft wel de bewindvoerders steeds opgeroepen om boedelbeschrijvingen in te dienen of rekening en verantwoording af te leggen maar daar werd niet aan voldaan. En toen hebben zij verder niets in de wet zien staan waar ze dat mee konden afdwingen. Dus de staat in aangeklaagd, en ook veroordeeld. |
| Femke: Oké, dat is de oorzaak. Interessant wel. |
| Respondent: En toen is er in de wet opgenomen, controlemogelijkheden. En mogelijkheden om ambtshalve te ontslaan. En dat was daarvoor niet. |
| Femke: Dus het is destijds eigenlijk al sterk veranderd? |
| Respondent: Ja, nee voor zo’n wetswijziging ben je natuurlijk weer jaren verder. Dat faillissement van de Opstap is volgensmij 2004 geweest. En die aansprakelijkheid speelde toen ik weg ging bij \*Naam bewindvoerderskantoor\* dat was rond 2009. Dus tussen 2004 en 2009 is er al iets gaan leven in die wet. |
| Femke: Oké, nee wel interessant om dat ook te horen van iemand die veel ervaring heeft. Ik denk dat is zo wel een beetje voldoende weet, want heeft u verder nog iets toe te voegen aan het interview? |
| Respondent: Ik heb wel wat ook in het kader van het onderzoek voor Kerkrade het een en ander aan jurisprudentie verzameld en dat gaat vooral over bijzondere bijstand en dingen als het gaat om schulden. Ben je daar in geïnteresseerd? Want dan mail ik die ook mee. |
| Femke: Ja, als dat niet teveel moeite is heel graag. |
| Respondent: Nee, want ik heb ze voor me en kan ze zo in de mail bijvoegen. |
| Femke: Nee heel fijn, hartstikke graag. |
| Respondent: Oké, doe ik dat. |
| Femke: Dat kan ik wel gebruiken, ik ga natuurlijk nog een heleboel andere uitspraken bekijken, welke ik het beste kan gebruiken. |
| Respondent: Ik zal ook nog wel even een uitspraak waarin heel duidelijk naar voren kwam dat een betreffende bewindvoerder echt niet dat heeft gedaan wat geacht wordt als je een dossier hebt. |
| Femke: Oké, dat is dan wel echt een goed voorbeeld inderdaad. |
| Respondent: Dan behandel is het in mijn lessen en dan zeg ik zo moet je het dus niet doen! |
| Femke: Nee, oké, oké. |
| Respondent: En mocht je gedurende je onderzoek nog tegen vragen aanlopen, je mag mij altijd appen of altijd even bellen. |
| Femke: Oké super, zal ik ook zeker doen als ik nog vragen heb. Ik denk dat ik zeker een stuk wijzer ben geworden nu ik dit weet. Maar ook hartstikke bedankt dat u mee wilde werken. Ik zal ook zal u het wil het resultaat van het onderzoek naar u opsturen. |
| Respondent: Ja, ben ik zeker in geïnteresseerd. |
| Femke: Oké, zal ik zeker doen per mail en als ik nog vragen heb dan bel ik u, of app ik u of mail ik u. Het kan allemaal. |
| Respondent: Kijk maar, ik sta er voor open. |
| Femke: Oké, hartstikke fijn onwijs bedankt! |
| Respondent: Graag gedaan! |

**Transcriptie respondent 5**

|  |
| --- |
| Femke: Het interview is anoniem en vertrouwelijk. Dus jullie naam zal nooit genoemd worden en de naam van het kantoor ook niet. Dus dat is altijd fijn om te weten denk ik. Ik zal nog even het doel van het interview uitleggen. Voor mijn studie SJD ga ik een afstudeerscriptie schrijven. Ik doe onderzoek voor mijn opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering, misschien Martine wel eens gezien. |
| Respondent: Nee, nog nooit van gehoord. |
| Femke: Zij lopen eigenlijk tegen het probleem aan dat de juridische kaders binnen bewindvoering niet geheel duidelijk zijn voor hen. Omdat er gekeken naar de wet- en regelgeving toch vinden hun het een en ander ontbreekt. Dus ik ga daar onderzoek naar doen. Ik wil gaan kijken naar jurisprudentie dus wat zeggen rechters wanneer bijvoorbeeld de cliënt het er niet mee eens is. Daarbij wil ik ook 6 interviews afleggen met drie wat kleinere kantoren en drie wat grotere kantoren. Om te kijken hoe gaan andere bewindvoerders hier mee om? Hebben ze het probleem getackeld of lopen zij er ook tegen aan? |
| Respondent: Hoe groot is Vinkestijn? |
| Femke: Wij hebben bijna 300 dossiers. |
| Respondent: En hoeveel bewindvoerders zitten daar dan? |
| Femke: Eén, en dan 5 parttimers erbij. En dat zijn eigenlijk allemaal assistent bewindvoerders. En ik wil dan als ik afgestudeerd ben ook bewindvoerder worden en zo die weg volgen eigenlijk. Dat lijkt me wel heel leuk. Want jullie werken met zijn tweeën? |
| Respondent: Ja wij zijn partners in bedrijf en in het leven. Wij zijn ook allebei bewindvoerder. |
| Femke: Oké, dat is fijn. En sinds hoe lang doen jullie dit al? |
| Respondent: 2012. Zomer 2012 om precies te zijn. In de zomer zijn we ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, en in september/oktober de eerste klanten. In eerste instantie ben ik begonnen, en toen waren de eerste aanmeldingen zo fors dat 1 oktober 2013 mijn partner officieel ingestapt in bij het bedrijf. Daarvoor deed ze eigenlijk alleen meewerken, met nog een baan van 40 uur ernaast. Maar toen was het eigenlijk niet meer te doen op een gegeven moment. |
| Femke: Nee kan ik me voorstellen inderdaad, want hoeveel dossiers hebben jullie nu? |
| Respondent: Actief nu 117 op dit moment. Normaal rond de 120 ongeveer met zijn tweeën. |
| Femke: Oké, prettig. Want jullie werken ook met Onview zie ik, wij ook. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Want uit welke regio worden jullie allemaal doorverwezen? Heel Zuid-Holland? |
| Respondent: We zitten tot de Ijssel, achter Gouda. En de bovenkant is, uhm we hebben nu iemand uit Poeldijk. En ook wel wat mensen uit Sassenheim, de Bollenstreek. En dan kom je wel zo’n beetje aan de bovenkant. We hebben ook wel eens gehad dat iemand weg ging bij zijn partner en in het Noorden van het land ging wonen. Maar die is ook weer terug gekomen, ze zijn weer gelukkig. Maar het meeste is Alphen aan den Rijn, Gouda en omstreken. |
| Femke: Oké, en zijn jullie aangesloten bij een branchevereniging? |
| Respondent: Ja, BPBI. |
| Femke: Oké. Dan wil ik het eigenlijk even hebben over de wet- en regelgeving binnen het beschermingsbewind. Want wat is jullie kennis daar op dit moment van? |
| Respondent: Dat is een hele brede vraag dus dat is lastig te beantwoorden. Want ik las in jouw mail ook wel dat de wet geen duidelijke kaders aangeeft, maar dat wordt in de wet ook bijna nooit aangegeven. Daar dienst een wet ook niet echt voor. Het is wel zo dat op basis van jurisprudentie een wet wordt uitgewerkt. Dan worden er door rechtbanken uitspraken gedaan en dan kan het wel zijn kaders geven. Kijk hoe beschouwen wij onze taak? Wij zijn door de rechtbank aangesteld als bewindvoerder en dan moeten wij de financiële handel en wandel van cliënten bewaken, en een traject naar schuldhulpverlening in gang zetten zo nodig. En alle voorwaarden daarvoor op financieel terrein die nemen wij tot ons, en die voeren wij uit. Zit iemand in de WSNP of een schuldhulpverleningstraject en er is een sollicitatieplicht, dan is dat de verantwoordelijkheid van de klant zelf, doet hij dat niet dan pech. Dat staat los van het financiële gebeuren. |
| Femke: Oké, dus jullie maken wel dat onderscheid daarin? |
| Respondent: Ja. Er zijn weldegelijk klanten die willen wat jij al zegt allerlei regelingen enzo aanvragen, maar zodra er allemaal rare dingen gebeuren, verzekeringsclaims die neergelegd worden, die gaan wij niet afwikkelen. Alleen de financiële dingen, maar de verzekeringsclaims wikkel je zelf maar af. Want ze hebben zelf een schade, dat doe ik niet. |
| Femke: Want maken jullie op dit moment gebruik van de wet- en regelgeving? |
| Respondent: Hoe bedoel je gebruik van maken? |
| Femke: Er is natuurlijk naast het Burgerlijk Wetboek ene Besluit kwaliteitseisen en er zijn aanbevelingen meerderjarigenbewind. Zo bedoel ik het eigenlijk. |
| Respondent: Ja natuurlijk daar werken we naar. |
| Femke: Oké, dus die nemen jullie wel mee in de werkzaamheden? |
| Respondent: Ja, dat is gewoon een vanzelfsprekendheid, want dat is een verplichting van werken. |
| Femke: En wat is jullie ervaring daarmee? De wet- en regelgeving die er nu zijn? |
| Respondent: Ik vind het niet heel onduidelijk. Het is meer het gevoel wat het soms onduidelijk maakt. Wij waren nog niet zo lang bewindvoerder toen kregen wij een man onder bewind en die had zo veel bekeuringen, dat was iets van € 30.000 wat er zowat per maand bovenop kwam. En toen wilden wij dat helemaal uitzoeken, en toen gingen we naar de rechter want dan hadden we extra uren aangevraagd, en die zei daar zijn jullie niet voor. Maar willen we dat onder controle krijgen dan zullen we daar naartoe ook moeten en kijken wat er aan de hand is. Meneer bleek gewoon 30 brommers uit elkaar gesleuteld in zijn huis te hebben liggen en nooit afgemeld te hebben. En we zagen door de bomen het bos niet meer. En toen zei die rechter het is gewoon jullie taak niet. Ja, wie dan wel? Ja, dat maakt mij eigenlijk niet uit zei de rechter. En dan is het natuurlijk heel lastig met wet- en regelgeving, want dan denk je ik ben toch verantwoordelijk voor dat financiële stuk? En dat moet stoppen. |
| Femke: Ja dat houdt toch een verband daarmee. |
| Respondent: Snap je? Dat zijn soms lastige zaken dat je dat niet voor elkaar kunt krijgen. Of dat je dan vanuit je eigen gevoel je eigen tijd in moet steken. |
| Femke: Ja, precies. |
| Respondent: Dat vind ik dan een voorbeeld. Strikt formeel is dat dan ook zo. De klant moet de schulden aanleveren, en als de klant de schulden niet aanlevert of het is niet duidelijk hoe en wat dan is het aan de klant om dat aan te leveren. Zo niet? Dan niet. En wie moet dat dan doen? Ja, iedere andere gek die er is. Maar dan zit je natuurlijk in je eigen tijd. Wij kiezen er altijd voor om het schuldenoverzicht door de klant te laten tekenen. Wij tekenen nooit zelf. Omdat we dat nu al zo vaak hebben meegemaakt, dan hebben wij een MSNP en dan hebben ze zelf getekend. Dat is altijd één ding wat we altijd hel sterk aanhouden. |
| Femke: Oké, dus daar hebben jullie eigenlijk wel je eigen weg in gevonden? |
| Respondent: Ja ook omdat je wel denkt, goh waar zou je qua aansprakelijkheid mis kunnen gaan? Ja en dat is gewoon simpel logisch denken. Dat zit niet in wet- en regelgeving, daar bestaat ook geen jurisprudentie over. Als jij als bewindvoerder een schuldenoverzicht tekent dan ga je daarvoor de verantwoordelijkheid dragen. Dus dat is niet slim als je dat doet. Dat is gewoon logisch denken. Door de tijd heen ga je dat soort kanten wel in de gaten houden. En we hebben dan zegmaar wel onze eerste overeenkomst, zo’n aanmeldformulier dat mensen tekenen dat ze geen nieuwe schulden maken. Ook daarmee zit je met een stukje dat je aangeeft, dit zijn mijn werkzaamheden die staan daar in vermeld. Want ik heb wel eens gelezen dat een bewindvoerder van de rechter ongelijk kreeg, want die had staan op zijn website ik doe belastingaangifte van de laatste vijf jaar. |
| Femke: Oja, dat is heel vergaand. |
| Respondent: Toen kon hij dat niet waarmaken en toen was er een hele slimme man met een eigen bedrijf geweest die had hem als bewindvoerder genomen die zei het stond daar. Dit ben ik aangegaan omdat jij dat daar had staan. En die rechter toen: dan had je dat niet neer moeten zetten. |
| Femke: Ja, want dat is overeengekomen dat hij dat zou doen voor die cliënt? |
| Respondent: Ja, want dat stond op de website dat dat bij de werkzaamheden hoorde. |
| Femke: Want waren jullie daar in het begin ook nog zoekende in? Hoe ver ga je met de werkzaamheden? |
| Respondent: Ja dat denk ik wel. |
| Femke: Logisch hoor. |
| Respondent: Want het is niet afgekaderd. En ik denk dat het ook niet af te kaderen is. Met logisch en denken en het bewaken van A. wat zijn de werkzaamheden en B. wat is er nodig om de taakuitoefening goed te doen. Maar er zitten we enorme valkuilen in soms. Je gevoel is soms gewoon het gene wat je dwars zit. Waardoor je denkt als zo’n schuldenoverzicht maar niet terugkomt bij mensen die amper kunnen lezen en schrijven. En alle post blijft daar ongeopend met nog 5 kinderen en 6 honden.. En voor de derde keer stukken van schuldhulpverlening krijgt toegestuurd en je hebt zoveel werk erin verzet en schuldhulpverlening zegt het moet nu getekend worden anders kappen we er mee dan heb je zelf heel gauw de neiging om te denken laten wij het nou maar tekenen. Dan kan het maar doorgang vinden, en dat is dus een valkuil vind ik. Of de auto pakken en naar hem toe stappen, maar dat is je vrije tijd weer. Om juridisch goed te zitten, zit je qua tijd soms krap altijd. |
| Femke: Ja, misschien als je alles juridisch goed wil doen dat dat heel veel tijd kost. Bedoel je dat te zeggen? |
| Respondent: Ja dat denk ik wel ja. Dat dat meer tijd kost dan. Als je het goed wil doen voor de klant, samen met het juridische dat je dan met je tijd dwars komt. Bij sommige klanten, je hebt natuurlijk ook gewoon je 80/20 procent verhouding. 20% hele lastige, en 80% die wel lopen om het maar zo te zeggen. |
| Femke: Want hoe is bij jullie de verhouding in de dossiers? Tussen schuldendossiers en dossiers wegens psychische / lichamelijke toestand? |
| Respondent: We hadden natuurlijk gezegd toe we startte in 2012 volgensmij hebben we alle pulk van de omgeving gekregen. Maar die zijn bijna allemaal opgelost. En eigenlijk willen al die klanten blijven ook. Ik denk wel dat wij 60/70% mensen hebben die nu op geestelijke/lichamelijke grond bij ons zitten. |
| Femke: Oké, dus wel het merendeel? |
| Respondent: Ja. Maar er is wel een groot deel met forse schuldendossiers die zijn blijven hangen. We hebben zegmaar 5/6 onoplosbare dossiers waarbij je zegt pap en een nat houden en rest van hun leven € 500.00 schuld. Een meneer die in een verpleeghuis ligt, je kan gewoon niks achterhalen. Je kan gewoon niets aanleveren. Een deurwaarder die weer beslag op zijn inboedel, die gaat dat dan wel doen. |
| Femke: Ja, hij heeft toch niets dan. |
| Respondent: Nee. En de laatste tijd hebben we dan heel veel trajecten MSNP en kredietbank die rondkomen. Minder WSNP, in het begin hadden we alleen maar WSNP’tjes eigenlijk. Die zijn allemaal afgerond. En als een WSNP eindigt is het eigenlijk altijd op het niet solliciteren van de klant, dus het voortijdig. En dat kan je natuurlijk ook met die wettelijke kaders meenemen want dat is het enige wat wij niet dan doen. |
| Femke: Ja dat wordt natuurlijk ook heel lastig om voor een cliënt te doen. |
| Respondent: Ja, en dat wil je natuurlijk ook helemaal niet. Ja hoort het bij je taak of niet maar dan wil ik nog wel eens maatschappelijk werk inzetten. Dat doen wij wel bijna altijd. |
| Femke: Oké, begeleiding dan. |
| Respondent: Ja, ik kom uit maatschappelijk werk Alphen en ik heb daar altijd de lijntjes, dan mopperden ze alleen maar over slechte bewindvoerders. |
| Femke: Nou, dan stond je wat te doen. |
| Respondent: Dat kunnen wij vast beter inderdaad dachten wij. |
| Femke: En dan even over die juridische kaders, want u noemde net dat het bijna niet af te bakenen is, waarom denkt u dat? |
| Respondent: Je hebt de kwaliteitseisen dat is heel duidelijk. Daar staat omgeschreven dat je een beroepsaansprakelijkheidsverzekering moet hebben, en een bedrijfsverzekering moet hebben, en er staat dat je bankrekeningen op naam moet hebben, dat kun je heel gedetailleerd uitwerken. En daar houden wij ons ook gewoon aan. Sterker nog als wij daar ons niet aan houden dan worden we niet meer toegelaten tot de rechtbank en dan hebben we geen klanten meer. Het lijkt me niet aan de orde of je dat wil, je moet het gewoon doen. En die regel wat jij zei, zijn allemaal redelijk helder. Het staat niet in de wet, maar die verordeningen die zijn redelijk helder. De branchevereniging heeft zijn hoge eisen wel redelijk teruggetrokken. Dat is ook wel redelijk helder wat dat verlangt. |
| Femke: Geven zij ook ongeveer een verplicht takenpakket aan? |
| Respondent: Twee jaar geleden schat waren de eisen vanuit de branchevereniging nog veel hoger in verantwoording van de leden naar de branchevereniging toe, als dat het nu is. Nu zeggen ze in feiten stuur een jaarrekening toe en stuur het auditrapport toe. Van de jaarlijkse audit, die jullie als Vinkestijn ook zullen meemaken. Dat rapport wordt opgesteld, daartoe ben je verplicht. Dat is hartstikke duidelijk, en de brancheorganisatie die heeft zijn hoge toon wat gematigd. Ze zijn aangesloten op wat er vanuit het kwaliteitsbureau gevraagd wordt. |
| Femke: Oké, en lopen jullie als kantoor wel eens tegen problemen aan omdat je niet goed weet wat je moet en wat je mag? |
| Respondent: Google weet alles zeg is altijd maar. Wat ook eek heikel punt is eindigt een bewind bij overlijden? Het juridisch kader is, is de stekker eruit als de laatste ademstoot het lichaam verlaat om het mar theatraal te formuleren. In de praktijk gaat het nog wel eens anders. En dan doe je dingen die buiten de wettelijke kaders vallen. Onlangs hebben we een meneer die overleden was, familie was hel vriendelijk en heel betrouwbaar maar bloednerveus want ze snapte er allemaal niks van. Geen schulden trouwens, wel wat vermogen. Wij zeiden van joh daar kunnen wij de begrafenis van betalen als jullie nou mailtje sturen of wij de begrafenis rekening willen betalen dan zorgen wij ervoor dat we hem betalen. Dat valt buiten het wettelijk kader. En officieel mag dat niet. Het is in ieder geval geen werkzaamheid van een bewindvoerder, want die zijn gestopt op het moment van overlijden. Maar dan rek je het een beetje op. Dan laten we de familie we een mailtje sturen dat ze het er mee eens zijn om nog betalingen te doen. We proberen wel de zaak op die manier dicht te timmeren. |
| Femke: Oké, begrijp ik inderdaad. Want als er dan onduidelijkheden zijn van wat jullie wel en niet moeten doen, kijken jullie dan heel erg per persoon of trekken jullie daar één lijn in? |
| Respondent: Per persoon. Er zijn wel een aantal van die klanten, waarvan je denkt nou never nooit dat we daar iets extra’s voor gaan doen, want die willen bijvoorbeeld alleen de rechtsbijstandverzekering houden om ons op een dag ook te snoeren. En dan moet je echt binnen de wettelijke kaders blijven. Dan moet je echt totaal niks geks doen want dat keert zich tegen je. Dat risico moet je gewoon niet lopen. Daar is alles heel formeel bij dan. Terwijl wij verder niet een heel formeel kantoor zijn, want wij zijn klein vanuit de gedachte: iedereen die belt die weet wie ik ben en ik weet wie hun zijn. Dat is echt een beetje het verhaal hier bij ons. |
| Femke: Dus als ik het goed begrijp gaan jullie wel eens wat verder dan wat in de wet staat maar wel heel erg persoonsgericht. Want bij de een wel en bij de ander niet? |
| Respondent: Of juist zo persoonsgericht doe je het dan juist niet. Van voor Pietje wil je dan wel een stapje harder gaan lopen, dan ga ik wel een grens over ja dat loopt wel los. Maar bij Truus niet, want Truus is een onbetrouwbaar loeder. Die als het er op aankomt ons naait als het nodig is. Eigenlijk ga je de grenzen dan juist niet over. Omdat dat bij andere niet goed werkt. Heb je zelf voorbeelden waarbij je denkt bij wettelijke kaders? |
| Femke: Ja stel je hebt het echt heel druk, en je hebt een deurwaarder die een beslagvrijevoet berekend en die doet dat opzich wel aan de kaders van de wet maar als je zelf nog extra stukken toestuurt van de huurprijs en het werkelijke inkomen van de cliënt dan komt die beslagvrijevoet misschien wel veel hoger uit en houdt de cliënt veel meer over per maand. Maar het staat nu niet letterlijk in de wet dat je dat moet doen. |
| Respondent: Dat doe ik altijd, als het gunstig is voor de cliënt altijd. Geen discussie. Er wordt weldegelijk vanuit de kwaliteitseisen gecontroleerd of je zelf je berekening hebt gemaakt. Als wij een beslag op een inkomen hebben zitten, moet ik laten zien dat ik een beslagvrijevoet heb zitten waar ik hem heb na berekend. |
| Femke: Oké dus dat wordt altijd na berekend? |
| Respondent: Ja, maar ik ben ook wel weer zo eerlijk dat daaronder zit dat ik hem laat zitten. Want ja als hij dan meer moet afdragen. |
| Femke: Maar zitten die taken in jullie hoofd of hebben jullie een lijst daarvan? |
| Respondent: Nee er komt post binnen of mail, en die beslagvrije voet die voer ik gewoon uit en einde van de dag is die weg. |
| Femke: Dus daar is verder geen werkwijzer of iets in? |
| Respondent: Nee omdat je samen bent he, dan is dat anders. Dat is het grote verschil. |
| Femke: Jullie overleggen misschien vaak ook? |
| Respondent: Ja we zitten altijd zo samen te werken. We hebben wel een hele strakke taakverdeling. Ik ben iemand die altijd hier met de telefoon en de mail en de post in eerste instantie. En \*Naam collega\* doet altijd de Rechtbank en de intakes. En we hebben ook nog een aantal mentorschappen, die nemen we alleen niet meer aan. Mentor en curatele hebben we eigenlijk ook maar die willen we niet meer, die nemen we niet meer aan. Omdat we daar dus echt mee spaaklopen qua tijd. We hebben het een paar keer nu gehad, mensen in de gevangenis of in en verpleeghuis. Dat kost zo ontzettend veel tijd. |
| Femke: Dat geloof ik we ja inderdaad. |
| Respondent: Die echt voor de 18de keer in een jaar een multidisciplinair overleg willen van 2 uur. |
| Femke: Dat kost dan veel tijd inderdaad. |
| Respondent: Daar hebben we geen zin meer in. We waren gewoon zoekende in het begin. De rechter vindt het ons ook wel passen. Dus wij zijn wel vaak door de rechtbank gevraagd. |
| Femke: Dan wil ik het graag hebben over de aansprakelijkheid. Want krijgen jullie daar wel eens mee te maken, of klachten? |
| Respondent: Toevallig hebben we zelf laatst een aansprakelijkheid gemeld, dat is de enige die we hebben gehad. Er is een klant die heeft en eigen huis die had schade in zijn woning en toen bij aanmelding was er een achterstand in de opstalverzekering, die hebben we laten zitten, geen opstalverzekering afgesloten. Stom, hadden we moeten doen. Dus toen was er schade, en toen hebben we gewoon de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering erop gezet. En daarmee zit er een eigen risico aan vast van € 500,00. Die hebben we gewoon moeten betalen. |
| Femke: Dus jullie hebben eigenlijk zelf de eerste stap gezet, van wij zitten fout. |
| Respondent: Ja, wij hadden gewoon een fout gemaakt |
| Femke: Dat is heel eerlijk. |
| Respondent: Hij heeft gewoon inkomen. En bij de NBP hebben wij al onze klanten, en die zei ja die valt daar niet onder. Vond ik wel als je al je klanten daar hebt zitten. Oké dan maak ik bij deze gelijk gebruik van m’n aansprakelijkheidsverzekering. Want dan is dat nalatig van ons geweest. |
| Femke: Oké, dat is wel goed van jullie dat jullie daar zelf zo alert op zijn. Want hoe reageerde die klant daar op? Was die daar zelf al achter? |
| Respondent: Nee helemaal niet die was alleen redelijk in paniek omdat zijn toilet stond te overstromen. Heleboel naar de klote. En dat was natuurlijk ook gewoon niet oké. En als je een fout maakt dan moet je hem herstellen en daar niet moeilijk over doen. Je bent heel verbaasd hierover? |
| Femke: Nee, ik vind het gewoon heel goed van jullie. Het zal misschien ook zo zijn de grotere kantoren het niet eens door hebben en afwachten. |
| Respondent: En dat is gewoon echt mijn punt waarom we zijn gestart. Ik had alleen maar met Obin te maken en CAV, zo groot. Dat vond ik echt niet meer leuk. En dan komen mensen ook wel bij je met verhalen dat grote kantoren met verzekeringen ofzo daar gewoon niks mee doet. Van we zijn gewoon belazerd. En dat willen wij gewoon voor € 500,00 niet doen. Dat is geen € 500,00 waard. |
| Femke: En hebben jullie dan verder wel een klachten gehad? |
| Respondent: Er zijn de gebruikelijke klanten die dan maar naar de rechter toestappen. Nu toevallig weer een liggen van een mevrouw die beweerd dat wij een fout hebben gemaakt bij Robin energie en € 500,00 teveel betaald hebben. Maar ik ga gewoon de mails uitprinten van Robin energie met de jaarrekeningen erbij en die stuur je naar de rechtbank en dan zien zij alles wat zij schrijft is gewoon niet waar. |
| Femke: Oké, dus dat is niet gegrond dan die klacht? |
| Respondent: Nee, we hebben nog nooit een gegronde klacht gehad. We hebben wel zoals hoort ook kwaliteitseisen een klachtenregeling die wordt ook altijd overhandigd bij de intake. Net ook nog aan een meneer gegeven, en die zei je bent nog niet eens begonnen. Ik zei ja dat is nou volgens de regels. Dat is gewoon verplicht. En die klachtenregeling is feitelijk nooit gebruikt, daar is nooit een appel gedaan op de regeling hoe die werkt. Maar er zijn wel klachten die doen ‘HEEUJ’. Nou dan schrijf je toch een brief aan de rechtbank? Die gaan dat doen en de rechter oordeelt daar over. Ik denk dat we dat wel eens vier of vijf keer hebben gehad dat we dan zo’n brief krijgen en eer dat we zelf antwoorden, worden we door de klant gebeld die zegt willen jullie toch verder gaan? |
| Femke: Oké, bijgekomen.. |
| Respondent: Ja een beetje impulsief. |
| Femke: Oké, nou gelukkig nooit zo ver gekomen dan. |
| Respondent: Nou er zijn er een paar waarbij het wel zo ver is gekomen. Voorbeeld: Die meneer heeft niet echt overzicht over zijn mogelijkheden en onmogelijkheden en denkt dingen te kunnen doen die die feitelijk niet kan doen, en dat wel bij familie heeft gedaan die daar gek van werd en die zeiden joh we zoeken we een bewindvoerder. En toen kwamen wij in beeld en toen zei die dat wil ik niet. En die heeft toen een brief naar de rechtbank gestuurd: ik wil het gewoon zelf doen. En toen zeiden wij als meneer het zelf wil doen prima. |
| Femke: Ja, dan laat je het ook los natuurlijk. |
| Respondent: Ja want hij maakte elke nacht \*Naam collega\* uit voor Adolfje. Ja of cliënten die midden in de nacht denken dat \*Naam collega\* dingen aan het doen is, en helemaal los gaan via de mail. En dan denk ik volgensmij was je vannacht gewoon aan het slapen. |
| Femke: Ja, dat is wel herkenbaar ja. |
| Respondent: Vanochtend kregen we weer een zo’n gozer die altijd dreigt met ik weet je te vinden omdat er geen geld is en dan denken we nu nog een keer en dan zijn wij er klaar mee. Dan maken wij ook gebruik van ons recht. Dan geef ik die plek liever aan iemand op de wachtlijst. Graag of niet, we doen ons best. En dan is het niet eens een ziektebed meer, maar gewoon heel naar vervelend gedrag. En dan hebben we hem al over genomen van iemand anders en die vrouw zei joh ik voel me zo ongemakkelijk bij hem. En dan mag \*Naam collega\* hem als man zijnde, misschien helpt dat. En dan na vier jaar denk ik, ik ben er wel klaar mee. Wij gaan altijd op huisbezoek, we hebben geen kantoor. Intakes en andere gesprekken doen we ook op huisbezoek maar bij hem niet meer want hij heeft ook gewoon een grote hond in de huiskamer zitten. Want jullie hebben wel een kantoor? |
| Femke: Ja wij hebben een kantoor. Maar daar wordt er ook wel eens geroepen ik sta straks voor de deur met een mes. En dan doe je alle deuren op slot, meestal gebeurt het niet. Het is altijd maar dreigen waar het bij blijft, gelukkig. |
| Respondent: Ja dat zijn wel vervelende dingen. |
| Femke: En dan zeggen wij ook als dat een aantal keer is gebeurd of er gebeuren andere vervelende dingen dan houdt het op. En meestal komt dat dan een beetje van beide kanten want dan is die cliënt er ook klaar mee. Die is dan ook niet tevreden. |
| Respondent: Ja dat zijn dan hoppers die nooit ergens tevreden zijn. |
| Femke: Ja als je inderdaad al hoort dat zijn er al bij een paar geweest zijn dan.. |
| Respondent: Ja dat kun je dan beter niet doen. Dan moet je niet denken ik zal beter zijn, echt niet. |
| Femke: Ja dan ben je daar ook weer tijd aan kwijt. Want hoe kijken jullie dan tegen het risico aan om aansprakelijk gesteld te worden? |
| Respondent: Afhankelijk van de persoon ben je daar wel alert op. Het vervelende volk die niet zo betrouwbaar is, daar ben je scherp op, en moet je de grens ook niet over gaan. En bij andere ben je daar wat makkelijker in. En je hebt je aansprakelijkheidsverzekering. |
| Femke: Oké, dat stelt je gerust dan. |
| Respondent: Aan het begin had ik dat nog wel dat ik me daar heel erg over kon opnaaien maar ik weet na 6 jaar het kan nog zo krom zijn, we kunnen eigenlijk alles weer rechtbreien, op een verzekering na. Je kan niet met terugwerkende kracht, maar verder.. Aan het begin maakte in me druk als dingen niet op tijd bij de WSNP bewindvoerder waren, maar nu denk ik we doen een belletje en het komt wel goed. |
| Femke: Want zien jullie het vaak om jullie heen dat het gebeurt? Dat bewindvoerders aansprakelijk worden gesteld of klachten krijgen? |
| Respondent: We hebben niet zoveel contact. Wij zijn niet heel erg van het netwerk. Wij hebben dan met Anoniem een samenwerkingscontract. |
| Femke: Oja die ken ik want ik moest natuurlijk een aantal bewindvoerders aanschrijven, dus toen ben ik een beetje gaan zoeken en toen heb ik die naam ook gevonden. |
| Respondent: En we hebben hier in Alphen met Kroos bewindvoering een overeenkomst. Maar eigenlijk met Anoniem zitten we nog wel eens te mailen, met dat soort dingetjes hoe dat zit, maar verder eigenlijk niet. |
| Femke: Oké, en zou er dan vanuit jullie wel behoefte zijn aan het onderzoek? Dat het wat concreter wordt. Of niet? |
| Respondent: Nou ik ben wel nieuwsgiering naar de uitkomst. Om dan te lezen wat hebben andere kantoren? Er spreekt wel een beetje uit, uit de onderzoeksvraag dat er zo’n dreigende risico voor aansprakelijkheid is. En dat er dan ineens wel wat lijken uit de kast kunnen rollen, en dat gevoel heb ik helemaal niet. |
| Femke: Oké, dat kan hoor. |
| Respondent: Is dat de ervaring van het kantoor waar jij werkt? |
| Femke: Ja zij hebben wel behoefte aan wat meer duidelijkheid. Ik heb nu wel al een aantal kantoren geïnterviewd, daar wordt ook wel verschillend over gedacht. |
| Respondent: Kan dat met de grote te maken hebben ook? |
| Femke: Ja dat denk ik. Veel grote kantoren die zijn daar helemaal niet bang voor omdat het gebeurt en ze hebben er de financiële middelen voor als dat soort dingen gebeuren en ze hebben veel ervaring. En er zijn ook wat kleinere kantoren die juist zeggen wij gebruiken juist de ruimte in de wet, om dat per persoon toe te passen. Dus er wordt best verschillend over gedacht. Dus dat is wel interessant. |
| Respondent: En wat is dan klein? |
| Femke: Klein is onder de 200/300. En groot heb ik wel de echt grote bekende kantoren. |
| Respondent: Terwijl op meeste cursus dagen zeggen mensen juist: zo in vind klein met 30 a 40 dossiertjes. Vandaar dat vinden wij altijd zo.. Maar ookal zijn we klein, hebben wij niet echt gevoel dat we zoveel meer nodig hebben. Maar de grotere kantoren hebben die behoefte ook niet zo, want die hebben altijd wel die faciliteiten om het af te dekken. Wij hebben dan wel meer behoefte? |
| Femke: Ja, er zijn wel kleinere kantoren die daar dan wel behoefte aan hadden hoor. Ook om die zekerheid meer te hebben. Ik vind het wel bijzondere om te merken dat iedereen daar heel andere tegenaan kijkt. Dus dat ga ik ook zeker meenemen. |
| Respondent: Ja bijvoorbeeld de onrust die het geeft. Het is soms ook heel stressvol werk. Het is hollen of stilstaan werk.  Er volgt hierna een gesprek tussen de respondent en Femke over de eigen kantoren, en manieren van werken. Informatie die niet zinvol is voor het onderzoek, maar alleen ter interesse vanuit beide kanten. Er werd opgemerkt dat de cliënt veel informatie wil delen en bespreken die niet noodzakelijk is voor het onderzoek. |
| Femke: Hebben jullie verder nog iets toe te voegen aan het interview? |
| Respondent: Nee, eigenlijk niet. Ik vraag me alleen af wat voor werkzaamheden voer jij uit als assistent bewindvoerder?  Hier volgt ook een gesprek vanuit interesse, onbelangrijk voor het onderzoek. |
| Femke: Ik zal het resultaat naar jullie toesturen als daar behoefte aan is. |
| Respondent: Ja! |
| Femke: Hartstikke fijn dat jullie wilde meewerken! |

**Transcript respondent 6**

|  |
| --- |
| Femke: Super fijn dat in jullie kan interviewen. Het is natuurlijk voor mijn studie SJD, mijn afstudeeronderzoek. Het interview is anoniem en vertrouwelijk wil ik alvast zeggen, is misschien wel fijn om te weten. Jullie naam zal nooit genoemd worden of jouw eigen naam. Het doel van het interview is om te ontdekken hoe gaan jullie om met de juridische kaders binnen bewindvoering. Dat is dan ook mijn onderzoeksonderwerp. Wat voor ik Vinkestijn ga onderzoeken. Wat zijn die juridische kaders binnen bewindvoering. Ten eerste ben ik dan gestart met interviews, drie interviews met wat kleinere kantoren, drie met wat grotere. Jullie horen bij de wat grotere. Ik heb een topiclijst opgesteld en aan de hand daarvan ga ik een aantal vragen stellen en zullen we het een en ander bespreken. Zou je wat meer kunnen vertellen over jullie kantoor, en jouw functie hier? |
| Respondent: Ja, binnen CAV ben ik bewindvoerder, dat ben ik inmiddels 12 jaar. Kantoor is vrij groot, begon heel klein maar inmiddels zijn er ongeveer 95 medewerkers. En daar zijn er ongeveer 70 bewindvoerders van. Ook een heleboel vestigingen Rotterdam, Zoetermeer, binnenkort Utrecht, Amsterdam. Dus dat zijn er een aardig wat en iedere vestiging heeft zo zijn eigen cliënten en zijn eigen regio een beetje. Vanuit hier doen we bewind, we hebben WSNP afdeling, we hebben sinds kort een MSNP afdeling, curatele, mentorschap wordt allemaal aangeboden en budgetbeheer. |
| Femke: Oké, vrij breed. |
| Respondent: Ja dat is een vrij breed geheel waardoor cliënten met een hulpvraag wel ergens binnen terecht kunnen bij een collega. Dus dat is vrij veel. |
| Femke: En waar zijn jullie begonnen in welke plaats? |
| Respondent: Den Haag. Was echt van oudsher vanuit de gemeente een aftakking geworden en daarvanuit zijn ze klein begonnen. En toen hebben we heel lang in Rijswijk gezeten, in de Boogaard. Waar Martine ook heeft gezeten. En van daar uit moesten we eigenlijk gaan splitsen want het pand werd te klein. Toen zijn we begonnen met Zoetermeer en Den Haag, Amsterdam was er op dat moment ook al wel dus we hadden Rijswijk en Amsterdam samen. Op een gegeven moment is daar ook Rotterdam bijgekomen, zodat het een grote tak werd. En per juni is Utrecht er ook eentje van. Die is echt nu nog in de kinderschoenen. |
| Femke: Oké want wanneer is CAV opgericht? |
| Respondent: We bestaan dit jaar 50 jaar. |
| Femke: Oja, ik zag het hangen ja. |
| Respondent: Ja dit heel jaar feest. Aardig tijdje inmiddels. |
| Femke: Ben je altijd hier o nee, in Rijswijk he. |
| Respondent: Ja in Rijswijk ben ik gestart en meeverhuisd naar Zoetermeer en eigenlijk gewoon al die tijd hier gezeten. Mijn hoofdplek is hier. |
| Femke: En gelijk begonnen als bewindvoerder of niet? |
| Respondent: Ja gelijk begonnen als bewindvoerder, als kwam koud van mijn SJD opleiding af. Ik heb ervoor dan nog een jaar op een advocatenbureau gewerkt maar dat vond ik echt helemaal niks. Dat was echt heel wat anders en toen ben ik hier begonnen. |
| Femke: Oké, leuk. En hoeveel dossiers heeft CAV in handen en dan specifiek deze vestiging? |
| Respondent: Gemiddeld hebben we zo’n 100 dossiers per persoon. In Zoetermeer denk ik een kleine 900. Elke bewindvoerder heeft er ongeveer rond de 100. En we zitten hier ongeveer met 8/9 mensen. Dus dat zijn er best veel. |
| Femke: En heel CAV weet je dat toevallig? |
| Respondent: Ja, 4000/5000. |
| Femke: Oké, ja dat is wel erg groot. En dan even gekeken naar CAV Zoetermeer wat zijn dan exact de grondslagen van het bewind? Hoe is die verhouding daartussen? Wat voor dossiers hebben jullie in handen? |
| Respondent: Alles. Echt van net 18-jarigen die vanuit jeugdzorg komen tot mensen die in een instelling zitten en totaal geen problemen hebben maar gewoon niks meer hebben. Alleen de financiën niet zelf kunnen. Heel veel schuldendossiers zitten ertussen. En dat is vooral middelbare leeftijd. Psychische problemen of gezinnen met problemen die dan hier zitten. En dat is dan het grootste gedeelte. |
| Femke: En wat is die verhouding ertussen? Schulden en psychische/lichamelijke toestand? |
| Respondent: Het hangt een beetje van je caseload af, ik heb ongeveer 90% schuldendossiers en de ander heeft 80% psychisch. Dus dat is heel wisselend, iedereen krijgt een beetje zijn eigen account. Ik heb bijvoorbeeld regio Leiden en alles een beetje daaromheen. En daar zitten veel zelfstandig wonende tussen. Maar een andere collega heeft Parnassia, die zitten alleen maar daar. Dus die heeft alleen maar psychische problemen. Dus dat is echt afhankelijk van wat je voor account hebt, en welke indeling daarin zit. |
| Femke: Want als je naar heel CAV kijkt? |
| Respondent: Ja, even. Want we hebben ook behoorlijk wat instellingen en de hoofdmoot is dan wel de lichamelijke/psychische grond en niet zo zeer op schuldenbewind. Maar ik denk dat dat wel aardig verdeeld is. |
| Femke: Want waar krijgen jullie vanuit je doorverwijzingen? Vanuit heel het land? |
| Respondent: Ja, ik heb een cliënt die woont in Almere. Die is daar dan heen verhuisd. En dan komen daar ook aanmeldingen van en die gaan dan wel is naar collega’s in Amsterdam. We hebben mensen in Drenthe zitten. Sommige hebben echt regio’s, zoals ik heb een regio. Dus daar hangt het een beetje vanaf, er wordt veel vanuit instellingen gedaan maar ook familieleden, verzorgingstehuizen, eigenlijk komt het van alle kanten. Sommige mensen melden zichzelf aan via de website. Merendeel is nog wel vanuit begeleiding. |
| Femke: Oké, dus jullie werken veel samen met hulpverleners. En is CAV aangesloten bij een branchevereniging? |
| Respondent: Ja, BPBI. |
| Femke: Ja, dat is wel een hele bekende. |
| Respondent: Ja zolang ik hier werk zitten we daar al bij dus dat is nooit echt anders geweest. |
| Femke: Oké, dan zou ik het graag willen hebben over de wet- en regelgeving binnen bewindvoering. Wat is daar op moment bij jullie over bekend? |
| Respondent: De wet veranderd vrij veel en vrij snel. We hebben wel iemand die daar echt bovenop zit en dat in de gaten houdt. Die nieuwe informatie aan iedereen doorgeeft. Plus daarbij dat we regelmatig controles van accountants hebben, die dan op bepaalde punten natuurlijk controleren. BPBI geeft wet en regelgeving door, als er wat wijzigt dan zijn zij daar ook voorloper in. Ook als wat moet worden aangepast, namens de bewindvoerders, maar omdat we zo groot zijn doen we het ook wel eens zelf. Onze directeur is daar heel erg bevlogen in. Die gaat alles en iedereen af en probeert zich hard te maken voor wat nodig is. Dus daar wordt hier wel heel erg naar gekeken. En op het moment dat er een wijziging is dan wordt die doorgevoerd als dat voor mensen nodig is. We moeten wel, we hebben niet zoveel keuze. |
| Femke: Want is iedereen dan ook hier op de hoogte van wat er in de wet staat en het besluit? Of wordt dat anders aangepakt? |
| Respondent: Nee niet iedereen is exact op de hoogte. Wel de belangrijkste punten die voor ons van belang zijn die worden uitgelicht en daar moeten we naar werken. En daar wordt aanpassing in gemaakt waar nodig is. Of daar gaan wij een procedure mee in. Wat moeten we gaan aanpassen en wat moeten we anders gaan doen? Dingen die dan zegmaar meer voor het bedrijf zijn die worden dan door de andere administratie gedaan, die pakken dat dan op. |
| Femke: Oké, en als je specifiek kijkt naar het takenpakket? Wat moet een bewindvoerder en wat mag een bewindvoerder? Wordt er daarvoor ook gekeken naar wet- en regelgeving? |
| Respondent: Soms doen we het wel eens op gevoel, dit is iets dat voelt goed. En als je denkt ik weet het niet dan zijn er zat collega’s om je heen om te overleggen. En heleboel hebben een andere mening. En als we dan met zijn allen denken wat was het ook alweer, dan bellen we de rechtbank. Wat willen jullie? En dan merk je ook dat de ene rechtbank heel wat anders kan zeggen dan de andere rechtbank. Daar zit verschil tussen. Sommige rechters daar zit nog wel eens een verschil in. Dat is niet eenduidig. Dus dat maakt het soms wel eens lastig. Waar moet ik nou mijn grens trekken? Wat is nou wel en wat is nou niet? En het is ook steeds lastiger om aan cliënten uit te leggen. Het was natuurlijk ooit als je extra geld wilde aanvragen en het was een bijzondere omstandigheid, met € 1500 grens, dat was ooit € 1000. Dat is dus € 1500 geworden. Cliënten vinden dat heel erg lastig om daar mee om te gaan. Ze worden toch belemmerd in wat ze willen. Ze moeten wachten. Dus dat is zegmaar iets wat natuurlijk al jaren loopt. Natuurlijk steeds meer verfijning erbij. Voor ons is het lastig, hoe passen we dat zo toe dat we gewoon ons werk kunnen blijven doen zonder al te veel gedoe. Voor cliënten is dat lastig omdat we soms worden tegengehouden om dingen te mogen en te kunnen. En dat wordt soms best lastig gemaakt omdat je niet alles zo makkelijk kan als dat er wordt bedacht. Je hebt soms gewoon dat je dingen moet hebben. Hoe kom ik hier aan? Een heel simpel voorbeeld maar een DigiD code geeft zoveel toegang maar we mogen het niet. En ik heb wel begrepen dat dat toch wel een beetje erkend wordt dat het toch wel heel lastig is omdat zonder dat ding te kunnen doen. Gaan we daar dan wat voor verzinnen om dat aan te passen? We lopen enorm tegen dingen op want sommige cliënten hebben er geeneens een, gebruiken het niet, raken wachtwoorden kwijt verzin het maar. En dan kan je wel bij een UWV leuk aankloppen met ik wil die stukken hebben maar ze werken dan wel mee maar met mazzel heb je je stukken. Maar dat is best wel soms een hoop werk om dat voor elkaar te krijgen. |
| Femke: Ja daar gaat ook een hoop tijd dan in zitten. |
| Respondent: Ja veel tijd. En dan kunnen we het ook wel als groot kantoor in één keer beetpakken, maar sommige dingen die zijn zo specifiek die moet je gewoon op de cliënt aanpassen. Dus dat kost best veel tijd en soms frustraties. |
| Femke: Ja herkenbaar inderdaad. Dus als ik het goed begrijp lopen jullie wel vaak tegen dingen aan, hangt dat dan ook samen met de wet en regelgeving die nu geldt? Denk je dat als dat zou veranderen dat daar dan verandering in zou komen? |
| Respondent: Nou opzich denk ik dat hij wel goed is, want het moet wel duidelijkheid geven. Alleen je moet er naar gaan werken en dat vraagt gewoon aanpassingsvermogen. Je moet je werkzaamheden aanpassen naar wat moet en dan is het wel te doen maar dat vergt we tijd en wat energie om dat goed te doen. En het is niet altijd duidelijk want je kunt wel is iets proberen bij een rechter en vervolgens krijg je toch iets heel anders dan wat er uiteindelijk in de basis staat. Dan is het niet zoals het bedacht is. Maargoed dat is dan niet anders. Maar we zijn er flexibel genoeg in om daar in mee te kunnen werken. |
| Femke: Want missen jullie dan iets in die taakomschrijving van een bewindvoerder? |
| Respondent: Ja soms mag die wel eens wat duidelijker zijn. Sommige dingen blijven heel open en heel vaag en andere dingen worden weer heel specifiek. Ik zou zeggen wees met alles wat specifieker ook dat cliënten weten waar ze aan toe zijn. Want sommige zijn echt wel zo ver dat ze het gewoon opzoeken maar die kennis missen ze dan net om het te begrijpen. En dat zou voor cliënten dat stukje drempel ook wel verlagen. Omdat ze dan snappen wat we moeten doen. En waar we soms tegenaan lopen, en dat inzicht hebben ze nu niet omdat ze niet weten wat het is. |
| Femke: Ja begrijp ik inderdaad. En hebben jullie daar op dit moment al een oplossing voor? Of zijn jullie nog zoekende? |
| Respondent: Nee daar zijn we nog wel een beetje in zoekende, hoe gaan we dat doen? Maar het grootste gedeelte wordt bij ons achter de schermen gedaan, dat loopt op de werkvloer gewoon door. |
| Femke: Want hoe bepalen jullie op dit moment echt de specifieke taken van een bewindvoerder? |
| Respondent: Deels gezond verstand, financieel gezien valt alles onder de taak van de bewindvoerder. En dan ga je vaak in overleg. Wat zou een cliënt nog zelf kunnen? Want je zit natuurlijk ook weer met je zelfredzaamheid waar je ook weer in moet bevorderen. Dus wat kan een cliënt eventueel zelf met behulp van begeleiding, en wat moeten we echt? De standaard taken dus gewoon alles met de financiën is gewoon wel duidelijk. Aangiftes doen, PGB, dat is gewoon een gegeven en dat is niet anders. En dan zit je daarnaast nog wel vermogens eventueel, wat doe je met schuldhulpverlening, dat is ook weer heel wisselend. De een zegt ik kijk maar verder doe ik er niks mee, sommige gemeentes hebben andere voorwaarden. Het is echt bij iedere cliënt weer maatwerk. Wat zijn de omstandigheden en wat moeten we? De basis is bij iedereen wel hetzelfde, financieel beheer blijft financieel beheer. Alleen bij iedere cliënt zitten er wel wat zijtakjes bij. Met dingen die voor hem weer anders zijn. Dus dat blijf je toch wel op maatwerk houden. En in hoeverre kan een cliënt zelfredzaam worden en wanneer echt helemaal niet? Dan is het ook weer heel anders. |
| Femke: Ja het blijven ook mensen. Per geval. |
| Respondent: Ja het is gewoon echt maatwerk, wat kan iemand wel en wat kan iemand niet? Je kan twee autisten bij elkaar zetten maar de een kan iets heel anders wel wat de ander helemaal niet kan. De een raakt in paniek van dit en de ander in paniek van dat. Dat is heel lastig dus dat is nog steeds maatwerk. |
| Femke: Want is er dan vanuit CAV nog iets vastgesteld wat bij een bepaald soort cliënt hoort? |
| Respondent: Ja, we hebben procedures. Een aantal dingen die we gewoon moeten volgen. Die ook in het systeem staan verwerkt. Die moeten gewoon allemaal aanwezig zijn, daar worden we ook gewoon op gecontroleerd bij de accountant en vanuit de rechtbank. En die controle is gewoon natuurlijk superstreng. Maar dat is ook logisch gezien alle drama’s en fraudes die allemaal. Daar is het hele verhaal een beetje om gaan draaien. En we worden zelf ook gecontroleerd elke maand, of we wel alles doen wat we moeten doen. Dat alles op tijd binnen is om gedoe te voorkomen. Dus daar zit wel echt een hee systeem achter om te voorkomen dat je dingen mist. Dus dat is best wel een ding binnen CAV. |
| Femke: En wordt dat ook aangepast die omschrijving wat een bewindvoerder allemaal moet doen? |
| Respondent: Zodra er iets is wat we erin mee moeten nemen dan wordt dat aangepast. Waar moeten we het gaan tussenvoegen, waar moet het bij komen? En in welk onderdeel gaan we dat doen? En wat betekent dat naar de vertaalslag van de regelgeving naar gewoon de praktijk. En hoe gaan we dat aanpakken? Gaan we dat per persoon doen of voor heel CAV? Dat hangt er een beetje vanaf wat de verandering is. |
| Femke: En wordt daar ook vanuit de branchevereniging op aangestuurd? Echt die verplichte taken. |
| Respondent: ja, omdat we bij BPBI zijn aangesloten moeten we ook elk jaar door hun controle heen. Waar elk jaar een accountant weer bij komt kijken. En kom je daar niet door heen dan heb je een probleem. Dus je hebt sowieso elk jaar die controle, zowel van de rechtbank als van de accountant. Anders mag je gewoon domweg niet verder. Dus je moet gewoon wel. En zij geven daar de richtlijnen aan en daar moeten we gewoon aan voldoen. Dus daar passen we onszelf gewoon op aan. |
| Femke: Oké, duidelijk. Dus even kort samengevat hebben jullie wel vanuit CAV een lijst van wat moet er uitgevoerd worden in een dossier, maar kijken jullie altijd per cliënt wat past er bij deze persoon. |
| Respondent: En bij uitzonderingen is soms echt iets niet haalbaar, dat moet dan we weer goed vast leggen. Het kan niet zijn dat je iets heel simpels zegt deze meneer heeft geen inboedelverzekering nodig punt. En dat is nergens meer terug te vinden. Nee prima, dat hij dat niet nodig heeft dus waarom dan niet. En dat ligt dan weer vast in het dossier dat het duidelijk is waarom iets niet is. Dan staat het er maar en is het voor iedereen duidelijk. En dan is het klaar en kun je het aftikken. |
| Femke: Ja zodat jullie je altijd kunnen verantwoorden waarom jullie bepaalde keuzes hebben gemaakt. |
| Respondent: Precies. Of samen de cliënt, dan laten we die een mailtje sturen of een briefje schrijven, het is niet nodig want.. Ik heb geen inboedel, ik woon bij iemand in, mijn inboedel is waaiboomhout, en het allemaal kringloop het is het niet waard, ik heb er het geld niet voor. Daar zijn allemaal redenen natuurlijk voor te verzinnen. Dus we proberen zoveel mogelijk in het dossier doormiddel van stukken of informatie het duidelijk te maken zodat het gewoon voor die persoon duidelijk is wat de omstandigheden zijn. |
| Femke: Oké, helder. Want lopen jullie daarbinnen nog tegen problemen aan, naast die DigiD bijvoorbeeld. |
| Respondent: Ja DigiD is natuurlijk een groot ding, en daarnaast is de rechtbank ook niet altijd even helder of duidelijk wat wel of niet moet. |
| Femke: Ja dat is vervelend. |
| Respondent: Dan wordt het wel verzonnen maar hoe ga je dat dan in uitvoering brengen? Of hoe moet je at oppakken? Daar zit nog wel een verschil tussen van wat is haalbaar en daar lopen we nog wel eens tegenaan. Maar opzich moet ik zeggen dat het tot nu toe we meevalt. Dus het is opzich wel goed te doen. |
| Femke: Oké, want hoe zit het met aansprakelijkheid? Krijgen jullie daar veel mee te maken? |
| Respondent: Ja best wel, tenminste het is wisselend. Het gebeurt ons allemaal wel eens dat we iets over het hoofd zien. Als je een nota niet volledig hebt ingediend dat er een boete komt, dus dat je extra kosten moet betalen. Maar daar heeft CAV wel een goed vangnet voor. Hebben we echt niet opgelet dan moet het gewoon vergoed worden. We zijn er voor verzekerd, voor cliënten. En we kijken echt van wat is fair voor de cliënten. Want we willen ze niet tekort doen. En dan volgende keer beter. Maar is het onze fout dan moeten we het gewoon oplossen dat doen we dan ook. Ook als we te laat zijn met bijzondere bijstand omdat de gemeente zijn termijn heeft veranderd bijvoorbeeld en dat degene die dat heeft ingediend heeft niet goed opgelet. Dan kan het een cliënt zomaar 3 a 4 maanden kosten. Dat is niet fair om ze wel in rekening te brengen terwijl ze daar eigenlijk niks aan kunnen doen. Dus dat zijn gewoon dingen die hier bekeken worden. |
| Femke: Oké, want gebeurt er veel omdat bijvoorbeeld terug te dringen? |
| Respondent: Ja daar hebben we dus onder andere de maandelijkse rapportages voor. Elke maand wordt er een complete waslijst aan cijfers en punten uitgedraaid voor iedere persoon van waar ben je, waar sta je? Ben je op tijd met je R&V, ben je op tijd met je bijstand? Welke ID bewijzen zijn er verlopen, welke verzekeringen zijn er wel of niet? Dus daar wordt allemaal naar gekeken om ervoor te zorgen dat het allemaal op peil blijft. Wij als CAV ook belastingaangiftes die in de uitstelregeling vallen moeten binnen die tijd gedaan zijn. En je mag daar niet boven komen. Dat wordt gewoon meegenomen in de beoordeling. Dus daar zit wel echt een behoorlijke controle aan vast. |
| Femke: Oké dus daar wordt wel streng naar gekeken inderdaad. |
| Respondent: Ja we zijn gewoon met te veel om te zeggen we zien wel. Vroeger was het we gaan ervan uit dat je het zelf doen maar het is nu zo veel en zo groot, en zoveel vestigingen. We moeten nu gewoon een goed systeem hebben waarbij er goed gekeken wordt welke mensen zijn er bij gekomen welke zijn eraf gegaan? Wat gebeurt er met de groei en want met de afname? En wat moet er nog gebeuren per persoon om ervoor te zorgen dat je gewoon netjes overal aan voldoet? Dus dat is iedere maand weer spannend. Wij werken dan met paars en groen, eigenlijk is dat gewoon rood en groen. Ben je rood dan heb je iets niet gedaan dan moet je een herstelplan schrijven en dat moet je het gewoon inhalen. Er wordt echt een herstelplan van je verwacht, hoe los je het op en hoe ga je het in toekomst voorkomen? Met een keer paars/rood kun je er met je beoordeling al last van krijgen. Dus er wordt echt heavy op gelet. |
| Femke: Ja aan die kant ook weer goed. |
| Respondent: Ja, het is ook echt wel nodig. |
| Femke: Want hoe kijken jullie aan tegen het risico om aansprakelijk gesteld te worden? |
| Respondent: We zijn natuurlijk vrij groot, dus we kunnen opzich wel wat hebben. Sommige dingen kunnen we ook niet hebben, die zijn zo groot. Maar daar wordt dan ook echt wel apart naar gekeken. Bijvoorbeeld als mensen vermogen hebben, wordt er gekeken van wie gaat dat doen? Moeten we er echt iemand voor inschakelen die daar verstand van heeft? En advies kan geven. Dus daar wordt echt wel op die manier naar gekeken. En er wordt niet gedacht van we doen maar wat. En er komt ineens een aansprakelijkheid van een ton binnen rollen, dat is niet oké. Hetgeen wat er is, is allemaal klein. Sommige dingen kun je niet echt onderuit, je hebt toch met mensenwerk te maken. En je hebt mensen die het ergens niet mee eens zijn. Sommige klachten of uitingen van onvrede worden gewoon prima opgelost en dat gaat altijd in overleg. En andere komen tot een resultaat met een geldbedrag, een maatregel of een overname bewind. Of welke variatie dan ook, wat je er mee kunt doen. Maar het blijft hoe dan ook een risico, elke cent is eigenlijk teveel die je moet uitkeren. Maar we kunnen er wel aardig wat kanten mee op. |
| Femke: Oké, want zien jullie het veel om jullie heen dat er aansprakelijk wordt gesteld bij andere kantoren? |
| Respondent: Ben ik niet zo heel erg van op de hoogte eerlijk gezegd. |
| Femke: En zou er vanuit CAV behoefte zijn aan een wat concreter takenpakket vanuit de wet? |
| Respondent: Het kan nooit kwaad. Het zou echt wel zinnig zijn om een wat duidelijker omschreven takenpakket te hebben en wat valt waar onder? Wat is eigen verantwoordelijkheid? Ik heb ooit in een ver verleden wel eens een discussie gehad over een vrouw die was verhuisd. Hoort het nou bij de raak van een bewindvoerder om mevrouw erop te wijzen dat ze zich in moet schrijven of niet? Is dat nou financieel of niet financieel? Als ze het niet doet heeft dat financiële gevolgen maar waar ga je de grens trekken? Dat zijn wel van die dingen die blijven lastig. Kindertoeslag wordt die automatisch toegekend of niet? Ga je bellen dan wordt hij automatisch toegekend als het kind is geboren. Wie moet dat dan aanvragen? Wie moet het in de gaten houden? Wat kan je in de gaten houden? Vaak wordt je niet op de hoogte gehouden van het feit dat er een kind wordt geboren. Daar wil nog wel een 2/3 werken overheen gaan. Dan ben je met sommige dingen gewoon al te laat. Dat is toch een spanningsveld, wat weet je? Wat je weet kun je doen. Wat je pas later binnen krijgt dat moet je gaan herstellen. En dat kost vaak veel meer tijd. Daar moet je je cliënten goed van op de hoogte stellen van wat moeten ze doorgeven. En dan kan je het nog zeggen maar het gaat vaak het ene oor in en het andere weer uit. |
| Femke: Ja herkenbaar precies. Dus als ik het goed begrijp is er vanuit jullie wel behoefte aan dat het iets concreter zou mogen zodat jullie iets meer houvast hebben. |
| Respondent: Wat mij betreft wel, dat kan niet ik niet voor heel CAV zeggen. |
| Femke: Nee begrijp ik. Ik ga het onder andere onderzoeken door jurisprudentieonderzoek en dan wil ik uitspraken van rechters bekijken waarin dus een cliënt van mening is dat een bewindvoerder zich niet aan zijn verplichte takenpakket heeft gehouden. |
| Respondent: Daar zijn er wel een paar van denk ik. |
| Femke: Ja. Dus daar ben ik zeker nog zoekende in welke ik ga gebruiken. En dan wil ik aan de hand daarvan bepalen welke taken moet je uitvoeren. |
| Respondent: Oké, helder onderzoek. |
| Femke: Ik zal het resultaat naar u toesturen als u het interessant vind. |
| Respondent: Ja heel graag, absoluut. Leuk. |
| Femke: Dan zal ik het toesturen, ik ben benieuwd wat er uit komt. |
| Respondent: Ik ook. |
| Femke: Heb je verder nog iets toe te voegen aan het interview? |
| Respondent: Nee. |
| Femke: Nou hartstikke bedankt. |

**Transcript opdrachtgever Vinkestijn Bewindvoering**

|  |
| --- |
| Femke: Hartstikke fijn dat ik u kan interviewen. Het gaat ongeveer een halfuurtje duren. Bij de meeste interviews is het anoniem en vertrouwelijk maar dit zal natuurlijk wel bekend worden dat het een interview is met de opdrachtgever. Dat is wel belangrijk, om te kijken wat is nu het probleem en hoe kunnen we dat het beste in kaart brengen. Het doel van het onderzoek is natuurlijk wat zijn precies de juridische kaders binnen beschermingsbewind? Ik heb gehoord dat jullie daar nogal tegenaan lopen en daar wil ik toch wel even meer over weten. Er worde ook andere kantoren geïnterviewd om te kijken of zij tegen dit probleem aanlopen en of zij hier wel al een oplossing voor hebben. Daarnaast wordt er jurisprudentieonderzoek uitgevoerd om te kijken hoe rechters oordelen in deze situaties. Zou je eerste wat meer kunnen over Vinkestijn? |
| Respondent: Ja. Klein bewindvoerderskantoor, want ondanks dat we ongeveer 240 dossiers hebben die niet allemaal nog lopen zijn we wel klein. Als je echt gaat kijken naar middelgrote kantoren zit je al snel tegen de 700 of 1000 dossiers aan. En dan heb je nog hele grote kantoren en die hebbe echt gewoon 3000/4000/5000/6000 dossiers. We werken vooral samen met de wijkteams, GGZ, en werkten samen met Parnassia, dus wij zijn wel een bewindvoerderskantoor die vooral de mensen krijgt waar wel wat mee aan de hand is. Dus waar wel een probleem mee is. Dan kan op schuldengebied zijn maar over het algemeen ook psychisch. Dat er toch geestelijk wat aan de hand is. Dus dat is wel onze doelgroep. Onze doelgroep is geestelijk met schulden. |
| Femke: Oké, ja een combi van beide eigenlijk? |
| Respondent: Ja. |
| Femke: Want wat is de verhouding in de dossiers? Schulden/psychische en lichamelijke toestand? |
| Respondent: Ik denk als je alleen puur naar de psychische grond zou kijken, dan zit je denk ik op 90 / 10. Maar helaas hebben de meeste mensen met geestelijke problemen ook schulden. En dan denk ik dat je al gauw op 60/40 zit, en dan 60% schuldendossiers. |
| Femke: Oké, en dan bij het vorige maar 10% alleen psychische grondslag? |
| Respondent: Nee, alleen 10% echt puur op schulden. |
| Femke: Oké, ja die verder echt niets hebben. |
| Respondent: Ja. |
| Femke: En jullie zijn actief sinds? |
| Respondent: 20 oktober 2014. |
| Femke: En hoeveel medewerkers in dienst? |
| Respondent: Fulltime nog niet zo heel veel maar we zijn er met zijn elven, inclusief 2 stagiaires. |
| Femke: Zijn jullie aangesloten bij een branchevereniging? |
| Respondent: Ja, aangesloten bij de NBPB. Het heet branchevereniging voor professionele bewindvoerders maar waar de NBPB voor staat.. |
| Femke: Oja, Nederlandse.. |
| Respondent: Ja, maar maakt niet uit we zijn er bij aangesloten. We zijn lid. |
| Femke: En sinds wanneer? |
| Respondent: Officieel echt lid sinds 1 januari 2018, daarvoor waren we aspirant lid. |
| Femke: En wat is het verschil daartussen? |
| Respondent: Aspirant lid dan heb je minder stemrecht. Dat is eigenlijk het enige verschil. En je moet als je aspirant lid met binnen 2 jaar lid worden. En dat wordt je door boekjaren te hebben. Want je moet een heel boekjaar kunnen overleggen wil je echt lid worden. |
| Femke: Oké. |
| Respondent: En dat was voor mij het jaar 2016. Omdat ik in 2015 pas benoembaar ben gesteld. |
| Femke: Oké, daarom. En worden er ook nog andere voorwaarden genoemd als je aspirant lid bent? |
| Respondent: Is hetzelfde als bij een normaal lidmaatschap. Het is alleen wel zo dat zij naast accountants controle nog extra controles vragen. In ons geval als ik het goed heb in dit jaar, hoeveel bewinden op geestelijke grond en hoeveel op schulden. Er worden extra scholingseisen gevraagd. Want de rechtbank vindt dat je moet bijscholen maar ze geeft daar geen aantal aan, de branchevereniging wel. Allemaal dat soort dingen, de scholing van de medewerkers moeten in orde zijn, en dat zijn wel belangrijke punten. |
| Femke: Oké, die strenger worden getoetst? |
| Respondent: Ja. |
| Femke: En hoe zit het op dit moment met de kennis van de op dit moment geldende wet- en regelgeving? |
| Respondent: Ik doe sowieso elk jaar een aantal bijscholingen, daarnaast worden we op de hoogte gehouden via LinkedIn, via de Rechtspraak. We worden op de hoogte gehouden op de groep beschermingsbewind waar alle linkjes naar allerlei uitspraken komen. Ik ben lid van de bloggende deurwaarder, die zit ook op LinkedIn en stuurt ook allerlei uitspraken door. Op die manier houd je wel je kennis op orde, maar daarnaast ook heel veel bijscholing. Dus zoals dadelijk ook de beslagvrijevoet gaat wijzigen, nu 2020 geloof ik, maar daar gaan we ook zorgen dat we daar wel kennis over krijgen. En dan gaan we wel naar een training daarvoor. |
| Femke: Oké, ja goed voorbereiden inderdaad. En hoe zit het dan echt met het Burgerlijk Wetboek en het Besluit? Kijken jullie daar ook naar? |
| Respondent: Het begrip bewindvoering staat heel duidelijk, het is familierecht. Staat geloof ik in boek 1 uit mijn hoofd gezegd. En dat is volgensmij nog niet veranderd, iedere keer als ik daar naar kijk staat er nog steeds hetzelfde riedeltje. Wat er vooral wettelijk voor ons veranderd zijn de kwaliteitseisen en daar staat ook een stukje aansprakelijkheid in, alleen dat is allemaal zo vaag. En ook wat in het Burgerlijk Wetboek eigenlijk staat dat is zo soms drieledig uitlegbaar. Welk stukje moet je kijken? Dat dat best lastig is. En daarom hebben we ook een rechtsbijstandverzekering die dat voor ons uit kan zoeken als dat nodig is. |
| Femke: Oké, precies. Want wat is de ervaring met de wet- en regelgeving die nu geldt? |
| Respondent: Dat die met voeten getreden wordt door iedereen. Als je ook kijkt met wet- en regelgeving, wij moeten bijzondere bijstand aanvragen voor cliënten. Dan doen we braaf. Alleen dan zit er een stukje bij dat je voor sommige cliënten meer krijgt dan voor andere cliënten. Is het dan echt onze taak om dan continue een beroep te doen omdat wij het er niet mee eens zijn? Daar is niks duidelijk over. Er staat eigenlijk alleen je moet bijzondere bijstand aanvragen als iemand daar recht op heeft. Want anders ben je verwijtbaar en kun je aansprakelijk gesteld worden. |
| Femke: Want bedoel je dan specifiek de bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten? |
| Respondent: Bijvoorbeeld. Of andere bijzondere bijstand. Er staat in dat je bijzondere bijstand dient aan te vragen, maar er staat nergens duidelijk waarvoor. Hetzelfde geldt voor kwijtschelding. Ik moet kwijtschelding aanvragen. Maar als ik in 2018 voor drie jaar kwijtschelding aanvraag ben ik dus niet verwijtbaar. Want dan heb ik het ook voor die jaren ervoor gedaan, ookal heb je vorig jaar niks gedaan. En dat is allemaal zo onduidelijk. En waar ligt dan de grens? En dat zijn nog maar twee makkelijke voorbeelden. |
| Femke: Oké. En tegen welk probleem lopen jullie daardoor nog meer aan? |
| Respondent: Heel vaak is het, we hebben kwaliteitseisen, daar staan onze taken in. Alleen doordat die taken niet helemaal duidelijk zijn, kunnen cliënten al heel gauw naar de rechtbank lopen met mijn bewindvoerder doet dit niet, of mijn bewindvoerder doet dat niet. En we lopen er heel vaak tegenaan dat het op nuances gaat zoals ze dus eigenlijk in de taakomschrijving staan in de wet, en hetgeen dat we daadwerkelijk moeten doen. En dan moet er dus een rechter aan te pas komen om tegen de cliënt te vertellen dat we wel ons werk doen. Beetje raar.. En daardoor ga je een aansprakelijkheidsverhaal krijgen. Er staat in de wet dat er kwijtschelding moet worden aangevraagd, tenminste in de taakomschrijving. Op het moment dat ik dat niet doe, ben ik dan verwijtbaar, als ik het een jaar later wel doe? Uitspraken zijn er niet echt heel erg duidelijk over. Over het algemeen wordt er wel gezegd dat je dan verwijtbaar handelt. Maarja het is al weer gedaan dus we vegen het van tafel. Ik vind dat echt heel lastig. Zeker als ik een dossier overneem en een bewindvoerder heeft het dus niet gedaan. Moet ik hem dan aansprakelijk stellen? Of die klant? |
| Femke: Ja, ga je daar inderdaad moeite en tijd in steken? |
| Respondent: Dus dat is een lastig verhaal. En verder is er nog steeds niks geregeld qua aansprakelijkheid als er bankbeslag is. Want wij moeten zorgen dat de gelden niet teveel minder worden. Maar wat op het moment dat er een bankbeslag gelegd wordt? Ben ik dan verwijtbaar? Ben ik aansprakelijk daarvoor? Wettelijk gezien mag een deurwaarder het. Is het netjes? Dat is een discussie. Dus we lopen wel tegen die grens aan. Het zou wel fijn zijn, en dat proefde ik ook bij de laatste algemene ledenvergadering, het zou fijn zijn als er kaders zijn. Dat je er gewoon niet net meer overheen kan. Dat het gewoon echt duidelijk is. Want wij doen alles voor de cliënt, en dat betekent soms wel eens dat ik ook de grenzen op zoek. Mag ik dit wel of niet? Weetje we gaan het proberen. |
| Femke: Want hoe worden die problemen dan op dit moment opgelost? Hoe gaan jullie daar mee om? |
| Respondent: Nouja door op dit moment te overleggen dan, ook met de gemeente. Er zijn gemeentes die hun beleidsregels aanhouden, terwijl er ligt ook wetgeving voor. We proberen het te doen door zegmaar in overleg te gaan en toch wel bezwaar te gaan maken. Alleen dat bezwaar maken we eigenlijk niet zo zeer op grond van of we het wel of niet moeten, want dat weten we eigenlijk niet. Maar dat maken we omdat we vinden dat onze cliënt wordt benadeeld. |
| Femke: Oké, dan wordt er specifiek naar de cliënt gekeken. |
| Respondent: Ja alles wat wij moeten doen dat moet in het belang van de cliënt. En als je de wet- en regelgeving kijkt: het is gewoon heel wankel. Want wat is in goed belang van mijn cliënt? |
| Femke: Ja zoals uit het Burgerlijk Wetboek, je dient je als een goed bewindvoerder te gedragen maarja wat valt daar onder? |
| Respondent: Ik krijg soms dossiers over en dan denk ik ben jij goed bewindvoerder geweest? Daar is gewoon niks gedaan, alleen de huur betaald. Voorderest niks. |
| Femke: Oké, nee dat slaat nergens op. |
| Respondent: Even hierbuiten: In het dossier van anoniem en anoniem zitten twee ambtshalve ontslagen beschikkingen, in verband met verwijtbaar handelen van de vorige bewindvoerder. Dus die zijn misschien wel handig voor je. |
| Femke: Ja inderdaad als voorbeeld om te gebruiken. Want zijn zij ontslagen omdat ze zich.. |
| Respondent: Die bewindvoerder is ontslagen omdat hij Dunea niet betaalde, huur niet betaalde, achterstanden liet ontstaan. De vrouw van de cliënt was overleden, heeft hij niks voor gedaan. De bank heeft van mij gehoord dat die vrouw was overleden. Allemaal van dat soort acties. Dus hij heeft hele rare dingen gedaan, dus je moet maar even kijken. Het zijn twee dossiers van de mentor als je dus achtergrond informatie wil, kan je haar bellen. Want die is daar heel fel op. |
| Femke: Oké, ja dat zou ik dan wel goed als voorbeeld kunnen gebruiken ja. |
| Respondent: Daar kan je echt wel wat mee met dat stukje aansprakelijkheid. Daarin wordt de bewindvoerder wel daadwerkelijk aansprakelijk gesteld verwijtbaar door de rechtbank. |
| Femke: En echt omdat hij taken niet heeft uitgevoerd? |
| Respondent: Ja, omdat hij dus echt dingen heeft laten liggen. Dus dan moet je even kijken. 2 of 3 weken geleden is die uitgesproken. |
| Femke: Ja dat is dus het perfecte voorbeeld van wat er mist. Want wordt daar verder nog overlegd met de branchevereniging? |
| Respondent: Ja. Ik heb toevallig een algemene ledenvergadering gehad. En de branchevereniging was dus ook erg nieuwsgierig naar hetgeen wat hier uit gaat komen omdat zij hier ook tegenaan lopen. Er is een wet, maar het is geen wet. En iedereen loopt er tegen aan: moet ik dit nu wel doen, moet ik dit nu niet doen? Moet is nou wel aangifte toen, geen aangifte doen? En de branchevereniging hoopt dat ze jou scriptie mogen gebruiken daarvoor. |
| Femke: Want wat ik hoorde van een andere respondent dat hij is benaderd ook ia de brancheverenging dat ze via het ministerie ook onderzoek zijn gaan doen vanuit het kwaliteitsbureau echt precies dit onderwerp. |
| Respondent: Dat is ook de reden. Dus ik vroeg aan de branchevereniging wat willen jullie ermee? Toen zeiden ze als we er gebruik van mogen maken, van de gegevens uit de scriptie, dan zouden wij daar heel erg blij mee zijn. Want we lopen er echt tegenaan. Want kaders zijn er niet. |
| Femke: Want dat zei de branchevereniging dat ze hem wilde hebben? |
| Respondent: Ja NBPB. En die andere bewindvoerder zit volgensmij ook bij de NBPB. Het grappige van het hele verhaal is wel, wij waren bij een scholing dag vorige week donderdag, toen was er bemoeitheater. Die lieten zien wat moet nu wel en wat moet nu niet? Daar was een voorbeeld van iemand bij en daarbij vroegen ze in de zaal wat doe je wel en wat doe je niet? Die verschillen daarin zijn zo mega groot. Van iemand die 6000 keer naar iemand toegaat, en dingen eruit gaat trekken en dingen zelf op gaat lossen tot bewindvoerders die zeiden ik doe niks. Er zitten zoveel dingen bij dat ik denk dit zo’n beladen en belangrijk onderwerp. Dus de branchevereniging wilde daar ook wel wat mee. |
| Femke: Dat is wel interessant inderdaad. Want je wilde niet meewerken met dat onderzoek want er zat een interview aan verbonden hoorde ik van 1,5 uur. En de andere bewindvoerder vroeg zich ook af of je benaderd was. |
| Respondent: Nee, ben niet benaderd. Ik heb volgensmij wel eens 2 maanden geleden gezegd het is goed als ze me nodig hebben. Maar ik heb er niks meer van gehoord. |
| Femke: Ja hij zei het was een interview van 1,5 uur. En ik kreeg het telefoonnummer. |
| Respondent: Gaat hij het doen of niet? |
| Femke: Ja, hij heeft al meegedaan. Maar of ik ze echt ga bellen weet ik nog niet, moet ik even kijken. |
| Respondent: Ik heb ook nog een mailadres voor je. |
| Femke: Oja, dat is ook wel handig. Want wat zou nu eigenlijk de gewenste situatie zijn? |
| Respondent: Dat er gewoon duidelijke wet- en regelgeving is. Ze zijn nu vanaf 2014 bezig met de kwaliteitseisen en wet- regelgeving, laat ze nu is goed gaan evalueren. Want er zit nog steeds heel veel slecht bewindvoerdershap tussen. Gewoon omdat mensen niet weten wat ze moeten doen. Ik moet soms ook het wiel uitvinden. Dus voor mij zou het belangrijk zijn. Kijk er blijft altijd een grijs gebied, en dat maakt ook helemaal niet. Maar wat wel uitmaakt is dat dat grijze gebied te groot is. Dus de ene doet dit wel, en de ander doet dit niet. De ene wordt er wel voor af gestraft, en ander niet. Ook de rechtbanken zijn niet consequent erin. |
| Femke: Ja dat heb ik ook al gehoord bij andere inderdaad. |
| Respondent: Ja de ene rechtbank zegt doe je dit niet dan heb je een probleem en dan ander zegt ach je hebt het toch gedaan laat het maar gaan. |
| Femke: Ja dat ik raar eigenlijk dat ze daar niet echt één lijn in trekken. |
| Respondent: Ja en dat is het kwaliteitsbureau, dat is hun functie. |
| Femke: Want je hebt natuurlijk wel de aanbevelingen meerderjarigenbewind, dat is niet bindend, dat is echt een aanbeveling. |
| Respondent: Het heeft niets te maken met die bestuursmaatregel waar eigenlijk de rest wel onder valt. Want ze hebben er toen voor gekozen om dit we los te trekken. Om echt wel een kwaliteitseis te maken en daar hebben ze al heel veel uit gevangen. Maar nog steeds denk ik hoe kan het zo zijn dat de ene bewindvoerder vindt dat je elke 4 weken op huisbezoek moet, en dat we andere bewindvoerder, kijk wij werken op afstand ik zou niet weten hoe ik het moet doen elke week. Maar sommige vinden dat dat dus de regel is, en dat dat de wet is. Er zat een rechter bij van rechtbank Haarlem, en die zei ook als jij één keer per jaar je klant spreekt face tot face met de rekening en verantwoording dan voldoe je al aan de wettelijke eisen. Terwijl er dus echt bewindvoerders is de zaal zaten van andere kantongerechten die zeiden als ik mijn cliënt niet eens in de vier weken zie dan voldoe ik niet aan de eisen. |
| Femke: Ja dat is heel raar dan ja. |
| Respondent: Dus daar gaat ook aansprakelijkheid over. Want stel je voor zo’n cliënt komt uit Noord Holland en daar komt die bewindvoerder wel iedere maand, en die komt hierheen. En die hoort mij, nee wij doen dat allemaal op afstand. Dat neemt die je gelijk kwalijk dan natuurlijk. Dus voor mij wat ik hoop, is dat er gewoon goede duidelijke richtlijnen komen. Dat die taken gewoon verankerd worden in de wet. En dat moet je minimaal doen. Doe je daarboven dus nog meer dat is dus jouw probleem. Dit zijn dus op zijn minst de basis dingen die iemand moet doen. Daar zit binnen bewindvoerdersland gewoon verschil in. Wetgeving, duidelijk: dat moeten we doen. |
| Femke: Misschien dat dat ook wel te maken heeft met grote kantoren en kleine kantoren. |
| Respondent: Mijn achtergrond is CAV natuurlijk. Dus ik deel het hier ook in zoals ik het bij CAV heb geleerd. Alleen ik heb er mijn eigen slinger aan gegeven. Omdat ik vind dat er voor bepaalde cliënten er gewoon wat meer moet zijn. Maar dat wil niet zeggen, ik heb aan het begin ook mijn neus gestoten toen ik nog veel te veel deed voor cliënten. Ik was 24 uur per dag bereikbaar, vonden ze hartstikke leuk natuurlijk. Het moet gewoon duidelijk zijn en het is gewoon nog steeds niet duidelijk. |
| Femke: En vind je het dan niet prettig dat je zegmaar toen je voor jezelf begon kon je er je eigen draai aan geven juist omdat die wet- en regelgeving ontbreekt? Of had je er op dat moment ook behoefte aan gehad? |
| Respondent: Ik heb echt een heleboel uit moeten vinden. Het is dat ik zoveel goede contacten heb met mijn oud collega’s en bewindvoerders hier in de buurt, omdat we allemaal een beetje rond dezelfde tijd zijn gestart. Maar ik had wel behoefte eigenlijk aan wat meer handvatten. Want het heeft mij driekwart jaar gekost om erachter te komen wat je allemaal moest inleveren bij het kwaliteitsbureau. |
| Femke: Oké, is toen het probleem eigenlijk ontstaan? |
| Respondent: Ja toen speelde het al. Daarvoor was er helemaal niks. Dus kon je ook je bewindvoerder niet aansprakelijk stellen. Alleen als hij er met je geld vandoor ging. |
| Femke: Ja want hoe zit dat nu met aansprakelijkheidstelling? Is dat wel eens gebeurt bij jullie? En qua klachten? Hoe ziet dat eruit? |
| Respondent: Ik heb één keer een klacht gehad, tenminste wel vaker maar dat waren allemaal van die dingen waarvan de rechter zei je reageert wat en dan is het klaar. Maar er is één keer een klacht geweest en dat was wel een hele bijzondere, dat was van een dochter van een cliënt. Daar is toen ook zitting voor geweest en tijdens de zitting is ook verteld tegen die dochter dat ze haar eigen er niet mee moest bemoeien. Ik heb op een gegeven moment ook wel gezegd ik wil er vanaf van dat dossier. Maar dat kind dat ging echt niet goed. Dus toen zijn ze ook over gestapt. De rechtbank staat over het algemeen wel aan de kant van de bewindvoerder. Dus je moet het echt wel heel dol maken, wel 4 of 4 keer geen rekening en verantwoording dienen wil een rechter moeilijk gaan doen. Dusja het is nog steeds een beetje rommelig. |
| Femke: Dus het is eigenlijk maar één keer gebeurt en toen zijn jullie in het gelijk gesteld? |
| Respondent: Ja, en je krijgt wel eens klachten als iemand zegt ik krijg geen extra geld. Maarja is dat een klacht? |
| Femke: Ja, is dat gegrond? |
| Respondent: Ja er wordt ook wel is wat ingediend bij de rechtbank en daar reageer je dan ook op en dan is het klaar. Er is echt nog nooit een klacht ingediend die gegrond is verklaard, of waar echt een langere periode aan zat. Dus we zijn vrij braaf. |
| Femke: En hoe zit het dan met het risico? Hoe kijken jullie daar tegenaan? |
| Respondent: Ik heb een aansprakelijkheidsverzekering, een hele goede. Maar ik betaal meer dan dat ik er van terugkrijg. Maar als het echt moet. Ook voor mijn collega’s die iets fout doen. Maar ik gebruik hem het liefst zo min mogelijk. |
| Femke: Maar is het dan wel een oorzaak van het onderzoek? De aansprakelijkheid? |
| Respondent: Hoe bedoel je? |
| Femke: Je wilt natuurlijk zo min mogelijk gebruik maken van je aansprakelijkheidsverzekering, en als het onderzoeksprobleem een soort is opgelost dan is natuurlijk het doel dat je minder aansprakelijk wordt gesteld. |
| Respondent: Ja en het gebeurt nu gewoon heel vaak Het wordt niet altijd gewonnen he, maar het heeft echt met de ontbrekende regeling te maken. Dat elke rechter er ook maar een ander verhaal aan geeft. Er worden gewoon nog steeds bewindvoerders voor flinke bedragen aansprakelijk gesteld. Maarja als jij verwijtbaar aansprakelijk wordt gesteld, dekt je verzekering het ook niet. |
| Femke: Nee, precies dan is het nog steeds voor eigen rekening. |
| Respondent: Dus dan ben je het alsnog kwijt he. |
| Femke: En ben je daar dan bang voor dat dat zou kunnen gebeuren? |
| Respondent: Nee, want ik geloof niet dat hier dingen zullen gebeuren die heel fout zijn. Denk aan geld naar je eigen rekening overmaken waar je geen recht op hebt of geld naar een collega haar rekening. Dat gebeurt niet, en als dat gebeurt dan draai ik degene d’r nek om. Ik kan me wel voorstellen dat grotere bedrijven dat dat veel sneller speelt, omdat er veel minder controle is. En dat maakt het soms ook gewoon heel erg lastig. Als ik zou kijken naar hoe mondig mensen worden dan loop je wel steeds meer het risico om aansprakelijk gesteld te worden. |
| Femke: Ja, de verandering in de mens. |
| Respondent: En dan hoef je maar een rechter te hebben die er in mee gaat. Dan kan ik het nog allemaal zo goed op papier hebben maar als die rechter hem gelijk geeft. |
| Femke: Want wat zou het voor jullie opleveren als het allemaal concreter wordt, de taken? |
| Respondent: Dat gewoon iedereen hetzelfde werkt. Want we werken wel met hele zwakke medemensen. Het zijn altijd kwetsbare mensen, als iedereen nu eens in de basis hetzelfde doet. Dan krijg je ook niet dat gedoe van, mijn bewindvoerder doet dit, mijn bewindvoerder doet dat. Dan is het gewoon duidelijk voor iedereen, ook voor cliënten. Bewindvoerders doen soms echt niets, en dat vinden cliënten ook maar goed. |
| Femke: Ja, dat verschil is dan eigenlijk te groot. |
| Respondent: Ja. Dus het levert echt wel wat op, vooral ook omdat wij dan goed weten wat we wel en niet mogen. Want daar zit ook een dingentje, wat moeten we en wat mogen we? |
| Femke: Ja ik heb dan bijvoorbeeld bij 1 respondent te gehoord dat zij juist heel erg gebruik maken van die vrijheid, omdat ze dan het per cliënt kunnen toepassen. Voor de een doen ze wat meer, en voor de ander wat minder. Hoe kijken jullie daar tegenaan? |
| Respondent: Wij doen eigenlijk hetzelfde. Ik denk dat iedere bewindvoerder dat ook heeft. Voor sommige cliënten moet je gewoon wat meer doen. Een schuldenregeling is ook niet iets wat je in een halfuur doet. Voor sommige cliënten kunnen we dat ook niet. Dus dat betekend dat we voor die cliënt minder doen. Dan houd je de boel alleen maar stabiel omdat je meer gewoon niet kunt doen. Maar er zijn ook cliënten die veel geld hebben, dus daar is het ook allemaal wat makkelijker mee. Maar bij een cliënt die nog maar 25 euro heeft in het midden van de maand, daar is het wat moeilijker mee. |
| Femke: En zou je dat nog steeds zo kunnen toepassen als die wetgeving strenger is? |
| Respondent: Ja als de basis er maar is, de basis moet duidelijk zijn. Er moet eigenlijk gewoon een basiswet of richtlijn komen waarin gewoon duidelijk staat een bewindvoerder is aansprakelijk voor het betalen van de vaste lasten, als er geld is. Dan hoeft er echt niet onder te staan wat vaste lasten zijn, want dat weet ik gas water en licht en dat soort dingen. Nu staat er niks, er is niemand die mij aansprakelijk kan stellen als ik de vaste lasten niet betaal. Kijk laat ik het komen tot ontruiming dan zouden ze er wat van kunnen vinden. Maar als ik nu beslis ik ga de energie niet betalen, en ik doe dat drie maanden niet, en ik denk dat gaat wel mee in de schuldenregeling, dan.. Maar er zijn ook bewindvoerders die doen dat een half jaar zodat er een lekkere buffer op die rekening staat. En dat is wel het verschil. De taakomschrijving moet gewoon duidelijk zijn. Dan kan je alsnog daaruit wel verder gaan, en als jij dan voor cliënt A wat extra’s wil doen dan kun je dat altijd doen. Als de basis er maar is. De basis voor mij is misschien wel heel anders dan een collega van mij. |
| Femke: Dus als ik het eigenlijk een beetje kort samenvat hebben jullie heel veel behoefte aan eenduidigheid binnen de bewindvoerders dat iedereen weet waar die aan toe is. En dat iedereen zich ook mee hetzelfde gedraagt binnen het takenpakket. |
| Respondent: Ja, en ook gedragen inderdaad. En ik denk dat je dan al een hoop van dat aansprakelijkheidsgedoe.. Dan heb je dat ook duidelijk.. een bewindvoerder betaalt de vaste lasten niet zonder reden, en dan weten mensen ook dat ze daar iets mee kunnen. Bij die ene cliënt is al en jaar geen water betaald. |
| Femke: Ja, dat kan niet.. |
| Respondent: Ja dat kan dus wel. En daarentegen ja ik vond hem zo aardig. Ik wilde niet overstappen. Terwijl als je neerzet dit zijn je rechten.. |
| Femke: Oké, oké. Dus er zou gewoon behoefte zijn aan een wat duidelijker takenpakket en dan wel dat je het ook nog wel per persoon kan toepassen. |
| Respondent: Kijk er moet niet instaan een bewindvoerder mag nooit iets extra’s doen. |
| Femke: Nee het moet niet zo strak worden. |
| Respondent: Maar gewoon de basis moet er zijn. Het moet vooral gewoon duidelijk zijn. Dit is gewoon het basiskader en daar dient iedere bewindvoerder zich aan houden. En onderscheid jij je door bijvoorbeeld woningontruimingen te voorkomen, prima. Dan is dat jouw selling point. |
| Femke: Oké, zo ik denk dat ik nu wel een helder beeld heb van waar jullie precies behoefte aan hebben. |
| Respondent: Oké, strookt het een beetje met je andere respondenten? |
| Femke: Nou ik moet zeggen ik ben wel weer op nieuwe inzichten gebracht. Doordat sommige zeiden ik vind het heel fijn dat ik het zelf een beetje kan inrichten. En dan zeiden ze erbij misschien is het anders als ik wel een aantal keer aansprakelijk wordt gesteld. Want dan ben je misschien een beetje de weg kwijt, wat moet ik doen? En dan heb je wel meer behoefte aan meer structuur, dat benoemde hij er wel bij. De grote kantoren zijn ook niet heel bang om aansprakelijk gesteld te worden. |
| Respondent: Ja die hebben zo’n netwerk, advocaten enzo. Laten we eerlijk zijn stel dat we hier een rotte appel zouden hebben en iemand zou iets doen wat ik niet weet, dat zou mijn angst zijn. Want een VOG zegt geen bal. Het moet maar wat zegt het? Kijk maar in de kinderopvang, als die gasten die die kinderen hebben misbruikt. Allemaal een VOG. |
| Femke: En dat is ook heel lastig om erachter te komen hoe iemand echt is. |
| Respondent: Ik bedoel hier kan het ook fout gaan, je werkt met gelden van mensen. Daarom die vier ogen.. Het gebeurt niet maar stel er spelen er 2 onder 1 hoedje. Stel je voor bij CAV.. |
| Femke: Ja die kunnen de boel dan even.. |
| Respondent: Probeer dat dan maar is te achterhalen, dan ben je hartstikke lang verder. Daar moet je toch niet aan denken joh, kom op. Dat zou wel een angst zijn, en dat vond ik ook wel lastig omdat je toch met personeel gaat beginnen. |
| Femke: Ja omdat je dan voor jezelf begint inderdaad. |
| Respondent: Ja als je het zelf doet weet je dat je het niet fout doet. En zou ik iets fouts doen en ik zou aansprakelijk gesteld worden en ik zou dan in mijn achterhoofd houden ik heb die 1000 euro lekker in mijn zak gestoken, dan is het anders. Maar stel je voor dat je een bedrijf hebt en iemand anders doet het, en zeker bij de grote bedrijven. |
| Femke: Dat moet je maar net uit handen durven geven. |
| Respondent: Ik vind het wel wat hoor, bij CAV en Obin gaan er miljoenen in rond. Het gaat niet zoals hier om een paar ton. Echt om miljoenen. |
| Femke: Ja dat is wel heftig. |
| Respondent: En het gebeurt nog steeds, en is vorige keer weer een bewindvoerder ontslagen. Die was er ook vandoor gegaan met de centjes. Er is wel al iets heel goeds veranderd en dat is dat je nu rekeningen op iemands naam moet afsluiten. Vroeger had CAV nog een derdengeldenrekening, en volgensmij Obin ook nog. En nu heb je gewoon ieder een eigen rekening. Dus de belastingdienst stort ook op rekening op naam van de cliënt. Als het bedrijf omvalt, heeft de cliënt zijn rekening nog. En dat is wel een punt, dat hebben ze wel heel goed aangepakt. Maar ze moeten nog zoveel doen. |
| Femke: Oké, ik zal de opname stopzetten. Hartstikke bedankt voor het interview. |

# Bijlage 4 – Samenvattingen jurisprudentie

1. ECLI:NL:RBMNE:2014:7086

Deze uitspraak is van datum 22-12-2014 en gedaan door Rechtbank Midden-Nederland.

De bewindvoerder die aansprakelijk wordt gesteld heeft vanaf 25-02-2013 tot 01-04-2014 opgetreden als bewindvoerder voor de verzoeker. Op 20-11-2013 heeft het CJIB een administratieve sanctie opgelegd van € 397,00 wegens het rijden met een onverzekerd voertuig. Toen het betreffende voertuig vervolgens betrokken raakte bij een aanrijding werd de schade van € 729,27 niet vergoed door de autoverzekering. Verzoeker stelt dat hij niet op de hoogte was van het feit dat het voertuig niet verzekerd was door het niet tijdig betalen van de premie. De bewindvoerder stelt dat hij de verzoeker had medegedeeld dat er onvoldoende inkomsten waren om alle vaste lasten van te betalen. De verzoeker heeft enkele bankafschriften en een budgetplan van de bewindvoerder ontvangen waaruit niet direct bleek dat de premie van de autoverzekering niet betaald kon worden. Dit is dan ook niet direct gecommuniceerd door de bewindvoerder. De rechter stelt dat het een belangrijke taak is van de bewindvoerder om de vaste lasten te betalen, en daarin te beoordelen welke het belangrijkst zijn. Daarbij wordt artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek genoemd waaruit blijkt dat voor aansprakelijkheid van de bewindvoerder noodzakelijk is dat de bewindvoerder in de zorg van een goed bewindvoerder te kort is geschoten. De rechter oordeelt dat de bewindvoerder de risico’s van het niet betalen van de autoverzekeringpremie had moeten melden aan de verzoeker. Hiermee is de bewindvoerder tekort geschoten in de zorg van een goed bewindvoerder. De bewindvoerder is aansprakelijk voor de schade die daarvan het gevolg is. Het bedrag van de administratieve sanctie en de niet-vergoede schade (€ 397,00 + € 729,27 = € 1126,27) dienen door de bewindvoerder te worden vergoed.

1. ECLI: NL:RBMNE:2015:5076

Deze uitspraak is van datum 25-06-2015 en gedaan door Rechtbank Midden-Nederland.

Op 12-01-2015 heeft verzoeker een klacht ingediend inzake zijn bewindvoerder. Volgens klager in het aan de bewindvoerder te wijten dat zijn inschrijving bij Woningnet is vervallen. Bij de start van het bewind heeft de bewindvoerder per brief op 20-02-2013 Woningnet op de hoogte gesteld van het bewind. Daarbij is medegedeeld dat het termijnbedrag voor het voortzetten van de inschrijving automatisch kon worden geïncasseerd van de beheerrekening. Woningnet heeft vervolgens geen bedragen geïncasseerd. In de loop van 2014 is de klager erachter gekomen dat de inschrijving bij Woningnet was beëindigd wegens het niet betalen van de verleningskosten. Woningnet heeft op 18-11-2014 laten weten dat de brieven zijn verzonden naar het oude woonadres van de klager, met een verzoek tot betaling. Op 03-11-2014 heeft de bewindvoerder verzocht of de inschrijving hervat kon worden omdat de correspondentie niet via de bewindvoerder is gelopen. Woningnet heeft hier afwijzend op gereageerd. De rechter oordeelt dat de klager zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van verhuizingen aan woningnet, maar is van mening dat van de bewindvoerder mag worden verwacht dat hij controleert of de termijnbedragen nog worden betaald. De klacht is gegrond maar er kan geen schade op de bewindvoerder worden verhaald, omdat hij er alles aan heeft gedaan om de inschrijving te hervatten, en heeft verzocht om de termijnbedragen automatisch te laten incasseren.

1. ECLI:NL:RBOBR:2016:445

Deze uitspraak is van datum 28-01-2016 en gedaan door Rechtbank Oost-Brabant.

Vanaf 23-04-2013 stond verzoeker onder bewind bij de aansprakelijkgestelde bewindvoerder. De verzoeker stelt dat de bewindvoerder zich niet heeft gedragen als een goed bewindvoerder en verwijtbaar heeft gehandeld doordat zij niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een goed bewindvoerder mag worden verwacht. Dit is volgens verzoeker onaanvaardbaar gelet op de wettelijke taak van een bewindvoerder en op het feit dat verzoeker tot een kwetsbare groep behoort. De bewindvoerder zou volgens de verzoeker hebben nagelaten om de huurpenningen tijdig te voldoen, het juiste bankrekening aan de belastingdienst door te geven, eenmaal per jaar de premie uitvaartverzekering te betalen in plaats van 5 maal in 6 maanden, en tot slot hebben nagelaten om langdurigheidstoeslag aan te vragen. Het gevolg van het niet tijdig betalen van de huurpenningen heeft geresulteerd in een gerechtelijke procedure welke € 994,98 heeft gekost inzake ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming. In de beoordeling wordt artikel 1:444 benoemd welke bepaalt dat een bewindvoerder jegens de rechthebbende aansprakelijk is, indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder tekortschiet. Op 24-10-2013 is er door de bewindvoerder een betalingsregeling getroffen met de verhuurder voor de huurachterstand, maar daadwerkelijke aflossingen bleven uit. Het is aan de bewindvoerder te wijten dat er niet voldoende saldo was om de betalingsregeling na te komen doordat de huurtoeslagen niet op de juiste rekening binnenkwam, en de premie uitvaartverzekering 4 maal te veel werd betaald. Wanneer de bewindvoerder de betalingsregeling was nagekomen, was de verhuurder niet overgegaan tot een gerechtelijke procedure. De rechter is van mening dat de bewindvoerder in de zorg van een goed bewindvoerder is tekortgeschoten, en stelt dat de bewindvoerder het bedrag van € 994,98 aan schade dient te vergoeden aan de verzoeker.

1. ECLI:NL:RBARN:2008:BG7867

Deze uitspraak is van datum 19-12-2008 en gedaan door Rechtbank Arnhem.

De rechthebbende heeft vanaf 12-11-2002 tot 26-02-2008 onder bewind gestaan bij de aansprakelijk gestelde bewindvoerder. De opvolgend bewindvoerder is van mening dat de oude bewindvoerder tekort is geschoten in de zorg die van een goed bewindvoerder mag worden verwacht en dat er hierdoor schade is toegebracht aan rechthebbende. Onder andere stelt verzoeker dat er geen gebruik is gemaakt van het recht op bijzondere bijstand ter zake de in rekening gebrachte vergoeding voor de bewindvoering in de jaren 2005 en 2006. In 2005 is er een aanvraag bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten ingediend, maar deze is afgewezen. De rechthebbende had hier echter wel recht op. Vervolgens is er over de jaren 2005, 2006 en 2007 geen bijzondere bijstand verkregen, en is de vergoeding voor bewindvoering wel aan de bewindvoerder uitgekeerd. De opvolgende bewindvoerder heeft geprobeerd de bijzondere bijstand met terugwerkende kracht aan te vragen, maar dit werd enkel vanaf 2007 toegekend. De schade is gelijk aan de vergoeding die de bewindvoerder over 2005 en 2006 heeft ontvangen. De rechter oordeelt dat de oude bewindvoerder ten onrechte over de jaren 2005 en 2006 geen bijzondere bijstand heeft aangevraagd c.q. na een aanvankelijke afwijzing daartegen niet bewaar heeft gemaakt of beroep heeft ingesteld. Hierdoor heeft rechthebbende schade opgelopen ter hoogte van de door de bewindvoerder geïnde bewindvoerdersbeloning. Het bedrag aan schade ter hoogte van € 1981,44 wordt (onder andere) toegekend door de rechter. Dit wordt gebaseerd op de artikelen 1:444 en 445 jo 362 BW.

1. ECLI:NL:RBGEL:2015:6243

Deze uitspraak is van datum 07-10-2015 en gedaan door Rechtbank Gelderland.

In deze zaak treedt de huidige bewindvoerder van rechthebbende op tegen de vorige bewindvoerder. Rechthebbende heeft van 23-05-2012 tot 15-10-2013 onder bewind gestaan bij de vorige bewindvoerder. Onder andere verwijt de verzoeker de vorige bewindvoerder dat hij niet tijdig aan DUO heeft doorgegeven dat cliënt zijn opleiding had beëindigd met als gevolg dat hij over het jaar 2013 een bedrag van € 849,60 en over 2014 een bedrag van € 108,80 moet terugbetalen. Cliënt is niet in staat deze bedragen terug te betalen. De vorige bewindvoerder stelt dat hij wel op een juiste manier heeft doorgegeven aan DUO dat de cliënt met de opleiding was gestopt. Verder weet hij niet hoe de melding verder is afgehandeld, en heeft hier ook geen stukken van. De rechter benoemt dat artikel 1:444 BW getoetst dient te worden: een bewindvoerder is jegens een rechthebbende aansprakelijk, indien hij in de zorg van een goed bewindvoerder tekort schiet. Er wordt door de rechter gesteld dat de vorige bewindvoerder niet onderbouwt dat hij met DUO heeft gecorrespondeerd, en dat de rechthebbende dus niet tijdig is uitgeschreven bij DUO. De rechter is van oordeel dat de vorige bewindvoerder tekort is geschoten in zijn taak als bewindvoerder. Hij is gelet op artikel 1:444 BW als voormalig bewindvoerder aansprakelijk voor de ten gevolge van zijn tekortkomingen ontstane schade. De rechter wijst (onder andere) de vordering ter hoogte van € 958,40 toe.

1. ECLI:NL:RBZWB:2013:8351

Deze uitspraak is van datum 18-11-2013 en gedaan door Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Rechthebbende heeft in deze zaak haar bewindvoerder aansprakelijk gesteld. Rechthebbende heeft een boete opgelegd gekregen wegens het niet verzekeren van haar auto ter hoogte van € 386,00. Vervolgens zijn er in twee maanden tijd 7 premiebetalingen gedaan inzake de autoverzekering door de bewindvoerder. Ook heeft de bewindvoerder nalatig gehandeld in het betalen van de wegenbelasting, waardoor er drie maal een naheffing is opgelegd van € 49,00 (= € 147,00). De boete wegens het niet-verzekerde voertuig is door de bewindvoerder één dag te laat betaald. De bewindvoerder heeft aangegeven dat zij niet weet hoe het heeft kunnen gebeuren dat de verzekeringspremies en wegenbelasting niet tijdig zijn voldaan. De rechter is van mening dat de bewindvoerder tekort geschoten is in de zorg van een goed bewindvoerder als bedoeld in artikel 1:444 BW en dat dit de bewindvoerder kan worden toegerekend nu het de taak van de bewindvoerder is dergelijke betalingen te doen. De rechter oordeelt dat de bewindvoerder aansprakelijk is voor de schade op basis van artikel 1:444 BW, en veroordeelt de bewindvoerder om tegen een behoorlijk bewijs van kwijting aan rechthebbende te betalen een bedrag van: € 386,00 + € 147,00.

1. ECLI:NL:RBGEL:2015:8120

Deze uitspraak is van datum 15-12-2915 en gedaan door Rechtbank Gelderland.

Op 19-01-2015 heeft het UWV beslag gelegd op de WAO-uitkering van rechthebbende die destijds onder bewind stond bij voormalige bewindvoerder. Het inkomen bedroeg € 1295,44 per maand, en de deurwaarder heeft vervolgens een beslagvrijevoet aangehouden van € 864,75. Laatstgenoemd bedrag is uitgekeerd aan de bewindvoerder. Rechthebbende stelt dat de beslagvrijevoet € 1202,15 had moeten bedragen. De bewindvoerder heeft dit zelf niet opgemerkt. Maandelijks is er hierdoor € 337,40 misgelopen. Hierdoor zijn er verzekeringspremies en telecom/internet nota’s niet betaald met incassokosten en berekening van rente tot gevolg. Rechthebbende verzoekt om vergoeding van de schade door de bewindvoerder. De bewindvoerder stelt dat rechthebbende een te hoge beslagvrije voet heeft berekend, de juiste zou ter hoogte van € 1168,38 zijn. Echter wordt de berekende beslagvrijevoet door rechthebbende als correct gezien door de rechter. Hiernaast oordeelt de rechter dat de bewindvoerder te laat heeft opgemerkt dat de deurwaarder een te lage beslagvrijevoet heeft gebruikt. Aldus is de bewindvoerder tekortgeschoten in de zorg van een goed bewindvoerder. Immers kunnen de gemiste inkomsten (3x € 337,40) niet als schade worden gezien, omdat dit bedrag is gebruikt om schulden (versneld) af te lossen. De incassokosten en berekende rente kunnen daarentegen wel worden gezien als schadeposten, omdat deze voorkomen hadden kunnen worden als de nota tijdig konden worden betaald. In totaal vormen de incassokosten en rente een bedrag van € 518,30. De rechter veroordeelt de bewindvoerder tot betaling aan rechthebbende van een bedrag van € 518,30 als schadevergoeding.

1. ECLI:NL:GHARL:2016:2128

Deze uitspraak is van datum 10-03-2016 en gedaan door Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden.

In deze zaak is de rechthebbende in hoger beroep gegaan tegen de beschikking van rechtbank Midden-Nederland, locatie Lelystad, van 18 juni 2015. Zij verzoekt voormalig bewindvoerder opnieuw aansprakelijk te stellen. De schade die rechthebbende heeft opgelopen betreft een vordering afkomstig van GGN Gerechtsdeurwaarders welke niet tijdig is opgepakt door de bewindvoerder. Er was destijds ruimte voor een betalingsregeling, maar hier heeft de bewindvoerder zich niet tijdig voor ingezet. Het gevolg hiervan zijn incassokosten, welke in eerste aanleg niet door de kantonrechter zijn toegekend. Het Hof is van oordeel dat de voormalige bewindvoerder met betrekking tot de vordering toerekenbaar is tekortgeschoten in de financiële zorg die in een dergelijk geval van een bewindvoerder mag worden verwacht. Om deze reden wordt de beschikking van de rechtbank vernietigt en stelt het Gerechtshof de schade die verzoeker heeft geleden op een bedrag van € 1893,45. Dit bedrag dient dat ook te worden uitbetaald aan verzoeker.

1. ECLI:NL:RBMNE:2016:2998

Deze uitspraak is van datum 03-06-2016 en gedaan door Rechtbank Midden-Nederland

Op 02-07-2015 heeft de rechthebbende een klacht ingediend tegen het handelen van haar vorige bewindvoerder. Per 27-01-2011 stond de rechthebbende onder bewind bij haar vorig bewindvoerder, maar vanaf 02-06-2015 is de huidige bewindvoerder en tevens verzoeker benoemd. De verzoeker heeft een aantal klachten ingediend waarbij er verzocht wordt om de geleden schade te vergoeden. Ten eerste wordt in de beoordeling hiervan benoemd dat een bewindvoerder op grond van 1:444 jegens de rechthebbende aansprakelijk is, als hij te kort schiet in de zorg van een goed bewindvoerder. De eerste klacht die gegrond wordt verklaard en relevant is voor dit onderzoek heeft betrekking op de aangifte inkomstenbelasting 2012 en 2013. Deze is door de bewindvoerder niet juist ingediend. De bewindvoerder is ervan uitgegaan dat rechthebbende recht had op alleenstaande ouderkorting vanwege een inwonend minderjarig kind, maar het kind woonde bij haar vader. Het is de verantwoordelijkheid van de bewindvoerder om de aangifte inkomstenbelasting juist in te vullen, tenzij de bewindvoerder niet beschikte en niet hoefde te beschikken over de informatie om een juiste aangifte te doen. De bewindvoerder heeft geen concreet verweer hiertegen gevoerd. Het gevolg hiervan is dat rechthebbende een terugvordering heeft ontvangen van € 1344,00. Ondanks dat dit bedrag wel is ontvangen door rechthebbende, ziet de rechter dit wel als schade omdat rechthebbende in deze periode in een minnelijk schuldsaneringstraject zat. Hierbij leidt een hoger inkomen tot een hoger bedrag dat wordt ingehouden ten behoeve van de schuldeisers. Vandaar dat de schade van het bedrag ter hoogte van € 1344,00 wordt toegekend. De tweede klacht betreft de hoogte van de uitkering die rechthebbende ontving vanuit het UWV. Vanaf 27-02-2011 tot en met 28-02-2013 ontving rechthebbende onterecht een hogere uitkering omdat zij als gehuwde stond geregistreerd, terwijl zij alleenstaande was. De kantonrechter stelt vast dat het twee jaar heeft geduurd voordat het UWV op de hoogte was van de juiste gegevens, dit is volgens hem verwijtbaar. Ook heeft verweerster onvoldoende onderbouwd dat de fout bij het UWV lag. Het bedrag dat teruggevorderd is bedraagt € 6789,87, en wordt door de kantonrechter als schade gezien. Het bedrag wordt toegekend om dezelfde reden als eerdergenoemde klacht. Dit zijn onder andere twee klachten binnen de uitspraak waarbij schade is ontstaan voor de rechthebbende, en waarbij de rechter oordeelt dat de vorige bewindvoerder deze dient te betalen.

1. ECLI:NL:GHARL:2017:3504

Deze uitspraak is van datum 18-04-2017 en gedaan door Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

Deze zaak betreft een hoger beroep tegen de eerder gedane uitspraak van Rechtbank Midden-Nederland van 14-07-2016. In deze uitspraak is het verzoek tot vergoeding van schade ter hoogte van een bedrag van € 1332,72 door de kantonrechter afgewezen. De verzoekster verzoekt de bestreden beschikking te vernietigen en opnieuw rechtdoende te bepalen dat de bewindvoerder op grond van artikel 1:444 van het BW aansprakelijk is voor de schade van verzoeker ten aanzien van onder andere de gemeentelijke belastingen 2015 (€ 311,55). De verzoekster stelt dat er geen kwijtschelding door de bewindvoerder is aangevraagd door de gemeentelijke belastingen 2015 terwijl zij hier op grond van haar inkomen wel in aanmerking voor kwam. De bewindvoerder heeft aangegeven dat er voldoende saldo was om de gemeentelijke belastingen van te voldoen, en dat verzoeker niet de juiste stukken voor kwijtschelding had aangeleverd. Het Hof oordeelt dat er geen bewijs is dat de bewindvoerder bij de verzoeker om een stukken heeft verzocht. Het Hof concludeert dan ook dat de bewindvoerder met betrekking tot de gemeentelijke belastingen 2015 toerekenbaar is tekortgeschoten in de (financiële) zorg die in dit geval van haar als goed bewindvoerder mocht worden verwacht. Het Hof zal het verzoek van verzoeker toewijzen wat betreft de gemeentelijke belastingen 2015. De bewindvoerder is aansprakelijk gesteld voor de geleden schade, en dient onder andere het bedrag ter hoogte van € 311,55 te vergoeden aan verzoeker.

1. Artikel 1:438 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-1)
2. Artikel 1:441 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-2)
3. Artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-3)
4. Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders, en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-4)
5. Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2017 [↑](#footnote-ref-5)
6. ECLI:NL:RBZWB:2013:8351 [↑](#footnote-ref-6)
7. Titel III Faillissementswet [↑](#footnote-ref-7)
8. Artikel 1:431 lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-8)
9. Artikel 1:431 lid 1 sub b Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-9)
10. B. Baarda & M. van der Hulst 2017, p. 21 [↑](#footnote-ref-10)
11. N. Verhoeven 2014, p. 246 [↑](#footnote-ref-11)
12. Artikel 1:431 lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-12)
13. Artikel 1:431 lid 1 sub b Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-13)
14. Artikel 1:432 lid 1 juncto lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-14)
15. Artikel 1:433 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-15)
16. Artikel 1:434 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-16)
17. Artikel 1:435 lid 1 juncto lid 3 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-17)
18. Artikel 1:435 lid 6 sub a t/m i Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-18)
19. Artikel 1:436 lid 1 juncto lid 4 juncto lid 5 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-19)
20. Artikel 1:438 lid 1 juncto lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-20)
21. Artikel 1:439 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-21)
22. Artikel 1:441 lid 1 juncto lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-22)
23. Artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-23)
24. Artikel 1:445 juncto artikel 1:446 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-24)
25. Artikel 1:447 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-25)
26. Artikel 1:448 juncto artikel 1:449 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-26)
27. Artikel 2 juncto artikel 3 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-27)
28. Artikel 4 lid 2 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-28)
29. Artikel 5 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-29)
30. Artikel 6 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-30)
31. Artikel 7 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-31)
32. Artikel 8 lid 1 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-32)
33. Artikel 9 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-33)
34. Artikel 13 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren 2014 [↑](#footnote-ref-34)
35. Nederlandse branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders 2018, nbpb.nl [↑](#footnote-ref-35)
36. Nederlandse branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders 2018, nbpb.nl [↑](#footnote-ref-36)
37. Onderdeel B onder 5 en 11, Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2017 [↑](#footnote-ref-37)
38. Onderdeel K onder 17, Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2017 [↑](#footnote-ref-38)
39. Inleiding, Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2017 [↑](#footnote-ref-39)
40. Artikel 6:104 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-40)
41. Artikel 6:162 lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-41)
42. Artikel 6:162 lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-42)
43. Artikel 6:162 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-43)
44. Artikel 6:162 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-44)
45. Artikel 6:162 lid 3 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-45)
46. Artikel 6:163 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-46)
47. Artikel 6:74 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-47)
48. Artikel 6:74 lid 2 juncto artikel 6:82 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-48)
49. De Rechtspraak 2017, rechtspraak.nl [↑](#footnote-ref-49)
50. Centraal Bureau voor de Statistiek 2017, cbs.nl [↑](#footnote-ref-50)
51. A. van der Schors, M. van der Werf & G. Schonewille 2015, nibud.nl [↑](#footnote-ref-51)
52. T. Madern 2014, nibud.nl [↑](#footnote-ref-52)
53. T. Madern 2014, nibud.nl [↑](#footnote-ref-53)
54. T. Madern 2014, nibud.nl [↑](#footnote-ref-54)
55. ECLI:NL:RBARN:2008:BG7867 [↑](#footnote-ref-55)
56. ECLI:NL:RBOBR:2016:445 [↑](#footnote-ref-56)
57. ECLI:NL:RBMNE:2014:7086, ECLI:NL:RBZWB:2013:8351 [↑](#footnote-ref-57)
58. ECLI: NL:RBMNE:2015:5076 [↑](#footnote-ref-58)
59. ECLI:NL:RBGEL:2015:6243 [↑](#footnote-ref-59)
60. ECLI:NL:RBMNE:2016:2998 [↑](#footnote-ref-60)
61. ECLI:NL:RBMNE:2016:2998 [↑](#footnote-ref-61)
62. ECLI:NL:GHARL:2017:3504 [↑](#footnote-ref-62)
63. ECLI:NL:RBGEL:2015:8120 [↑](#footnote-ref-63)
64. ECLI:NL:GHARL:2016:2128 [↑](#footnote-ref-64)
65. Artikel 1:438 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-65)
66. Artikel 1:441 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-66)
67. Artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-67)
68. Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders, en mentoren. [↑](#footnote-ref-68)
69. ECLI:NL:RBZWB:2013:8351 [↑](#footnote-ref-69)
70. Titel III Faillissementswet [↑](#footnote-ref-70)
71. Artikel 1:431 lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-71)
72. Artikel 1:431 lid 1 sub b Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-72)
73. Artikel 1:432 lid 1 juncto lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-73)
74. Artikel 1:433 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-74)
75. Artikel 1:434 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-75)
76. Artikel 1:435 lid 1 juncto lid 3 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-76)
77. Artikel 1:436 lid 1 juncto lid 4 juncto lid 5 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-77)
78. Artikel 1:438 lid 1 juncto lid 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-78)
79. Artikel 1:439 lid 1 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-79)
80. Artikel 1:441 lid 1 juncto 2 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-80)
81. Artikel 1:444 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-81)
82. Artikel 1:445 juncto artikel 1:446 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-82)
83. Artikel 1:447 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-83)
84. Artikel 1:448 juncto artikel 1:449 Burgerlijk Wetboek [↑](#footnote-ref-84)
85. Artikel 2 juncto artikel 3 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-85)
86. Artikel 4 lid 2 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-86)
87. Artikel 5 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-87)
88. Artikel 6 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-88)
89. Artikel 7 juncto artikel 8 lid 1 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-89)
90. Artikel 9 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-90)
91. Artikel 13 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-91)
92. Nederlandse branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders, ‘Beroepscode’, *NBPB* 2018, nbpb.nl [↑](#footnote-ref-92)
93. De rechtspraak, ‘Aanbevelingen meerderjarigenbewind’, *LOVCK&T* 10 april 2017, onderdeel K onder 17. [↑](#footnote-ref-93)
94. Raad voor de Rechtspraak, ‘Weer meer mensen onder bewind’, *de Rechtspraak* 15 februari 2017, rechtspraak.nl. [↑](#footnote-ref-94)
95. Centraal Bureau voor de Statistiek, ‘Schulden huishoudens iets omhoog’, *CBS* 22 september 2017. [↑](#footnote-ref-95)
96. A. van der Schors, M. van der Werf & G. Schonewille, ‘Geldzaken in de praktijk’ *Nibud* 2015. [↑](#footnote-ref-96)
97. T. Madern, ‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, *Nibud* oktober 2014, 3.1 p. 21-23. [↑](#footnote-ref-97)
98. T. Madern, ‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, *Nibud* oktober 2014, 3.2 p. 23-24. [↑](#footnote-ref-98)
99. T. Madern, ‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, *Nibud* oktober 2014, 3.3 p. 24-26. [↑](#footnote-ref-99)
100. T. Madern, ‘Overkoepelde blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, *Nibud* oktober 2014, 2.3 p. 19. [↑](#footnote-ref-100)