

‘Zorg die van Pas komt’

Bijlagenboek



Auteur: Angelique Goossens

Afstudeerscriptie – Mei 2014

Afstudeerorganisatie: Notariaat Pas

Bijlage 1

De beloningen voor vertegenwoordigers

WIJZIGING VAN DE AANBEVOLEN TARIEVEN VOOR DE BELONING VAN BESCHERMINGSBEWINDVOERDERS, CURATOREN EN MENTOREN JAAR 2014

Bij Besluit van 28 juni 2013 heeft de Minister van Veiligheid en Justitie het beloningstarief voor bewindvoerders WSNP met 0,389% verhoogd. Zoals gebruikelijk volgt het LOVCK deze verhoging in zijn aanbeveling voor de tarieven voor de beloning van beschermingsbewindvoerders, curatoren en mentoren met ingang van het volgende kalenderjaar.

De nieuwe tarieven zijn in onderstaande tabel verwerkt.

Tarief tabel 2014

De genoemde bedragen zijn exclusief BTW

Opgemerkt wordt dat met ingang van 1 oktober 2012 het BTW-percentage is gewijzigd van 19% naar 21%.

De tarieven in de kolommen voor de bijzondere verrichtingen, zoals intake, gelden alleen voor het jaar 2014.

Bewindvoerder

Categorie	Tarief 2013	Tarief 2014	Intake	ontruiming	Eind R&V
a. fam. bewindv.	591 (447,50 + 143,50)	593 (449 + 144)	-	-	-
b. prof. bewindv.	887,50 (744 + 143,50)	891 (747 + 144)	338,50	279,50	160,50
c. prof. bewindv./lid BPBI	1.020 (876,50 + 143,50)	1.024 (880 + 144)	387,50	321	192,50

Curator en Combinatie bewindvoerder en mentor

Categorie	Tarief 2013	Tarief 2014	Intake	Eind R&V	Regelen verhuizing	ontruiming
a. fam. bewindv.	887 (671,50 + 215,50)	890 (674 + 216)	-	-	-	-
b. prof. bewindv.	1.332 (1.116,50 + 215,50)	1.337 (1.121 + 216)	507,50	160,50	279,50	279,50
c. prof. bewindv. lid BPBI of vrijwilliger met contract MNN	1.530 (1.314,50 + 215,50)	1.536 (1.320 + 216)	581,50	192,50	321	321

Toelichting

De verhoging is niet alleen op de beloning van de werkzaamheden toegepast, maar ook, in verband met de inflatie, op de forfaitaire component voor onkosten. Volgens de gebruikelijke systematiek is de verhoging toegepast op de totale vergoeding per jaar.

De uurtarieven worden als volgt berekend: het jaarbedrag wordt gedeeld door het aantal uren dat forfaitair wordt toegerekend aan het vervullen van de taak (bij een bewindvoerder 16 uur en bij de gecombineerde functies van bewindvoerder en mentor 24 uur per jaar). Daarna wordt de uitkomst afgerond op het naastbij gelegen veelvoud van 50 cent.

Indien het uurtarief inclusief kostencomponent wordt gehanteerd, kunnen daarnaast geen onkosten worden gedeclareerd. Dat is wel mogelijk als het "netto" beloningsuurtarief wordt gebruikt.

Hierbij wordt aanbevolen dat hantering van het uurtarief voor speciale verrichtingen, die niet tot de standaardtaak behoren, alleen wordt toegestaan als daarvoor vooraf machtiging van de kantonrechter is verkregen. Deze kan dan een aantal extra uren bepalen.

De uurtarieven 2014 – afgeleid uit de tabel op de hiervoor beschreven wijze – zijn, exclusief BTW:

- prof. bewindvoerder € 55,50 (inclusief onkosten) € 46,50 (exclusief onkosten)
- prof. bewindvoerder, lid BPBI € 64 (inclusief onkosten) € 55 (exclusief onkosten)

Bij het intaketarief wordt rekening gehouden met het feit dat meer gegevens moeten worden verzameld, dan voor de behartiging van alléén de materiële, of alléén de immateriële belangen nodig zijn. Voor het opmaken van een eindrekening gaat dat echter niet op, zodat op dat tarief niet de factor 1,5 is toegepast. De activiteiten “regelen van een verhuizing” en het “ontruimen van de woning” zijn niet met de factor 1,5 vermenigvuldigd, omdat de ene activiteit (regelen van de verhuizing) volledig tot de mentortaat behoort en de andere, de ontruiming van de woning, volledig tot die van de bewindvoerder. Het gaat om verschillende typen werkzaamheden, waarbij enerzijds synergie geen rol speelt en anderzijds er geen meerwerk is omdat ook de andere beschermingsfunctie wordt vervuld.

Mentor

Categorie	Tarief 2013	Tarief 2014	Intake	Regelen verhuizing
a. fam. mentor	291,50 (148 + 143,50)	293 (149 + 144)	-	-
b. prof. mentor.	887,50 (744 + 143,50)	891 (747 + 144)	338,50	279,50
c. vrijwilliger onder contract MNN	1.020 (876,50 + 143,50)	1.024 (880 + 144)	387,50	321

Toelichting

De tarieven zijn op gelijke wijze verhoogd als die voor bewindvoerders.

De uurtarieven voor 2013 zijn, exclusief BTW:

- prof. mentor € 55,50 (inclusief onkosten) € 46,50 (exclusief onkosten)
- vrijwilliger onder contract MNN € 64 (inclusief onkosten) € 55 (exclusief onkosten)

Bijlage 2

Model voor rekening en verantwoording



Rekening en verantwoording

Periode		tot en met	
BM/CB nummer			
Naam rechthebbende/curandus			
Geboortedatum			
Adres			
Postcode, woonplaats			

1. Netto inkomen (indien van toepassing)

Post	Totaal ontvangen in de periode
Salaris	
Uitkering (bijv. WWB, WW, WAO, Wajong, AOW)	
Bijzondere bijstand gemeente	
Pensioen	
Vakantiegeld	
Bijverdiensten	
Inkomen uit onderneming	
Huurinkomsten	
Belastingteruggave	
Huurtoeslag	
Zorgtoeslag	
Kinderopvangtoeslag	
Tegemoetkoming reiskosten	
Tegemoetkoming ziektekosten/AWBZ	
Rente	
Dividend	
Schenkeningen	
Nalatenschap	
PGB (totaal in)	
ontvangen op rekeningnummer:	
overleggen vaststellingsbeschikking/verleningsbeschikking	
Overige inkomsten (op bijlage specificeren)	
Totaal	0

2. Uitgaven (indien van toepassing)

Post	Totaal betaald in de periode
Levensonderhoud/zakgeld	
Huur/kostgeld	
Hypotheek (rente en aflossing)	
Energie (gas en elektra)	
Water	
Telefoon, televisie en internet	
Servicekosten tehuis	
Kleding en schoenen	
Persoonlijke verzorging	
Premie ziektekostenverzekering	
Premie verzekeringen brand/inboedel	
Premie uitvaartverzekering	
Premie aansprakelijkheidsverzekering	
Premie autoverzekering	
Rente en aflossing schulden anders dan hypotheek	
Bankkosten	
Debetrente	
Belastingen (inkomsten-, motorrijtuigen-, gemeentelijke)	
Eigen bijdrage AWBZ/ziektekosten	
Kosten auto anders dan autoverzekering	
Kosten openbaar vervoer, inclusief taxikosten	
Ontspanning (bijv. dagje uit, hobby's, contributie, abonnementen)	
Vakantie	
Cadeaus	
Giften en schenkingen (machtiging)	
Uitgave ingevolge machtiging	
Beloning bewindvoerder/curator (inclusief kosten)	
PGB (totaal uit)	
Overige uitgaven (op bijlage specificeren)	
Totaal	0

3. Bezittingen (indien van toepassing)

	Rekeningnummer	Saldo begindatum	Saldo einddatum
Betaalrekening(en)			
Spaarrekening(en)			
Overige rekening(en) binnen- en buitenland			

(kopieën van rekeningafschriften met begin- en eindstand bijvoegen)

	Omschrijving	Waarde begindatum	Waarde einddatum
Aandelen/obligaties			

(kopieën van afschriften met waarde begin- en einddatum bijvoegen)

	Polisnummer	Waarde begindatum	Waarde einddatum
Verzekering(en) (overige polissen, bijv. lijfrente, spaarverzekering)			

(kopieën van afschriften met waarde begin- en einddatum bijvoegen)

	Woz-waarde (meest actuele)	Stand hypotheek begindatum	Stand hypotheek einddatum
Onroerend goed (of ander registergoed)			

(kopieën van WOZ-beschikking indien waarde is gewijzigd en afschriften met begin- en eindstand hypotheek bijvoegen)

Waardevolle roerende goederen (geen reguliere inboedelgoederen)	Waarde

6. Ondertekening

Ondertekening bij meerderjarigenbewind

De ondergetekende(n), bewindvoerder(s), verklaart/verklaren door ondertekening naar waarheid en onvoorwaardelijk het volgende.

Deze rekening en verantwoording is naar waarheid opgesteld en op _____ (datum) besproken met de rechthebbende.

Graag aankruisen wat van toepassing is:

☐ Rechthebbende is volledig in staat deze rekening en verantwoording te begrijpen en heeft deze voor akkoord ondertekend.

☐ Rechthebbende is volledig in staat deze rekening en verantwoording te begrijpen, maar is weigerachtig deze te ondertekenen, reden waarom de rekening en verantwoording aan de kantonrechter wordt afgelegd. De reden die voor de weigering wordt gegeven is : _____

☐ Rechthebbende is niet in staat deze rekening en verantwoording te begrijpen, reden waarom hij/zij deze niet heeft ondertekend en de rekening en verantwoording aan de kantonrechter wordt afgelegd.

Voorts verklaart/verklaren ondergetekende(n) dat van alle transacties en mutaties bescheiden zoals rekeningen, bonnen, kwitanties en bankafschriften voorhanden zijn en op eerste verzoek aan de kantonrechter zullen worden getoond.

Ondertekening bij curatele

De ondergetekende, curator, verklaart door ondertekening naar waarheid en onvoorwaardelijk dat deze rekening en verantwoording naar waarheid is opgesteld.

Opgemaakt en ondertekend te	
op	
Naam bewindvoerder I/curator I	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Naam bewindvoerder II/curator II	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

Voor akkoord

Rechthebbende

Plaats

Datum

Aantal bijlagen

Bijlage 3

Uitgewerkt interview met mw. de Rooij

Algemeen

- 1) Hoe heet u?
Renate de Rooij
- 2) Wat heeft u voor een opleiding gedaan?
HBO-Rechten, de opleiding tot notarisklerk en losse modules aan de universiteit.
Vorig jaar heb ik de opleiding tot bewindvoester gevolgd.
- 3) Hoelang bent u werkzaam bij Notariaat Pas?
Ik ben hier begonnen in 1987 als administratief medewerkster. Daarna ben ik de opleiding tot notarisklerk gaan volgen. Ik ben altijd op kantoor blijven werken.
- 4) Hoe staat het met de oprichting van Stichting Pas?
Twee weken geleden zijn de notaris en ik bij de kantonrechter geweest. Hij heeft toestemming gegeven zodat we de diensten curatele, bewindvoering en mentorschap uit mogen voeren. De oprichting is dus afgerond.
- 5) Welke diensten wil Stichting Pas gaan aanbieden?
Curatele, beschermingsbewind en mentorschap
- 6) Wat is de taakverdeling binnen Stichting Pas; wie wordt bewindvoerder, mentor, curator en wie gaat losse diensten aanbieden?
Bewindvoester: Mw. de Rooij
Mentor: Dhr. van der Sprong
Curatele: een combinatie van mw. de Rooij en dhr. van der Sprong
- 7) Heeft Stichting Pas al cliënten?
Nee, op het moment nog niet. Maar de eerste cliënten kunnen heel snel komen.
- 8) Wil Stichting Pas zich gaan aanmelden bij de BPBI?
In eerste instantie wilden we dit gaan doen. Maar op dit moment weten we het nog niet, omdat het niet noodzakelijk is.
- 9) Is de mentor aangesloten bij het MNN?
Ja, de mentor is aangesloten bij het MNN.
- 10) Wat zijn volgens u de verwachtingen van de nieuwe wet?
Ik ben positief over de nieuwe wet. Er is meer controle op vertegenwoordigers en er zijn kwaliteitseisen. Niet iedereen kan meer het beroep van curator, bewindvoerder en mentor gaan uitoefenen. Ik hoop dat mensen beter beschermd worden door de nieuwe wet en dat er geen misbruik meer gemaakt gaat worden van de beschermingsmaatregelen.

- 11) Hoe staat u tegenover de benoeming van rechtspersonen als curator, bewindvoerder en mentor? Zal de kwaliteit dan inderdaad beter worden of zullen er meer fouten optreden?

Het voordeel van het benoemen van een rechtspersoon is dat er professionals in dienst zijn. Hierdoor denk ik dat de kans op fouten kleiner is dan dat er een familielid wordt benoemd tot vertegenwoordiger. Een familielid is niet professioneel en heeft geen ervaring in het uitoefenen van de taken als vertegenwoordiger.

Eisen BPBI

- 1) Beschikken de medewerkers die te maken hebben met het vermogen over een VOG?
Ja, dit is door de rechter al getoetst.
- 2) Beschikken deze medewerkers over een verklaring financiële gezondheid, waarin staat dat ze handelingsbekwaam zijn en niet failliet zijn?
Ja, dit is ook al door de rechter getoetst.
- 3) Beschikken de bewindvoerders over minimaal een hbo-opleiding en een cursus op het gebied van bewindvoering?
Ja, alleen ik ben bewindvoerder. Ik beschik over een hbo-opleiding en een cursus tot bewindvoerder.
- 4) Beschikken de assistent-bewindvoerders over minimaal een mbo-opleiding? Of zijn er geen assistent-bewindvoerders?
Er zijn op dit moment nog geen assistent-bewindvoerders. Wellicht in de toekomst.

Eisen MNN

- 1) Is de mentor acht tot tien uur per maand beschikbaar om aan het mentorschap te besteden?
Ja, de mentor is dan beschikbaar.
- 2) Is de mentor niet ook verzorger, verpleger, begeleider van de cliënt? Dit kan belangenverstrengeling veroorzaken.
Nee.

Kwaliteitseisen die per 1 april 2014 zijn ingegaan

- 1) Heeft de curator, bewindvoerder en mentor een passende beroepsopleiding afgerond zoals vermeld in art. 7.2.2 lid 1 van de wet educatie en beroepsonderwijs, oftewel een mbo-4 opleiding?
Ja, zoals eerder gezegd heb ik een hbo-opleiding afgerond en de mentor heeft ook minimaal een mbo-opleiding afgerond.
- 2) Heeft Stichting Pas al een klachtenregeling opgesteld als bedoeld in artikel 6 lid 1 besluit kwaliteitseisen? Hierin moet onder andere staan:
 - dat een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken
 - bij wie en op welke wijze een klacht kan worden ingediend

- dat de klacht kan worden afgehandeld door de curator binnen een termijn van ten hoogste zes weken
- indien de klacht ongegrond wordt verklaard, moet hiervan een toelichting worden verstrekt
- indien de klacht gegrond wordt verklaard of hieraan gevolgen vastzitten voor de curator
- mogelijkheden van de klager indien de klacht ongegrond wordt verklaard.

Er is een klachtenformulier opgenomen waarop de klacht kan worden ingediend. Het klachtenreglement bevat bovenstaande eisen staan. Dit geldt alleen voor bewindvoering. Voor mentorschap en curatele moet dit nog worden gemaakt.

- 3) Heeft Stichting Pas al een beschrijving van de aanmelding en intakeprocedure als bedoeld in artikel 8 lid 1 onder a besluit kwaliteitseisen?

Ja, er is een checklist opgenomen waarin alle activiteiten staan vermeld die moeten worden gedaan bij de aanmelding en intake. Dit geldt ook alleen voor bewindvoering. Voor mentorschap en curatele zijn deze checklist nog niet aanwezig.

- 4) Heeft Stichting Pas al een beschrijving van de uitvoering van curatele, beschermingsbewind en mentorschap als bedoeld in artikel 8 lid 1 onder b besluit kwaliteitseisen?

Dit zal worden opgenomen in een kwaliteitshandboek. Hieraan wordt op het moment gewerkt. Hierin komen ook de functies te staan van alle medewerkers.

- 5) Heeft Stichting Pas een beschrijving van de beëindiging van curatele, bewind en mentorschap als bedoeld in artikel 8 lid 1 onder c besluit kwaliteitseisen?

Dit zal tevens worden opgenomen in het kwaliteitshandboek. Hier wordt nog aan gewerkt.

- 6) Heeft Stichting Pas al een beschrijving van de financiële en administratieve organisatie als bedoeld in artikel 8 lid 1 onder d besluit kwaliteitseisen?

Stichting Pas heeft wel al een softwarepakket voor bewindvoering, genaamd Stratech. Hier kunnen alle gegevens van de cliënt worden ingevoerd en de boedelbeschrijving. Dit programma maakt automatisch de rekening en verantwoording. Voor het mentorschap en curatele is dit er nog niet.

- 7) Wie gaat de werkzaamheden opvangen in geval van ziekte van de curator, bewindvoerder of mentor? Zijn hier waarborgen voor ingebouwd?

De toegevoegd notaris, mw. mr. Pas heeft modules gevolgd over bewindvoering en mentorschap. Zij kan dus makkelijk de taken van de bewindvoerder of mentor overnemen. Indien er meer cliënten volgen in de toekomst zal waarschijnlijk meer personeel worden aangenomen.

- 8) Is er een omschrijving van de verschillende functies waarin de taken en bevoegdheden voor iedere functie zijn vastgesteld? (tenzij er geen andere personen zijn die de taken van de curator, bewindvoerder of mentor uitvoert)

Nee, er is maar 1 bewindvoerster en 1 mentor. Dit is dus niet nodig.

9) Heeft Stichting Pas een verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid afgesloten? Zo niet, hoe wil de stichting schade vergoeden die is veroorzaakt?
Ja, de stichting heeft een verzekering afgesloten.

10) Wil Stichting Pas ook beschermingsbewind gaan aanbieden voor personen wegens verkwisting en het hebben van problematische schulden? Zo ja, voldoet de bewindvoerder dan aan artikel 1.1 onder d van de wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek? (Hbo-diploma) Of is de vertegenwoordiger twee jaar curator of bewindvoerder geweest?

Ja. Dit was niet de opzet. De doelgroep waren senioren die beschermd moeten worden. Als er mensen zijn die schulden hebben of er is sprake van verkwisting dan zullen deze mensen niet voor een gesloten deur komen te staan.

11) Is Stichting Pas vrijgesteld van het onderzoek van de accountant (die onderzoekt of aan de verplichtingen van het besluit wordt voldaan) genoemd in artikel 1:383 lid 9 onder a BW jo. artikel 11 lid 9 onder b besluit kwaliteitseisen? (omdat het gaat om notarissen)

De stichting en het notariaat zijn twee ondernemingen. Dit betekent dat de stichting moet voldoen aan de verklaring van de accountant. Als het één onderneming was geweest dan waren ze vrijgesteld van de accountantsverklaring.

Bijlage 4

Checklist dossier bewindvoering Stichting Pas



Checklist dossier bewindvoering

Dossiernummer	
Naam cliënt	
Bereikbaarheid cliënt	
Naam en bereikbaarheid begeleider cliënt	
	Datum en paraaf
Aanmelding	
☐ Datum aanmelding	
☐ Informatiefolder, tarieven, algemene voorwaarden, klachtenregeling en aanmeldingsformulier verstrekt	
☐ Aanmeldingsformulier ingevuld en getekend	
☐ Kopie legitimatiebewijs	
☐ Inzage GBA	
☐ Inzage curateleregister	
☐ Inzage insolventies	
☐ Inzage VIS	
☐ Inzage kadaster	
☐ Medische verklaring / Sociaal verslag	
☐ Onverdeelde boedel	
☐ Cliëntgegevens invoeren in registratiesysteem	
Intake	
☐ Datum intake	
☐ Tijd intake	
☐ Checklist intake	
☐ Verzoekschrift opstellen en tekenen	
☐ Bereidverklaring opstellen en tekenen	
☐ Akkoordverklaring familieleden verzenden	
☐ Inkomensverklaring opstellen en verzenden	
☐ Aanvraag inkomensverklaring van RvR sturen	
☐ Verzoekschrift met bijlagen naar rechtbank	
☐ Beschikking rechtbank ontvangen	
Begin bewindvoering	
☐ Boedelbeschrijving	
☐ Bankpassen/rekeningen blokkeren	
☐ Beheerrekening openen	

☐ Leefgeldrekening openen	
☐ Spaarrekening openen	
☐ Financiële administratie opvragen (zie aanmeldingsformulier)	
☐ Inkomen naar beheerrekening	
☐ Lijst betrokken instanties ingevuld	
☐ Kennisgevingen met kopie notariële volmacht versturen	
☐ Bewind ingeschreven kadaster deel nummer	
☐ Budgetplan (kijtscheldingen, extra inkomsten)	
☐ Jaaroverzicht	
☐ Rekening en verantwoording per	
☐ Opstellen & tekenen rekening en verantwoording	
☐ Rekening en verantwoording naar rechtbank sturen	
☐ Nota intakekosten opgesteld	
☐ Nota kosten bewindvoering opgesteld	
☐ Bijzondere bijstand aangevraagd voor nota's	
☐ Aangifte inkomstenbelasting	

Bijlage 5

Klachtenformulier bewind Stichting Pas



Klachtenformulier

[illegible]

Handtekening rechthebbende

In te vullen door Zorgkantoor Pas:

Dossiernummer
Uiterlijke datum afhandeling
Schriftelijke reactie naar cliënt

KLACHTENREGLEMENT

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van Zorgkantoor Pas, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

- **Zorgkantoor Pas:**
Zorgkantoor Pas, bewindvoering – zaakwaarneming – mentorschap;
- **medewerker:** iedere werknemer van Zorgkantoor Pas;
- **cliënt:** een persoon wiens goederen onder bewind zijn gesteld en bij wie Zorgkantoor Pas tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Zorgkantoor Pas een overeenkomst heeft gesloten;
- **bezwaar:** een mondeling of schriftelijk ter kennis van Zorgkantoor Pas gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Zorgkantoor Pas;
- **klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Zorgkantoor Pas ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Zorgkantoor Pas.

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Zorgkantoor Pas. Zij kunnen zich bij het indienen en de behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

De klachtenregeling blijft geldig tot één jaar na het beëindigen van de relatie met de cliënt.

De klachtenregeling geldt ook voor de erfgenamen van een cliënt binnen een termijn van één jaar na het overlijden van de cliënt.

Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na indiening van het bezwaar behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert in overleg met de directie van Zorgkantoor Pas. De medewerker tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4. Registratie

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt formulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De met registratie belaste medewerker archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren en rapporteert daarover jaarlijks de directie van Zorgkantoor Pas.

Artikel 5. Klachten

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier. Klachten worden terstond gemeld aan de directie van Zorgkantoor Pas. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door

bemiddeling op te lossen. Zorgkantoor Pas gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en/of in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Zorgkantoor Pas zich heeft verbonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

De directie van Zorgkantoor Pas kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door Zorgkantoor Pas in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI).

Artikel 6. Rechtsgang

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 7. Geheimhoudingsplicht

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 8. Archivering

De met registratie belaste medewerker archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de directie van Zorgkantoor Pas.

Artikel 9. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website van Zorgkantoor Pas.

Bijlage 7

Enquête gehouden onder senioren

Om mijn hbo-opleiding succesvol af te ronden schrijf ik een scriptie. Deze scriptie schrijf ik voor Notariaat Pas in Beek. Mijn scriptie gaat over de nieuwe wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap die per 1 januari 2014 in werking is getreden. De vraag die in deze enquête centraal staat is of senioren op de hoogte zijn van de diensten die Notariaat Pas aanbiedt op het moment dat ze zelf niet meer in staat zijn om hun financiële/persoonlijke zaken te regelen. En of senioren meer over deze diensten zouden willen weten.

Begrippen

- **Bewindvoering:** een bewindvoerder regelt de financiële zaken voor iemand die dit niet meer zelf kan als gevolg van een lichamelijke of geestelijke beperking. Dit kan tijdelijk of blijvend zijn. De bewindvoerder wordt benoemd door een kantonrechter.
- **Curator:** wettelijk vertegenwoordiger van iemand benoemt door de kantonrechter. De curator neemt beslissingen over financiële zaken en persoonlijke verzorging.
- **Mentorschap:** een mentor wordt benoemd door de kantonrechter. Een mentor neemt beslissingen over persoonlijke verzorging van iemand die dit zelf niet meer kan.
- **Notariële volmacht:** een notariële volmacht wordt opgemaakt op het moment dat iemand nog zelf beslissingen kan nemen. In de volmacht wordt een vertrouwenspersoon opgenomen die beslissingen gaat nemen op het moment dat die persoon dat zelf niet meer kan. Dit kan gaan om financiële en persoonlijke zaken.
- **Levenstestament:** een levenstestament gaat nog in voordat iemand overlijdt en wordt opgemaakt op het moment dat iemand zelf nog beslissingen kan nemen. Hierin wordt iemand benoemd die beslissingen neemt op het moment dat iemand dit zelf niet meer kan. In een levenstestament kunnen financiële zaken, maar ook persoonlijke en medische zaken worden opgenomen, bijvoorbeeld wie voor de kinderen gaat zorgen, welke behandelingen iemand wil indien diegene ziek is enz.
- **Abonnementen op financieel vlak:** als cliënt nog helder van geest is, maar graag 'ontzorgt' wil worden. Te denken valt aan het behandelen van post, overmaken van nota's, regelen van klusjesman en inkomensbeheer etc.

Enquête

- 1) Datum van vandaag?
- 2) Wat is uw leeftijd?
- 3) Bent u een man of een vrouw?
- 4) Waar woont u? Bijvoorbeeld een woonhuis, flat, bejaardenhuis etc.
- 5) Ben u gehuwd en/of heeft u kinderen?
- 6) Kunt u uw financiële zaken/persoonlijke zaken zelf nog regelen? Zo nee, wie regelt dit?
- 7) Wie zou u uw financiële zaken/persoonlijke zaken laten regelen als u dit zelf niet meer kunt? Een familielid of door middel van bovenstaande diensten? Welke dienst zou u kiezen?
- 8) Bent u ervan op de hoogte dat Notariaat Pas diensten aanbiedt waardoor uw financiële zaken/persoonlijke zaken worden geregeld? Zo ja, van welke diensten bent u op de hoogte?

9) Wat vindt u belangrijk als u ouder wordt?

Bijvoorbeeld:

- sociale gemeenschap
- veiligheid
- verhuizen
- structuur (elke dag)
- zelfstandigheid/zelfredzaamheid
- niet eenzaam worden
- gezondheid
- alles goed geregeld hebben na de dood bijvoorbeeld door middel van een testament
- Financiële en persoonlijke zaken goed geregeld hebben door middel van een notariële volmacht/inkomensbeheer
- anders, namelijk

10) Heeft u recent nog (financiële/persoonlijke) zaken moeten regelen waarbij hulp of advies gewenst was? Zo ja, wat diende er geregeld te worden?

11) Indien u meer informatie wilt over Notariaat Pas, mag u hier uw e-mailadres invullen voor het ontvangen van de nieuwsbrief, 1x in de paar maanden. Indien u geen e-mailadres heeft graag naam en huisadres.

Bedankt voor het invullen!