



MENTOCURE

Bewindvoering en professioneel mentorschap

Voorwoord

Voor u liggen de reglementen van MentoCure. Deze reglementen worden doorgaans aan u overhandigd bij het eerste kennismakingsgesprek. De reglementen zijn een duidelijke leidraad wanneer u vragen heeft over verschillende zaken met betrekking tot uw bewindvoering en/of uw mentoraat. In dit stuk wordt bijvoorbeeld de gehele procedure met betrekking tot bewindvoering of mentoraat beschreven, het contact met MentoCure en andere praktische zaken. Daarnaast treft u achtereenvolgens de privacybepaling aan en de cliëntrelatie bewindvoering en/of mentoraat. Tevens treft u de procedure met betrekking tot eventuele klachten aan in het klachtenreglement. Als laatste treft u het formulier omtrent de verslaglegging van het intakegesprek aan en de folder.

Wanneer u enkel onder bewind staat zijn de bepalingen met betrekking tot het mentoraat vanzelfsprekend niet van toepassing op uw situatie en kunt u die terzijde schuiven. Dit geldt ook wanneer u enkel een mentor heeft met betrekking tot de bepalingen van de bewindvoering. Nadat de reglementen met u besproken zijn wordt gevraagd of u akkoord gaat met hetgeen in de reglementen staat vermeldt en vragen wij u om een handtekening. Het kan echter in de toekomst voorkomen dat de reglementen wijzigen door veranderende wet- en regelgeving. Wijzigingen worden via onze website www.mentocure.nl kenbaar gemaakt. Wij attenderen u er dan ook graag op om onze website eens in de zoveel tijd in de gaten te houden. Wanneer u in de toekomst het niet eens bent met eventuele wijzigingen dan vragen wij u dit schriftelijk kenbaar aan ons te maken. Het is gebleken dat het niet werkbaar is om bij wijzigingen de nieuwe

reglementen aan alle cliënten ter ondertekening te overhandigen.¹ Vanzelfsprekend kunnen wij op uw verzoek, bij wijzigingen, een recent exemplaar toesturen van de huidige reglementen.

Het is voor ons als team belangrijk dat wij een goede werkrelatie opbouwen met u als cliënt. Vertrouwen, samenwerking met de cliënt en begrip vinden wij dan ook heel belangrijk! Hierom staan wij ook altijd open voor suggesties. Wanneer u nog vragen of suggesties heeft (naar aanleiding van het lezen van het document) kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen!

Met vriendelijke groet,

Mevrouw A. (Ank) Kleijn en mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn

¹ Omwille van de werkbaarheid gaan wij er enkel bij schriftelijk bezwaar vanuit dat u het niet meer eens bent met de huidige reglementen van MentoCure.

Inhoudsopgave	p.
1. Gehanteerde definities werkprocessen	5
2. Werkprocessen MentoCure	9
3. Privacybepaling MentoCure	33
4. Cliëntrelatie bewindvoering MentoCure	50
5. Cliëntrelatie mentoraat MentoCure	61
6. Klachtenreglement MentoCure	69
7. Verslaglegging van het intakegesprek MentoCure	74
Duplicaatformulier MentoCure verslaglegging intakegesprek	82
8. Ondertekening van de reglementen	89
Duplicaatformulier: ondertekening van het reglement MentoCure	91

1. Gehanteerde definities werkprocessen

Gehanteerde definities

Cliënt of betrokkene: degene wiens goed of goederen onder bewind zijn gesteld of degene die onder mentoraat valt.

Bewindvoerder: de professional die de cliënt zijn financiële belangen behartigt en beslissingen maakt over de financiën. De bewindvoerder die werkzaam is h.o.d.n. MentoCure en bewindvoerder is van drie of meer personen en tevens benoembaar is doordat hij/zij aan de kwaliteitseisen en verplichtingen voldoet. Zie voor een uitgebreide functieomschrijving artikel 17a *werkprocessen*.

Mentor: degene die de cliënt zijn persoonlijke belangen behartigt en beslissingen maakt op persoonlijk vlak. De mentor die werkzaam is h.o.d.n. MentoCure en mentor is van drie of meer personen mentor en tevens benoembaar is doordat hij/zij aan de kwaliteitseisen en verplichtingen voldoet. Zie voor een uitgebreide functieomschrijving artikel 17b *werkprocessen*.

Goederen: vermogen, gelden (inclusief banksaldo's), loon, pensioen, uitkering, meubilair, sieraden, onroerende zaken, effecten, vorderingen.

Verzoeker: cliënt zelf, directe familie, de instelling waar cliënt verblijft of die aan cliënt begeleiding biedt of het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar cliënt woont.

Verzoekschrift: het document dat naar de rechtbank worden verstuurd waarbij het verzoek wordt gedaan tot bewindvoering en/of mentorschap.

Bereidverklaring: de verklaring die de mentor of bewindvoerder naar de rechtbank toestuurt om aan te geven dat hij bereid is om bewindvoerder of mentor van cliënt te worden.

Familie: de echtgenoot, echtgenote, geregistreerde partner, andere levensgezel van betrokkene of meerderjarige kinderen. Wanneer deze niet aanwezig zijn dan de ouders, meerderjarige broers en zusters.

Akkoordverklaring: de verklaring die door directe familie (indien aanwezig) getekend wordt en naar de rechtbank wordt verstuurd zodat de rechtbank weet dat de familie akkoord gaat met de bewindvoering en/of mentorschap.

Plan van aanpak: een document wat naar de rechtbank wordt verstuurd waarbij de afspraken tussen cliënt en bewindvoerder/mentor zijn vastgelegd.

Aanvullend plan van aanpak: een document wat naar de rechtbank wordt verstuurd en wat alleen van toepassing is bij cliënten met problematische schulden. In dit document wordt het plan van aanpak met betrekking tot de schulden besproken.

Deskundigenverklaring of verklaring van een deskundige: (medische) verklaring waaruit kan worden opgemaakt dat de toestand van cliënt zodanig is, dat onderbewindstelling en/of mentorschap noodzakelijk is. Hierbij valt te denken aan een verklaring van een arts, indicatiebesluit of een rapportage van een gedragsdeskundige.

Boedelbeschrijving: overzicht van de bezittingen en schulden van de cliënt. De boedelbeschrijving is een overzicht van inkomsten en uitgaven waaronder ook de vaste lasten vallen.

Rekening en verantwoording: de jaarlijkse opgave die de bewindvoerder doet van de inkomsten en uitgaven in het afgelopen jaar.

Mentorschapsrapportage: de jaarlijkse rapportage die de mentor aflegt aan de rechtbank.

Machtigingsverzoek: het verzoek wat de bewindvoerder doet aan de kantonrechter en waarvoor toestemming moet worden verleend wanneer een uitgave jaarlijks (in totaal) meer dan € 1.500,- bedraagt.

Verantwoordelijken/directie/vennoten van MentoCure: verantwoordelijken/directie/vennoten binnen MentoCure zijn mevrouw A. (Ank) Kleijn en mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn.

2. Werkprocessen MentoCure

Werkprocessen

De volgende gehanteerde werkprocessen worden in dit document besproken:

1. Aanmelding
2. Ondersteuning bij verzoekschrift aan kantonrechter
3. Intake
4. Uitvoering
5. Verslaglegging aan kantonrechter
6. Beëindiging en uiteindelijke vernietiging van dossiers.
7. Functieomschrijvingen

Artikel 1. Aanmelding

1. De (potentiële) cliënt, familieleden of hulpverleners van cliënt, kunnen zich bij MentoCure aanmelden voor zaken omtrent bewindvoering en mentorschap.
2. Aanmelding is telefonisch, via e-mail of via het contactformulier op de website (www.mentocure.nl) mogelijk.
3. Tijdens het eerste contact, telefonisch dan wel per e-mail zal een aanmeldformulier worden ingevuld of verzocht worden tot invulling. Na invulling van het aanmeldformulier zal in contact getreden worden met de (potentiële) cliënt.
4. MentoCure vindt het belangrijk dat er snel geschakeld wordt in situaties. Als een verwijzer belt, wordt gevraagd naar de achtergrond, situatie en diagnose. Het streven is binnen zeven werkdagen een kennismakingsgesprek plaats te laten vinden.

Artikel 2. Intake

1. Na aanmelding van de cliënt zal een kennismakingsgesprek plaats vinden. De cliënt krijgt schriftelijk dan wel telefonisch een bevestiging van de afspraak en er wordt verzocht om betrokken familieleden en/of zorgverleners uit te nodigen.
2. Tijdens het kennismakingsgesprek worden de flyer en de reglementen van MentoCure overhandigd en besproken. Tevens zal gevraagd worden naar het paspoort van betrokkene, een voorlopige inzage in inkomsten en uitgaven, eventuele schulden, en (wanneer van toepassing) een actueel zorgplan/medische verklaring.
3. Doel van het kennismakingsgesprek is informeren en adviseren over de verschillende maatregelen die er zijn en er wordt inhoudelijk ingegaan op bewindvoering en/of mentorschap. Als de cliënt zich in de uitleg kan vinden, dan zal het verzoekschrift samen worden ingevuld. Tevens zal (indien van toepassing) aan de betrokken familieleden gevraagd worden de akkoordverklaring te ondertekenen.
4. Wanneer cliënt hiertoe in staat geacht kan worden zullen ook de reglementen door cliënt en de beoogd bewindvoerder/mentor worden getekend. Als de cliënt niet kan tekenen gezien de (cognitieve of medische) situatie zal dit in het dossier met reden omkleed worden vermeldt.
5. MentoCure zal na het kennismakingsgesprek het verslag van het gesprek tezamen met een lijst van aan te leveren stukken toesturen. Gezien de doelgroep die MentoCure bedient, wordt maatwerk geleverd. Hiermee houdt MentoCure er rekening mee dat het in sommige gevallen onmogelijk is om alle gegevens aan te leveren.

Artikel 3. Ondersteuning bij het verzoekschrift van de kantonrechter

1. Het doel van MentoCure is om de verzoekschriftprocedure zo feilloos mogelijk te laten verlopen. Indien bedenktijd gewenst of noodzakelijk is zal een tweede gesprek plaatsvinden om het verzoekschrift in te vullen.
2. Het verzoekschrift zal gezamenlijk en in aanwezigheid (als dit mogelijk is) van de cliënt worden ingevuld. Een kopie van het verzonden verzoekschrift wordt overhandigd aan cliënt en een kopie wordt gearhiveerd in het dossier.
3. Het verzoekschrift wordt verstuurd met de volgende bijlagen:
 - a. een deskundigenverklaring (indien van toepassing);
 - b. een bereidverklaring van beoogde mentor/bewindvoerder;
 - c. akkoordverklaringen van naaste familieleden (indien van toepassing).
4. In het tijdsbestek tussen het indienen van het verzoekschrift en toewijzing van de onderbewindstelling/mentorschap zal MentoCure indien gewenst tussentijds contact onderhouden.

Artikel 4. Kennisgeving van onderbewindstelling/mentorschap

1. Nadat de rechtbank de beschikking heeft toegestuurd aan MentoCure, zal MentoCure alle (op dat moment kenbare) betrokken partijen schriftelijk op de hoogte stellen van de onderbewindstelling/mentorschap. Tevens zal aan hen worden verzocht om alle relevante correspondentie naar de bewindvoerder/mentor te sturen.
2. In geval van bewindvoering wordt aan (alle op dat moment kenbare) partijen om een schriftelijke bevestiging van adreswijziging verzocht.

Artikel 5. Frequentie cliënt contact

1. In geval van bewindvoering zullen er minimaal zes contactmomenten per jaar plaatsvinden. Deze contacten kunnen verlopen per e-mail of telefonisch. Onder de contactmomenten valt ook eenmaal per jaar een huisbezoek. Getracht wordt dit plaats te laten vinden op het moment dat de jaarlijkse rekening en verantwoording wordt besproken.
2. Bij mentorschap wordt er met de belanghebbende minimaal tweemaandelijks persoonlijk contact gezocht, tenzij de cliënt het wenselijk vindt geen of minder contact met de mentor te hebben of daartoe niet in staat is.
3. Met betrekking tot de contactmomenten wordt rekening gehouden met de cliënt zijn persoonlijke situatie. Dit kan betekenen dat het in de cliënt zijn belang is om minder frequent contact te hebben of wanneer het (medische of sociaal) noodzakelijk is, kan er frequenter contact worden opgenomen. Afwijkende afspraken met betrekking tot artikel 5 lid 1 jo. lid 2 *werkprocessen* worden in het dossier van de cliënt opgenomen.

Artikel 6. Uitvoering bewind standaard

1. Tot de algemene werkzaamheden van de bewindvoerder behoren:
 - a. het aanvragen van het bewind;
 - b. het aanschrijven van alle instantie waarmee de cliënt lopende financiële verplichtingen heeft, niet zijnde schuldeisers, met het verzoek om alle correspondentie aan MentoCure te zenden.
 - c. inkomensreparatie;
 - d. het regelen van persoonlijke financiële huishouding;
 - e. het aanvragen van een zorgverzekering wanneer de cliënt deze nog niet heeft.
 - f. indien mogelijk, het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering particulieren.

- g. het doorbetalen van de vaste lasten en indien mogelijk reserveren;
het onderhouden van contacten met derden;
 - h. het aanvragen van bijzondere bijstand, uitkeringen en toeslagen;
 - i. het aanvragen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting;
 - j. het verzorgen van de belastingaangifte box 1;
 - k. het treffen van betalingsregelingen bij een beheersbare schuldenlast;
 - l. de voorbereidende werkzaamheden voor het aanvragen van een schuldregeling;
 - m. indien het saldo toereikend is, het overmaken van leefgeld;
 - n. indien het saldo toereikend is, het betalen van de vaste lasten;
 - o. indien het saldo toereikend is en er ruimte is binnen het budget, het doen van extra uitgaven voor cliënt en het aflossen van schulden;
 - p. cliënt contact zoals tevens besproken in artikel 5 van dit document;
 - q. indien er sprake is van een eigen woning, het inschrijven van het bewind in het kadaster;
 - r. het jaarlijks afleggen van rekening en verantwoording bij de kantonrechter;
 - s. dossiervorming van cliënt zijn financiële administratie. In het dossier bevinden zich minimaal de stukken welke zijn vastgesteld in het Accountantsprotocol Besluit Kwaliteitseisen CBM en de Kwaliteitsverordening BPBI van het betreffende jaar. Wanneer van toepassing, worden ontbrekende stukken die tot de minimale stukken worden gerekend, in het dossier vermeldt.
2. Tot de werkzaamheden van de bewindvoerder wanneer er sprake is van schulden behoren:
- a. het maken van een schuldeninventarisatie;
 - b. het aanschrijven van schuldeisers;
 - c. bij recente niet problematische schulden het doen van betalingsvoorstellen aan de schuldeisers.

- d. Bij problematische schulden zal de cliënt doorverwezen worden naar schuldhulpverlening. Een aanvraag zal door de bewindvoerder worden gedaan bij de gemeente wanneer de bewindvoerder overtuigd is dat het traject schuldhulpverlening tot toelating overgaat.
- e. De bewindvoerder ondersteunt en bewaakt de voortgang van het schuldhulpverleningstraject.
- f. Wanneer een minnelijke regeling onmogelijk blijkt zal er worden meegewerkt aan een aanvraag WSNP.
- g. Wanneer de cliënt een WSNP-regeling heeft zal de bewindvoerder de cliënt ondersteunen in de bewaking en voortgang van de WSNP-regeling.

Artikel 7. Uitvoering mentorschap

1. De algemene werkzaamheden van de mentor bestaan uit:
 - a. het regelmatig ontmoeten van de cliënt. Deze gesprekken dienen om de gewenste vertrouwensband op te bouwen en te onderhouden;
 - b. om kennis te nemen van de situatie en het welbevinden van de cliënt. Tevens om met de cliënt te overleggen over diens ervaringen en kwaliteit van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding. De wensen en behoeften van de cliënt worden hierbij ook geïnterviewd;
 - c. adviseren en steunen van de cliënt inzake het (instemmen met) zorg-/behandelbegeleidingsplan en bij overige niet vermogensrechtelijke zaken;
 - d. ondertekenen van de zorgovereenkomst, zorg-/behandel-/begeleidingsplan namens de cliënt;
 - e. overleggen met hulp-, zorg- en dienstverleners, waaronder deelname aan overleggen ten behoeve van de cliënt;

- f. inzien van dossiers van de cliënt, om toezicht te houden op de uitvoering van de zorgverlening en te overleggen over gewenste en mogelijke verbeteringen;
 - g. bijhouden van een logboek van de eigen werkzaamheden.
 - h. het jaarlijks afleggen van verantwoording aan de kantonrechter door middel van de mentorschapsrapportage.
2. De volgende werkzaamheden worden door de mentor uitgevoerd, indien de situatie daarom vraagt:
- a. maken van bezwaar en indienen van (een) klacht(en);
 - b. (helpen bij het) nemen van initiatieven zodat de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding verbeteren, regelen van casemanagement;
 - c. (tijdelijk) functioneren als regisseur van zorg en ondersteuning voor de cliënt.
3. In het dossiers bevinden zich de volgende stukken:
- a. verslaglegging waarop een actueel en op elk gewenst moment een getrouw beeld weergeeft van de situatie van de cliënt;
 - b. een plan van aanpak/mentorschapsplan. Wanneer de cliënt hiertoe in staat is wordt dit plan van aanpak door cliënt ondertekend. Wanneer dit niet mogelijk is neemt de mentor dit op in de verslaglegging;
 - c. de beschikking van de rechtbank waar het mentorschap is uitgesproken;
 - d. kopie geldig legitimatiebewijs;
 - e. beschikbare documenten die verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de cliënt betreffen.
4. MentoCure betreft bij de interne besluitvorming en het vaststellen van het beleid de belangen van de cliënt en onthoudt zich van iedere gedraging die de belangen zou kunnen schaden.

Artikel 8. Participatie en zelfredzaamheid

1. Onze missie is om professionele passende ondersteuning te bieden aan de cliënt in zijn financiële administratie dan wel in zijn persoonlijke leven, zodat de cliënt in staat is om zelf te participeren. Hierdoor zal de cliënt zijn zelfredzaamheid worden gestimuleerd dan wel worden vergroot. Beslissingen zullen wanneer mogelijk in overeenstemming gemaakt worden of de cliënt krijgt ondersteuning om adequate beslissingen te maken.
2. MentoCure streeft ernaar dat cliënt zo min mogelijk veranderingen in het dagelijks leven ervaart van de onderbewindstelling en/of mentorschap. Er zal worden gezocht naar praktische oplossingen en maatwerk om de zelfstandigheid te behouden en waar mogelijk te vergroten.
3. MentoCure vindt het belangrijk dat iedere persoonlijkheid gerespecteerd wordt en elke cliënt verdient met passende ondersteuning een goede kans om zichzelf te ontwikkelen op zowel financieel als persoonlijk vlak. Ondanks schulden of gebrek aan inzicht dan wel overzicht is het volgens MentoCure mogelijk dat iedereen op een bepaald niveau zelf beslissingen kan en mag nemen. Er wordt altijd rekening gehouden met de cliënt die schuilgaat achter de hulpvraag.
4. MentoCure stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt door middel van het cliënt portaal in SmartFMS waardoor het mogelijk is om de cliënt passende rechten te geven.

Artikel 9. Contactpersoon en bereikbaarheid

1. Binnen MentoCure heeft u een vast contactpersoon. Wanneer u onder bewind staat bij MentoCure kunt u of mevrouw A. (Ank) Kleijn hebben als eerste contactpersoon of mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn.

2. Mentoraten vallen enkel onder mevrouw A. (Ank) Kleijn en zij is dan met betrekking tot de mentoraten ook altijd uw eerste en enige contactpersoon.
3. MentoCure heeft telefonisch spreekuur van maandag tot en met donderdag tussen 09.00-11.00 uur. Buiten deze tijden om en in het weekend is het mogelijk om een voicemail bericht in te spreken.
 - a. Mevrouw A. (Ank) Kleijn is bereikbaar op nummer: 06 57 09 50 12.
 - b. Mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn is bereikbaar op nummer: 06 83 95 17 43.
4. Naast de telefonische spreekuren kan de cliënt e-mailen naar het algemene e-mailadres: info@mentocure.nl en is uw vaste contactpersoon bereikbaar onder:
 - a. Mevrouw A. (Ank) Kleijn op e-mailadres: kleijn.a@mentocure.nl
 - b. Mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn op e-mailadres: kleijn.aj@mentocure.nl
5. Tevens is er een mogelijkheid om correspondentie te zenden naar het postbusadres:
MentoCure
Postbus 119
2260 AC Leidschendam.
6. De reactietermijn van MentoCure is na ontvangst van het bericht doorgaans twee werkdagen. Bij urgente zaken wordt er zo snel mogelijk gereageerd.
7. Het komt nog wel eens voor dat cliënten meerdere e-mails achter elkaar verzenden naar zowel persoonlijke e-mailadressen en naar het algemene e-mailadres. Bij MentoCure staan echter meerdere mensen onder bewind en mentoraat. Om onduidelijkheid te voorkomen bij de bewindvoerder/mentor of cliënt wordt cliënt daarom altijd verzocht, voordat hij contact zoekt, goed na te denken over de vragen die cliënt heeft, deze te bundelen en dit te bespreken in één telefoongesprek of in één e-mail. Hierbij houden wij natuurlijk altijd rekening met de mogelijkheid dat de cliënt een keer iets kan vergeten. In dit artikel wordt

voornamelijk bedoeld de situaties waarin cliënten stelselmatig herhaaldelijk contact blijven zoeken.

8. In geval van noodgevallen kan de cliënt de noodgevallenregeling inroepen. Deze noodgevallenregeling houdt in dat de cliënt de bewindvoerder/mentor kan bellen op het telefoonnummer van zijn/haar eerste contactpersoon en bij geen gehoor een voicemail in kan spreken. Wanneer de bewindvoerder/mentor meent dat het inderdaad om een noodgeval gaat zal deze de cliënt zo snel mogelijk contacteren.

Artikel 9 A. Feestdagen en vrije dagen

1. Op de volgende dagen is MentoCure, met uitzondering van noodgevallen, gesloten:
 - a. Nieuwjaarsdag
 - b. Goede vrijdag
 - c. Eerste en tweede paasdag
 - d. Koningsdag
 - e. Bevrijdingsdag
 - f. Hemelvaart
 - g. Eerste en tweede pinksterdag
 - h. Eerste en tweede kerstdag
 - i. Oudejaarsdag

Artikel 10. Vervanging

1. De dossiers met betrekking tot de bewindvoeringen van mevrouw A. (Ank) Kleijn worden wanneer nodig waargenomen door mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn.

2. De dossiers met betrekking tot de bewindvoeringen van mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn worden wanneer nodig waargenomen door mevrouw A. (Ank) Kleijn.
3. In de uitzonderlijke situatie wanneer er zowel voor de bewinden van mevrouw A. (Ank) Kleijn en mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn tegelijkertijd vervanging nodig is dan is er via een schriftelijke samenwerkings- en vervangingsovereenkomst vervanging geregeld bij concullega *Vinkesteijn bewindvoering BV* gevestigd te Leiderdorp.
4. Vervanging en waarneming van de dossiers m.b.t. mentoraten worden zo nodig waargenomen door concullega K. van Hall handelend onder de naam *ZorgEven gevestigd* te 's-Gravenzande.

Artikel 11. Privacy en klachtenregeling

1. MentoCure vindt privacy belangrijk en handelt conform de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG). Hierom hebben wij een privacybepaling opgesteld waarin uitleg wordt gegeven over de verwerking van uw gegevens. De privacybepaling treft u aan binnen de reglementen van MentoCure.
2. MentoCure hanteert bij eventuele klachten de klachtenregeling welke u ook aantreft binnen de reglementen.

Artikel 12. Postbehandeling

1. MentoCure is een paperless office. Als de beschikking van bewindvoering of mentorschap ontvangen is, zal MentoCure alle (op dat moment kenbare) betrokkenen wanneer mogelijk een digitale adreswijziging sturen.
2. MentoCure werkt samen met PostNL en wij hebben een postbusadres. Eventuele papieren post of ontvangen papieren administratie van de cliënt bij aanvang van het bewind wordt

gescand, gearchiveerd en hierna direct vernietigd. Wanneer de cliënt hier specifiek om vraagt kan administratie worden geretourneerd aan cliënt.

3. Relevante gescande administratie wordt gearchiveerd in SmartFMS, het systeem waar MentoCure mee werkt.

Artikel 13. Financiële processen

1. MentoCure heeft een intensieve samenwerking met de ABN AMRO bank en ING bank. Iedere cliënt heeft een eigen beheer- en een leefgeldrekening bij de ABNA AMRO op naam van de cliënt.
2. Wanneer de cliënt gebruik maakt van andere banken dan hierboven genoemd zullen de rekening(en) van cliënt worden opgezegd en zal het saldo worden overgemaakt naar de nieuwe beheerrekening van de cliënt bij de ABN AMRO.
3. MentoCure maakt gebruik van gespecialiseerde software (Smart FMS) voor het beheer en het uitvoeren van cliëntgeldtransacties. Binnen SmartFMS is een workflow gerealiseerd, welke binnen de 4 fasen (aanmelding, intake, uitvoering, beëindiging) procesvragen stelt, zodat er uniform gewerkt wordt met elke cliënt en dat ook op elk moment zichtbaar is in welke fase de cliënt zich bevindt. Hierdoor wordt continuïteit in dienstverlening gewaarborgd.
4. De software maakt het mogelijk voor de cliënt om inzage te hebben in de eigen actuele financiële situatie. Doorgaans worden dagelijks, maar minimaal eens per maand, mutaties van de rekeningen ingelezen binnen SmartFMS. Om toegang te krijgen tot de digitale inzage binnen het systeem van de eigen rekeningen dient de cliënt een gebruikersnaam en wachtwoord aan te vragen bij zijn of haar contactpersoon.
5. Indien de cliënt geen toegang heeft tot internet of het cliënt portaal, wordt een frequentie van inzage en de te verzenden overzichten/ bij- en afschrijvingen afgesproken.

6. Er zal in ieder geval jaarlijks schriftelijk een overzicht van alle bij- en afschrijvingen worden verzonden aan de cliënt. Dit heet de rekening en verantwoording. De rekening en verantwoording wordt wanneer dit mogelijk is tijdens een huisbezoek besproken met de cliënt.
7. Wanneer cliënt (niet langer) in staat is om financiële overzichten te ontvangen of tegen het ontvangen van financiële overzichten bezwaar maakt, wordt dit met redenen omkleed opgenomen binnen het dossier van cliënt.
8. Binnen het digitale systeem van SmartFMS heeft elke cliënt zijn eigen persoonlijke dossier. Door gebruik van SmartFMS staan alle gegevens in de *cloud*. Het platform van Smart FMS maakt dagelijks een back-up. Het digitale archief blijft na sluiten van een dossier nog zeven jaar bewaard in het geval van bewindvoering. In geval van mentorschap blijft het dossier vijf jaar bewaard. Tevens heeft MentoCure een back-up van de cliëntgegevens op een externe harde schijf gearhiveerd.
9. De cliënt boekhouding is volledig gescheiden van de bedrijfsboekhouding, via het gebruik van twee afzonderlijke systemen.

Artikel 14. Verslaglegging kantonrechter

1. Er vindt jaarlijks rapportage aan kantonrechter plaats via de daarvoor bestemde formulieren (te vinden op www.rechtspraak.nl). De kantonrechter controleert de bewindvoerder/mentor.
2. De rekening en verantwoording wordt wanneer mogelijk jaarlijks met de cliënt besproken. Bij akkoord van de rekening en verantwoording wordt gevraagd deze te ondertekenen. Wanneer de onderbewindgestelde niet (meer) in staat is om de rekening en verantwoording te begrijpen dan wordt de rekening en verantwoording direct aan de kantonrechter verstuurd. De kantonrechter controleert de rekening en verantwoording.

3. Bij mentorschap is geen sprake van een rekening en verantwoording maar van een jaarlijkse mentorschapsrapportage. Wanneer de cliënt hiertoe in staat is wordt de mentorschapsrapportage besproken en bij akkoord wordt gevraagd of de cliënt de rapportage wil ondertekenen. Wanneer de cliënt hiertoe niet meer in staat is wordt de rapportage direct aan de kantonrechter verstuurd. De kantonrechter controleert de rapportage.

Artikel 15. Beëindiging door opzegging of opheffing

1. De maatregel eindigt, als
 - a. De persoon om wie het gaat, zelf zijn belangen weer kan behartigen.
 - b. Als voortzetting van de maatregel niet zinvol is.
 - c. Als de persoon voor wie de maatregel is bedoeld, overlijdt.
 - d. wanneer de rechter het bewind of het mentorschap voor een bepaalde periode heeft uitgesproken en die periode is afgelopen.
2. In bovenstaande gevallen dient de kantonrechter de onderbewindstelling of het mentorschap wél eerst op te heffen. De rechter doet dit wanneer een van de bovenstaande situaties onder *artikel 14 lid 1 werkprocessen* aanwezig zijn.
3. MentoCure overlegt in dat geval met de cliënt en een brief wordt door de cliënt of door MentoCure verzonden aan de rechtbank waarin aangegeven wordt dat bewindvoering of mentorschap niet langer noodzakelijk is.
4. Hierna zal de kantonrechter vragen om een reactie van beider partijen. De kantonrechter kan hierom vragen in een brief of hij nodigt zowel de cliënt als de bewindvoerder/mentor uit voor een gesprek op zitting. Wanneer de kantonrechter de benodigde informatie heeft om een goede afweging te maken of bewind of mentoraat nog noodzakelijk is, neemt hij de beslissing of het bewind of mentoraat opgeheven dient te worden.

5. Na opheffing wordt een ontslagbeschikking verstuurd naar de cliënt en naar MentoCure.

Artikel 15a. Beëindiging door overlijden van cliënt

1. Door overlijden van de cliënt beëindigt tevens de onderbewindstelling/mentorschap. Het overlijden wordt geverifieerd door een kopie overlijdensakte en (indien aanwezig) de rouwkaart in het dossier te archiveren. Op het moment van overlijden wordt het dossier gesloten en wordt de rechtbank (en wanneer van toepassing bij mentoraten de beschermingsbewindvoerder) in kennis gesteld van het overlijden.
2. In geval van een onderbewindstelling stelt MentoCure een eindrekening en verantwoording op van de door hem ontvangen inkomsten en gedane uitgaven sinds de laatst afgelegde verantwoording aan de rechtbank. De erfgenamen dienen een door de notaris opgestelde verklaring van erfrecht aan te leveren. De erfgenamen dienen de bewindvoerder te déchargeren van het gevoerde bewind door de rekening en verantwoording te tekenen. De erfgenamen kunnen een kopie ontvangen van de eindrekening en verantwoording. MentoCure stuurt de (getekende) eindrekening en verantwoording tezamen met de verklaring van erfrecht binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toe aan de rechtbank.
3. In geval van een mentoraat stuurt MentoCure een afsluitende eindrapportage toe aan de kantonrechter binnen de door de rechtbank bepaalde termijn.
4. Wanneer geen erfgenamen bekend zijn, schakelt MentoCure een notaris in of schrijft het Centraal Testamenten Register aan, om na te gaan of de cliënt een testament heeft gemaakt. Zo nodig en voor zover het saldo van de nalatenschap dit toelaat kan MentoCure de notaris opdracht geven tot het opsporen van mogelijke erfgenamen. Indien dit opsporen binnen een jaar na datum overlijden geen resultaat heeft opgeleverd, meldt MentoCure dit binnen twee maanden bij de daartoe bij wet aangewezen instantie (het Rijksvastgoedbedrijf) en maakt het onder hem rustende saldo naar die instantie over.

5. Indien geen erfgenamen bekend zijn en MentoCure heeft besloten geen notaris in te schakelen, erfgenamen hebben de nalatenschap verworpen, of de notaris ziet af van behandeling dan maakt het lid binnen twee maanden het onder hem rustende saldo over aan het Rijksvastgoedbedrijf.
6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen is MentoCure verplicht al datgene te doen wat niet ten nadele van de nalatenschap kan worden nagelaten.
7. Indien bovenstaande termijnen zijn overschrijden, wordt dit in het dossier met redenen omkleedt vastgelegd en (indien van toepassing) wordt het uitstelverzoek aan de rechtbank vastgelegd.

Artikel 15b. Beëindiging van bewind of mentoraat door overname

1. Wanneer men ergens anders onder bewind staat en een andere bewindvoerder of mentor wenst kan hij een verzoek doen tot overname door een bewindvoerder of mentor werkzaam bij MentoCure. Bij overname van bewindvoering of mentoraat dient de cliënt contact op te nemen met zijn of haar huidige bewindvoerder/mentor om na te vragen of zijn bewindvoerder/mentor akkoord gaat met de overname. Wanneer de cliënt dit aan zijn bewindvoerder/mentor heeft medegedeeld dat de wens bestaat bij cliënt om over te stappen naar een andere bewindvoerder, wordt er door MentoCure contact gezocht met de huidige bewindvoerder/mentor, om na te gaan wat de reden is waarom de cliënt wil overstappen naar een andere bewindvoerder/mentor.
2. Is er voor de cliënt een gegronde reden om over te stappen naar een andere bewindvoerder/mentor dan is deze cliënt welkom bij MentoCure. Het is wel aan de cliënt om te bewijzen dat de vorige bewindvoerder/mentor niet juist heeft gehandeld waardoor de

cliënt in een nadelige situatie terecht is gekomen. Deze bewijslast ligt ten altijd bij de beoogd cliënt.

3. Wanneer er overeengekomen is tussen de cliënt, de vorige bewindvoerder en MentoCure dat de cliënt overstapt naar MentoCure, dan wordt een brief verstuurd naar de rechtbank om aan te geven dat cliënt wil overstappen naar MentoCure en dat alle partijen hiermee instemmen. MentoCure zal na goedkeuring van de rechtbank, vervolgens het traject van bewindvoering/mentoraat met de cliënt voortzetten en alle partijen op de hoogte brengen dat MentoCure de nieuwe bewindvoerder/mentor van de cliënt is.
4. Wanneer een cliënt van MentoCure wilt overstappen naar een andere bewindvoerder/mentor wordt eerst besproken met cliënt wat er in de samenwerking niet goed loopt en waarom de wens bestaat tot overname.
5. Wil de cliënt overstappen naar een andere bewindvoerder omdat de cliënt naar zijn inzicht te weinig leefgeld krijgt, of te weinig aankopen kan doen, dan zal dit in de meeste gevallen geen gegronde reden zijn om over te stappen naar een andere bewindvoerder. Bij dergelijke problemen zal de samenwerking met een andere bewindvoerder namelijk ook mislopen.
6. Indien het bewind of mentorschap wordt overgedragen, wordt na contact met de toekomstige bewindvoerder/mentor de relevante gegevens uit het dossier digitaal overgedragen binnen een maand na de gegeven beschikking van de kantonrechter.

Artikel 15c. Procedure bij overdracht/beëindiging/opzegging of overname door andere bewindvoerder/mentor

1. Wanneer een dossier eindigt door opzegging, opheffing of benoeming van een opvolgend bewindvoerder/mentor neemt MentoCure, binnen twee weken na de datum van de ontslagbeschikking, contact op met de cliënt dan wel de opvolgend bewindvoerder/mentor om afspraken te maken over de overdracht. Hiervan kan worden afgeweken wanneer hier

toestemming over is met de opvolgend bewindvoerder en tevens BPBI lid en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.

2. MentoCure draagt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand na de datum van beëindiging, alle onder het lid berustende vermogensbestanddelen en alle relevante administratie binnen het dossier over aan de cliënt dan wel de opvolgend bewindvoerder/mentor.² Hiervan kan worden afgeweken wanneer hier toestemming over is met de opvolgend bewindvoerder/mentor en tevens BPBI lid is, en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
3. MentoCure stelt alle betrokken instanties schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van zijn bevoegdheid en vermeldt waar correspondentie naartoe verstuurd dient te worden. Hiervan kan worden afgeweken wanneer hier toestemming over is met de opvolgend bewindvoerder/mentor en tevens BPBI lid, en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
4. MentoCure verschaft binnen een maand aan de cliënt, dan wel de opvolgend bewindvoerder/mentor, een lijst van alle instanties waarmee de cliënt te maken heeft en de relevant onderliggende stukken. Hiervan kan worden afgeweken wanneer hier toestemming over is met de opvolgend bewindvoerder/mentor en tevens BPBI lid en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
5. In geval van een onderbewindstelling stelt MentoCure ook een eindrekening en-verantwoording op van de door hem ontvangen inkomsten en gedane uitgaven sinds de laatst afgelegde verantwoording aan de rechtbank. MentoCure stuurt deze binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toe aan de rechtbank en indien van toepassing aan de opvolgend bewindvoerder. Naar inzicht van de bewindvoerder wordt bij overname de verantwoording aan cliënt toegestuurd.

² Vermogensbestanddelen zijn enkel van toepassing bij bewindvoering.

6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen is MentoCure verplicht al datgene te doen wat niet zonder nadeel voor de rechthebbende kan worden uitgesteld.
7. Als bovenstaande termijnen zijn overschreden, wordt dit met redenen omkleedt opgenomen in het dossier van cliënt en wanneer dit van toepassing is dient het uitstelverzoek aan de rechtbank opgenomen te worden in het dossier.
8. MentoCure is niet verplicht het complete dossier aan de cliënt over te dragen.
9. Nadat de bovenstaande stappen zijn doorlopen houdt de dienstverlening binnen MentoCure op. De cliënt dient zelfstandig zijn administratie te voeren dan wel contact op te nemen met zijn nieuwe bewindvoerder.

Artikel 15d. Overname specifiek door een BPBI lid

1. De beoogd bewindvoerder/mentor informeert voorafgaand van de aanvraag of het lopende bewind wordt uitgevoerd door een mede BPBI-lid. MentoCure stelt zich in beginsel terughoudend op bij onderlinge overname van dossiers van BPBI leden. Er zal nimmer sprake zijn van actieve werving van cliënten van mede BPBI leden.
2. In geval zich een situatie voordoet als bedoeld in lid 1 neemt MentoCure contact op met het mede lid om te bespreken waarom cliënt van bewindvoerder/mentor wenst te veranderen.
3. Een BPBI lid verleent slechts medewerking aan overname van een dossier van een mede lid als wordt voldaan aan tenminste een van de hierna genoemde voorwaarden:
 - a. De huidige bewindvoerder stemt in met dit verzoek
 - b. Het gaat om een verzoek van de rechtbank
 - c. Het gaat om een verzoek waarvoor de klachtencommissie een bindend advies heeft uitgebracht.
4. Als het daadwerkelijk tot een dossierovername komt, verleent de gewezen bewindvoerder zijn volledige medewerking aan overdracht. De terugtrekkende bewindvoerder stelt alles in

het werk om de overdracht voor de rechthebbende zo snel mogelijk en zonder schade voor de rechthebbende te laten verlopen.

5. Praktische zaken als doorbetalingen leefgeld en dergelijke worden in onderling overleg geregeld.
6. Een BPBI lid kan over een ander lid een klacht indienen, wanneer hij van mening is dat tijdens het overnameproces deze verordening niet correct is toegepast. De klacht zal dan door de klachtencommissie van de BPBI in behandeling worden genomen conform het dan geldende klachtenreglement.

Artikel 16. Werkproces met betrekking tot voorkoming witwassen en financiering terrorisme

1. MentoCure zal in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme, de door ABN AMRO en ING Bank te stellen regels voor het openen van een bankrekening ten behoeve van een cliënt altijd naleven.
2. Voor zover ABN AMRO en de ING bank dit vereist zal de bewindvoerder die de bankrekeningen opent op naam van cliënten, de identificatie van de bank overnemen en uitvoeren conform de volgende procedure:
 - a. De identificatie vindt *face-to-face* en verifieerbaar plaats aan de hand van een op het moment van identificatie geldig legitimatiebewijs, bij voorkeur tijdens het kennismakingsgesprek;
 - b. Een kopie van dit legitimatiebewijs wordt gearhiveerd in het dossier van cliënt door MentoCure, waarop de datum van de verificatie wordt vastgelegd, alsmede de naam en de handtekening van degene die de identificatie heeft verricht;
 - c. De verificatie wordt gedaan door de bewindvoerder dan wel door een schriftelijk aangewezen persoon werkzaam binnen MentoCure die aangewezen is door een van de vennoten van MentoCure;

- d. MentoCure archiveert een document waaruit blijkt op welke wijze de bewindvoerder de cliënt tegenover de bank vertegenwoordigt;
- e. Indien cliënt een wettelijk vertegenwoordiger heeft anders dan MentoCure, dient identificatie van de wettelijke vertegenwoordiger op eenzelfde wijze plaats te vinden als beschreven onder *sub a tot en met c* van dit artikel. MentoCure archiveert een kopie van het (gerechtelijke) document waaruit deze vertegenwoordiging blijkt.

Artikel 17. Functieomschrijvingen MentoCure

1. Binnen MentoCure zijn verschillende personen aanwezig die elk hun eigen functie binnen de vennootschap vervullen. Vaak heerst er bij de cliënt of de organisatie/ instelling verwarring over de verschillende functies. Dit heeft eraan bijgedragen dat binnen de werkprocessen aparte artikelen zijn opgenomen waarin de functieomschrijvingen staan beschreven.
2. Binnen MentoCure kunt u in contact komen met de volgende functies: de bewindvoerder, de mentor, de bewindvoerder en mentor, of eventueel een stagiair(e)/vrijwilliger.

Artikel 17a. Functieomschrijving bewindvoerder

1. Bij bewindvoering beheert de organisatie de financiën van mensen die daar onvoldoende toe in staat zijn als gevolg van fysieke of mentale problematiek of problematische schulden. De correcte omgang met een kwetsbare en bijzondere doelgroep en het zo spoedig mogelijk bereiken van een gezonde, stabiele financiële situatie staan daarbij hoog in het vaandel. De beschermingsbewindvoerder voert beheer over verschillende soorten dossiers, variërend van eenvoudige administratieve dossiers tot zeer complexe schuldendossiers. De bewindvoerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van beschermingsbewind voor toegewezen dossiers. Ondergeschikten van de bewindvoerder kunnen binnen MentoCure zijn: de stagiair(e). De bewindvoerder heeft dagelijks contact met cliënten en schuldeisers,

wekelijks met kredietbanken en gemeenten en meerdere malen per jaar met rechtbanken.

Kerntaken en bevoegdheden van de bewindvoerder zijn:

- a. beheren en stabiliseren van financiën van cliënten, inclusief belastingaangiften en aanvragen toeslagen;
 - b. openen en sluiten van bankrekeningen van cliënten;
 - c. bewaken kwaliteit van de uit te voeren bewindvoeringstaken;
 - d. bewaken tijdige afdoening van uit te voeren acties;
 - e. het onderhouden van schriftelijke en mondelinge contacten met cliënten, samenwerkende organisaties en rechtbanken;
 - f. het afleggen van huisbezoeken, het bijwonen van rechtbankzittingen;
 - g. aanvraag SHV-trajecten en wettelijke schuldsaneringsregelingen;
 - h. aanbieden van betalingsopdrachten;
 - i. bijwonen van zittingen rechtbank voor bewindvoeringszaken.
2. De bewindvoerder binnen MentoCure heeft minimaal een afgeronde hbo-opleiding, heeft aantoonbaar gevoel voor financiën, heeft een uitstekende beheersing van Nederlandse taal in woord en geschrift en is bereid tot het volgen van de verplichte jaarlijkse bijscholing.

Artikel 17b. Functieomschrijving mentor

1. Voor mensen die als gevolg hun geestelijke of lichamelijke toestand niet zelf kunnen beslissen over hun persoonlijke verzorging, behandeling, verpleging enz. kan de kantonrechter een mentor aanstellen. De mentor draagt dan zorg voor cliënt, bespreekt samen met de cliënt of deze een goede verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding krijgt. Cliënt is zelf niet meer bevoegd te beslissen over deze zaken, de verantwoordelijkheid en bevoegdheid ligt dan bij de mentor. De mentor kan ook beslissen over wel of niet zelfstandig blijven wonen.

Voor deze zaken is de mentor de wettelijke vertegenwoordiger, maar betreft cliënt zoveel mogelijk bij beslissingen. De mentor is verantwoordelijk voor de uitvoering van mentorschap voor toegewezen dossiers. De mentor heeft maandelijks contact met cliënten en bewindvoerders en incidenteel met hulpverleners. Kerntaken en bevoegdheden van de bewindvoerder zijn:

- a. regisseren van zorgtaken voor toegewezen cliënten;
 - b. onderhouden van contacten met hulpverleners;
 - c. beoordelen en accorderen zorgplannen;
 - d. besluiten over verzorging, verpleging, begeleiding en woonsituatie.
2. De mentor binnen MentoCure heeft minimaal een afgeronde hbo-opleiding, heeft een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, heeft ervaring op het gebied van zorg, verpleging en/of maatschappelijk werk en is bereid tot het volgen van de verplichte jaarlijkse bijscholing.

Artikel 17c. Functieomschrijving stagiair(e)/ vrijwilliger

1. De persoon die (in samenspraak met het opleidingsinstituut) een kortere of langere tijd stage loopt of vrijwilligerswerk verricht bij MentoCure. De stagiair(e)/vrijwilliger zal zich bezighouden met ondersteunende werkzaamheden.
2. Elke stagiair(e)/vrijwilliger heeft binnen de organisatie een eigen begeleider toegewezen die verantwoordelijk is voor interne opleiding en begeleiding van de stagiair(e)/vrijwilliger.
3. De begeleider wijst ook taken toe aan de stagiair(e)/vrijwilliger maar blijft zelf verantwoordelijk voor uitvoering en controle op de door de stagiair/vrijwilliger uitgevoerde werkzaamheden.
4. Met de stagiair(e)/vrijwilliger wordt een stageovereenkomst/vrijwilligersovereenkomst, een verklaring handelingsbekwaamheid en integriteit en een geheimhoudingsovereenkomst getekend, zodat cliënt zijn privacy gewaarborgd blijft.

Artikel 18. Wijzigingen

1. Eventuele wijzigingen in de reglementen worden kenbaar gemaakt via de website www.mentocure.nl. Hier is altijd de laatste versie van de reglementen opgenomen.
2. Nieuwe reglementen worden in dat geval niet opnieuw uitgereikt aan cliënten maar de cliënt kan dit altijd opvragen waarna een kopie wordt verstuurd aan cliënt.

3. Privacybepaling MentoCure

Privacybepaling

Beste cliënt,

In dit document geven wij u de nodige informatie hoe MentoCure omgaat met uw persoonlijke gegevens die wij in het kader van onze werkzaamheden hebben of gaan ontvangen.

De privacybepaling en de hierbij behorende verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle persoonsgegevens die MentoCure verwerkt van haar cliënten. Indien u cliënt wordt van MentoCure, of om een andere reden persoonsgegevens aan MentoCure verstrekt, geeft u uitdrukkelijk toestemming om uw persoonsgegevens in lijn met de privacybepaling te verwerken. Wij adviseren u om deze bepaling goed door te lezen en te bewaren voor uw eigen administratie. Wanneer er wijzigingen plaatsvinden binnen de bepaling zullen deze via de website www.mentocure.nl bekend worden gemaakt. Wij adviseren u daarom om regelmatig de privacybepaling te bekijken.

MentoCure gaat zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die worden ontvangen wordt altijd zorgvuldig omgegaan. MentoCure heeft technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat (onbevoegde) derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. In deze bepaling wordt hier nadere uitleg over gegeven aan u zodat u hier meer inzicht in krijgt. Deze privacybepaling omvat tevens:

- a. De voorbeeldbrief “verwijderen van persoonsgegevens”
- b. De verklaring “verwijdering van gegevens”

In de verklaring wordt besproken waarom uw toestemming nodig is voor het verwerken van uw gegevens. Derhalve wordt eerst uitgelegd wanneer en welke persoonsgegevens door MentoCure worden verwerkt. Tevens komen uw rechten als cliënt aan de orde met betrekking tot uw persoonsgegevens.

Contactgegevens

U kunt MentoCure telefonisch bereiken op spreekuurtijden van maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 11.00 uur. U kunt met uw toegewezen contactpersoon contact opnemen via:

- a. Telefoonnummer mevrouw A. (Ank) Kleijn: 06- 57 09 50 12.
- b. Telefoonnummer mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn: 06- 83 95 17 43.

Wanneer u een e-mail wilt versturen kunt u de e-mail versturen naar het algemene e-mailadres: info@mentocure.nl of naar het persoonlijke e-mailadres van uw toegewezen contactpersoon:

- a. E-mailadres mevrouw A. (Ank) Kleijn: kleijn.a@mentocure.nl
- b. E-mailadres mevrouw mr. A.J. (Janet) Kleijn: kleijn.aj@mentocure.nl

Op de website www.mentocure.nl kunt u ook aanvullende informatie vinden over het kantoor. Via de website heeft u ook de mogelijkheid om contact te leggen middels het contactformulier.

Tevens kunt u correspondentie zenden naar:

MentoCure

Postbus 119

2260 AC Leidschendam.

Dienstverlening

U bent cliënt van MentoCure. Dit betekent dat de rechtbank door middel van een beschikking heeft geoordeeld dat u een bewindvoerder, mentor of beiden nodig heeft die uw belangen behartigt. De redenen waarom u een bewindvoerder of mentor nodig heeft kunnen uiteenlopend zijn. Het verwerken van persoonsgegevens is vaak noodzakelijk zodat de bewindvoerder of mentor beter in kan spelen op uw persoonlijke situatie. Het verwerken van persoonsgegevens is soms ook noodzakelijk omdat MentoCure hiertoe een wettelijke verplichting heeft.

Uw persoonsgegevens

Om uw belangen op de juiste manier te behartigen is MentoCure genoodzaakt en verplicht op grond van Nederlandse wet- en regelgeving om verschillende persoonsgegevens op te vragen en te archiveren van haar cliënten.³ Bij bewindvoering is er ook sprake van archivering van financiële gegevens. In het geval MentoCure enkel het mentoraat heeft zullen er geen financiële gegevens worden gearchiveerd van de cliënt. Daarnaast kan het ook afhankelijk zijn van de situatie waarin

³ Artikel 7 lid 1 jo. lid 2 en artikel 8 lid 2 sub a-c besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren.

de cliënt zich bevindt, dat bepaalde stukken ontbreken, niet nodig zijn of helemaal niet van toepassing zijn op de cliënt zijn situatie. Vanzelfsprekend worden deze stukken dan ook niet voor die cliënt gearchiveerd. Vaak zal het afhangen van de specifieke omstandigheden en het specifieke geval welke gegevens van toepassing zijn en daarom worden gearchiveerd. Met hetgeen hierboven besproken, is het mogelijk dat de volgende gegevens, hieronder opgenomen in alfabetische volgorde, van de cliënt worden gearchiveerd:

- a. aanvraag bijzondere bijstand, toeslagen (zorg/huur) of kwijtschelding bij lage inkomens;
- b. bankrekeningnummer(s) van de cliënt;
- c. belastingaangiften;
- d. beschikking rechtbank;
- e. betaling van vaste lasten en leefgelden;
- f. boedelbeschrijving en beschrijving vermogensbestanddele;
- g. contactgegevens van de cliënt;
- h. contactmomenten die de bewindvoerder of mentor heeft met de cliënt, dan wel een aantekening over het uitblijven van contact;
- i. correspondentie en vastlegging contactmomenten met cliënt, waaronder klachten;
- j. correspondentie met derden, waaronder schuldeisers;
- k. documenten die de vermogenstoestand van de cliënt betreffen;
- l. documenten die de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de cliënt betreffende vastlegging en uitvoering van de gemaakte afspraken en opdrachten voor de cliënt;
- m. eindrekening en verantwoording goedgekeurd (wanneer mogelijk) door cliënt en kantonrechter;
- n. extra uitgaven en aflossingen van schulden;
- o. geactualiseerde inkomensgegevens;

- p. geactualiseerde berekening beslagvrije voet, wanneer er sprake is van beslaglegging;
- q. geactualiseerd budgetplan;
- r. gehanteerde tarieven;
- s. getekende reglementen van MentoCure;
- t. huwelijkse staat;
- u. inhoudelijke verslaglegging in het dossier van cliënt;
- v. jaarlijks terugkerende rekening en verantwoording met goedkeuring door kantonrechter of ondertekening door rechthebbende (indien van toepassing);
- w. kopie van een geldig legitimatiebewijs;
- x. melding handelsregister bij een onderneming;
- y. melding kadaster bij registergoederen;
- z. plan van aanpak getekend door de cliënt (als niet ondertekend/aanwezig: de reden waarom);
- aa. eventuele aanvullingen op het plan van aanpak en nagekomen planafspraken;
- bb. reden wanneer inkomensvoorzieningen niet (kunnen) worden benut;
- cc. schriftelijke vastlegging intakegesprek;
- dd. schuldhulpregelingen en correspondentie hierover;
- ee. wensen en geloofsovertuiging van de cliënt en gemaakte afspraken over contactmomenten;
- ff. polis zorgverzekering, polissen aansprakelijkheidsverzekering en andere gezien de omstandigheden noodzakelijke verzekeringen;
- gg. overige stukken welke niet zijn genoemd en worden verlangd te archiveren volgens het Accountantsprotocol Kwaliteitseisen CBM of de kwaliteitsverordening BPBI van het geldende jaar in het belang zijn voor cliënt om te archiveren.

Wat doet MentoCure met uw gegevens

Bij bewindvoering zal MentoCure de gegevens gebruiken om een overzicht te krijgen in de financiële gegevens van de cliënt. MentoCure dient dit overzicht ook als boedelbeschrijving in te dienen bij de rechtbank. Om inzicht te verkrijgen in de situatie van cliënt zal een begroting worden opgesteld. Hiervoor dient er inzicht te zijn in de vaste lasten, de inkomsten en de uitgaven van de cliënt. Wanneer sprake is van een problematisch schuldenbewind zal een schuldeninventarisatie gemaakt worden. Hierom dient MentoCure gegevens op te vragen met betrekking tot deze schulden. Jaarlijks legt MentoCure verantwoording af aan de rechtbank middels een rekening en verantwoording. Wanneer het bewind eindigt zal een eindrekening en verantwoording worden opgemaakt. De rekening en verantwoording omvat de uitgaven en inkomsten op alle (bij MentoCure bekende) rekeningen van de cliënt. De rechtbank controleert deze (eind) rekening en verantwoording.

Bij mentorschap zullen documenten worden opgeslagen met betrekking tot verpleging, verzorging, de geloofsovertuiging of behandeling van de cliënt. Vaak is dit nodig om de cliënt zijn belangen op de juiste manier te behartigen. Doordat de mentor inzicht heeft in de persoonlijke situatie van de cliënt kan de mentor hierop anticiperen. Tevens zullen (wanneer de cliënt deze heeft uitgesproken) zijn wensen worden gearhiveerd. Zo weet MentoCure precies wat de cliënt wenst zodat hier op de juiste manier kan worden afgestemd. Jaarlijks of wanneer het mentoraat eindigt zal er een mentorschapsrapportage worden verzonden aan de rechtbank.

Verstrekken van gegevens aan derden

Als het noodzakelijk is voor het uitvoeren van het bewind of het mentoraat kan informatie worden verstrekt aan en ontvangen worden van andere partijen. Dit betekent dat MentoCure gegevens van u naar instanties kan doorzenden of kan ontvangen. Dit kan bijvoorbeeld

voorkomen wanneer er voor een cliënt een aanvraag gedaan wordt bij de gemeente voor bijzondere bijstand. In dat geval zal een kopie van de polis van de zorgverzekering mee worden gestuurd. Daarnaast kan er door zorginstellingen waar de cliënt verblijft om een kopie van het identiteitsbewijs worden gevraagd. Zo kunnen ook gegevens worden verstuurd naar organisaties zodat belangen van de cliënt op de juiste manier kunnen worden gediend. Hier kan gedacht worden aan een situatie waarin de cliënt problematische schulden heeft en de VTLB aan een beslaglegger/deurwaarder moet worden verzonden. Gegevens van de cliënt worden enkel aan derden verstrekt wanneer dit in het belang is van de cliënt. Het is daarnaast misschien fijn om te weten dat elke organisatie en ondernemer vanaf 25 mei 2018 aan de AVG dient te voldoen. Dit betekent dat ook derden die gegevens van u ontvangen uw privacy in grote mate in acht dienen te houden.

Hoe archiveert MentoCure uw gegevens

MentoCure ontvangt uw gegevens van verschillende instellingen en/of organisaties. Deze gegevens ontvangt MentoCure per e-mail, telefonisch of per postadres. MentoCure verwerkt digitale gegevens direct in het programma SmartFms. Het programma van SmartFMS is beveiligd en uw gegevens worden opgeslagen in de *cloud*. SmartFMS dient zich ook aan de AVG te houden en dit is ook opgenomen in hun algemene voorwaarden.

Het kan ook voorkomen dat MentoCure gegevens ontvangt die nog niet digitaal zijn. Dit zal het geval kunnen zijn wanneer de cliënt tijdens een contactmoment gegevens of correspondentie meegeeft aan de bewindvoerder of mentor. In dat geval worden de gegevens zo snel mogelijk, doch binnen twee werkdagen, gescand en daarna opgeslagen in SmartFMS. De papieren gegevens worden daarna direct vernietigd door de shredder. Het kan natuurlijk zo zijn dat de cliënt aangeeft dat hij de gegevens zelf wil bewaren. In dat geval zullen de stukken worden

geretourneerd aan de cliënt. Dit werkproces is niet alleen milieuvriendelijk maar zorgt er ook voor dat er volledig *paperless* gewerkt wordt. Doordat er geen papieren dossiers op kantoor aanwezig zijn wordt uw privacy nog beter beschermd.

Geheimhoudingsverklaring

Elke medewerker werkzaam bij MentoCure is een geheimhoudingsverklaring met MentoCure aangegaan. Hierdoor waarborgt MentoCure dat uw gegevens niet worden verspreid door (mogelijke) medewerkers of stagiair(e)s/vrijwilligers.

Beveiliging en datalek

MentoCure heeft passende maatregelen genomen om het beveiligingsniveau te waarborgen. Hierbij is rekening gehouden met de stand van de techniek en de verwerkingsdoeleinden. Naast de geheimhoudingsverklaring, wordt er ook gewerkt met het beveiligde programma SmartFMS waar uw gegevens in staan opgeslagen. Dit programma is alleen te gebruiken door MentoCure nu SmartFMS een beveiligde omgeving aanbiedt. Tot SmartFMS kan enkel toegang worden verkregen door middel van een meerfactorauthenticatie. Dit betekent dat men enkel met gebruik van een e-mailadres, een gebruikersnaam en een wachtwoord toegang kan krijgen tot het systeem. Tevens hebben de computers van MentoCure beveiligingssoftware, zijn zij gestationeerd in een afgesloten ruimte en worden deze computers nog extra beveiligd doordat zij zijn versleuteld. De computers worden, na bepaalde tijd inactief te zijn geweest, automatisch opnieuw versleuteld. Tevens wordt er niet gewerkt met een automatische login tot het datasysteem. MentoCure heeft naast de bovenstaande maatregelen zelf intern een protocol beschreven hoe er bij MentoCure omgegaan dient te worden met betrekking tot informatiebeveiliging. De website van MentoCure is beveiligd met een SSL-beveiliging. Daarnaast

treft men ook een cookiemelding, een melding gegevensverzameling en de privacyverklaring aan op de website. Wanneer het contactformulier wordt ingevuld, wordt dit direct naar de e-mail van MentoCure verzonden. Wel vragen wij bij het versturen van persoonlijke informatie altijd of de cliënt de gegevens direct naar MentoCure wil e-mailen en dit niet via het contactformulier wil doen. Het contactformulier is enkel voor algemene vragen bedoelt.

Het inloggen in SmartFMS voor cliënten werkt ook via een meerfactorauthenticatie. Uw gebruikersnaam en wachtwoord worden nooit in dezelfde correspondentie aan u verzonden. Daarnaast dient u het bij MentoCure bekende e-mailadres in te vullen voordat u toegang krijgt. U kunt altijd een nieuwe gebruikersnaam en/of wachtwoord aanvragen bij MentoCure. Wanneer u zelf het idee hebt dat iemand uw gebruikersnaam en/of wachtwoord heeft kunt u ook altijd aan ons vragen om uw toegang (tijdelijk) te blokkeren. Hierna kan een nieuw account worden aangemaakt.

MentoCure hanteert ook een Facebooksite. Op deze Facebooksite worden enkel incidenteel informatieve berichten geplaatst. MentoCure gebruikt persoonsgegevens van cliënten **nooit** op *Social Media*.

E-mailberichten bevatten standaard een disclaimer die meegestuurd wordt bij elke e-mail. In de disclaimer is de volgende tekst opgenomen:

Het is mogelijk dat de naar u verzonden e-mail (inclusies alle bijlagen) vertrouwelijke informatie bevat. Als dit bericht niet voor uw bestemd is, verzoeken wij u MentoCure te informeren en het bericht direct te wissen zonder dat u de inhoud (inclusief de bijlagen) leest van het bericht. Het is nimmer toegestaan om dit bericht in zijn geheel of een gedeelte hiervan zonder toestemming van MentoCure te gebruiken of te verspreiden. Bij voorbaat dank.

Nu MentoCure geen bezoekadres heeft hoeft u niet bang te zijn dat anderen gebruik maken van het netwerk. De wifi is beveiligd en wordt enkel gebruikt door MentoCure. We hebben ook nagedacht over telefonische apparaten, wifi en de mogelijkheid dat er via die wijze inbreuk kan worden gemaakt op uw privacy. Dit betekent dat de mobiele apparaten niet automatisch verbinding maken met (openbare) *wifi hotspots*, maar via het onbeperkte internetaanbod van de provider waarmee MentoCure een overeenkomst heeft gesloten.

Stel nu dat het toch voorkomt dat een datalek plaatsvindt? In dat geval zal MentoCure binnen tweeënzeventig uur nadat wij hiervan op de hoogte zijn gesteld, de autoriteit informeren. Dit hoeft MentoCure niet te doen wanneer er aangetoond kan worden dat het onwaarschijnlijk is dat er door de inbreuk risico's voor de cliënt zijn ontstaan.

Wat zijn uw rechten

Zoals u ook in de werkprocessen heeft kunnen lezen stimuleert MentoCure de zelfredzaamheid van cliënten. Uiteindelijk heeft u het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet mogen ontvangen. Maar daarnaast heeft u ook nog andere rechten. Deze rechten zijn hieronder voor uw uiteengezet:

- a. U heeft als cliënt het recht om te weten dat MentoCure gegevens verwerkt en welke gegevens van u worden verwerkt. U mag om deze reden altijd om een overzicht vragen van al uw persoonsgegevens die MentoCure heeft verwerkt in haar administratie om uw belangen te behartigen. MentoCure zal in dat geval eerst vaststellen dat degene die om inzage vraagt ook daadwerkelijk de cliënt zelf is. Dit dient MentoCure vast te stellen zodat datalekken worden voorkomen. Aan het verstrekken van dit overzicht zijn geen verdere kosten verbonden.

- b. U mag altijd om een correctie vragen wanneer u meent dat de persoonsgegevens incorrect zijn verwerkt in de administratie. Hier kan bijvoorbeeld sprake van zijn als u meent dat er onjuiste informatie is aangeleverd door een instantie. In dat geval vragen wij u dit te melden bij MentoCure. Op die manier kunnen wij nog beter ons werk doen. Dit stellen wij dan ook zeer zeker op prijs!
- c. De cliënt mag altijd vragen om zijn eigen persoonsgegevens. In dat geval zal MentoCure de persoonsgegevens verstrekken. MentoCure is echter niet gehouden om het gehele dossier aan de cliënt over te dragen.⁴
- d. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons altijd verzoeken deze gegevens te verwijderen. U kunt in dit geval gebruik maken van de bijgevoegde voorbeeldbrief *“verwijderen van persoonsgegevens”*. Deze brief kunt u via de hier bovenstaande kanalen beschreven onder de contactgegevens versturen. Zie hiervoor ook de informatie opgenomen onder *“bewaartermijn”*.

Bewaartermijn en het wissen van gegevens

MentoCure is aangesloten bij de BPBI. De BPBI is de branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders. De BPBI werkt met een kwaliteitsverordening waar MentoCure zich aan dient te houden. MentoCure dient bij bewindvoering het dossier minimaal zeven jaar te bewaren en bij mentorschap is de bewaartermijn minimaal vijf jaar. Uw gegevens worden daarom ook minimaal zeven jaar of vijf jaar door ons bewaart. Deze termijn gaat in nadat het dossier is gesloten. Sluiting van dossier kan voorkomen in gevallen dat het bewind of het

⁴ Zie: artikel 14 c lid 8 Werkprocessen MentoCure.

mentoraat is opgeheven door de rechtbank of doordat de bewindvoerder/mentor of cliënt is overleden. Het kan ook voorkomen dat iemand een andere bewindvoerder of mentor heeft gevonden en MentoCure van zijn verantwoordelijkheden als bewindvoerder of mentor door de rechter wordt ontslagen.

Na deze termijn zullen uw gegevens vanzelfsprekend op verantwoorde wijze worden vernietigd nu zij niet langer nodig zijn voor het doel. Wilt u dat uw gegevens (eerder) worden verwijderd? Dan kunt u dit aan ons kenbaar maken door middel van de bijgevoegde voorbeeldbrief *“verwijderen of correctie van persoonsgegevens”*. Tevens dient u de bijgevoegde verklaring *“verwijdering van gegevens”* te ondertekenen. In dat geval zal MentoCure er alles aan doen om u hierin bij te staan. Wanneer u de brief en de verklaring heeft ingestuurd zal MentoCure contact opnemen met de BPBI en na overleg met de BPBI zal er een terugkoppeling worden gegeven of MentoCure uw persoonsgegevens eerder mag en kan verwijderen. Hierbij zullen dezelfde termijnen in acht worden genomen zoals benoemd in de klachtenregeling van MentoCure.

Wanneer er overgegaan wordt tot het wissen van uw gegevens worden de gegevens uit het digitale programma SmartFMS en van een eventuele extra back up worden verwijderd. Hierdoor weet u zeker dat MentoCure geen persoonsgegevens meer van u in bezit heeft. Wanneer u aan MentoCure het verzoek heeft gedaan om de gegevens te wissen wordt het lastig voor MentoCure om zich nog te verweren in het geval u in de toekomst MentoCure aansprakelijk zou stellen. Simpelweg omdat MentoCure uw gegevens niet meer heeft. Hierom wordt er bij een verzoek tot het wissen van gegevens altijd een verklaring gevraagd aan de cliënt waarin wordt afgezien van aansprakelijkheidsstelling van MentoCure in de toekomst.

Wat is de situatie indien u MentoCure bepaalde informatie niet geeft of MentoCure beperkt in het gebruik?

U heeft een bewindvoerder, een mentor of beide wanneer u cliënt bent bij MentoCure. Om uw belangen op de juiste manier te behartigen dient uw bewindvoerder of mentor te beschikken over alle relevante informatie. Wanneer deze relevante informatie ontbreekt kan de bewindvoerder of de mentor beperkt worden in het adequaat uitvoeren van de werkzaamheden.

Wanneer u bepaalt dat u persoonlijke informatie niet wenst te verstrekken of beperkingen oplegt in het gebruik van deze informatie kan de bewindvoerder of de mentor uw belangen niet (ten volle) behartigen. De bewindvoerder of mentor zal in dat geval u ook wijzen op de (mogelijke) consequenties die (kunnen) ontstaan wanneer u hiervoor kiest. Samen zal er naar een gepaste oplossing worden gezocht. Wanneer u toch wilt dat gegevens van u worden verwijderd dan kunt u ons hiervan schriftelijk in kennis stellen door middel van de voorbeeldbrief *“verwijderen van persoonsgegevens”* en de verklaring *“verwijdering van gegevens”*.

Heeft u vragen of klachten?

MentoCure tracht zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Heeft u vragen over de wijze waarop persoonsgegevens worden gebruikt of heeft u vragen omtrent het werkproces van archivering, bewaartermijnen of wilt u ergens anders meer inzicht over? Schroom dan niet en neem contact op via een van de beschreven kanalen zoals opgenomen onder de contactgegevens. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen voor u te beantwoorden.

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop MentoCure met uw persoonsgegevens is omgegaan dan stellen we het op prijs dat u contact opneemt met een van de vennoten binnen

MentoCure. De wijze waarop u een klacht in kunt dienen is beschreven binnen de in de reglementen opgenomen klachtenregeling.

Toestemming

MentoCure kan alleen gegevens verwerken wanneer dit ten aanzien van de betrokkene rechtmatig is en de cliënt hiervoor toestemming geeft. Deze toestemming is ook noodzakelijk voor de uitvoering van het bewind of mentoraat. Deze toestemming kan elk moment worden ingetrokken met de voorbeeldbrief *“verwijderen van persoonsgegevens”* en de verklaring *“verwijdering van gegevens”*.

Voorbeeldbrief “Verwijderen van persoonsgegevens”

MentoCure

Postbus 119

2260 AC Leidschendam

[[naam cliënt]]

[[adres]]

[[postcode en woonplaats]]

[[woonplaats en datum]]

Betreft: het verwijderen of correctie van persoonsgegevens

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij verzoek ik u de hieronder beschreven persoonsgegevens te verwijderen/corrigeren⁵:

- ***[[vermeldt hier om welke gegevens u correctie en/of verwijdering vraagt]]***

De reden waarom ik wil dat deze persoonsgegevens worden verwijderd/gecorrigeerd is:

- ***[[reden waarom]]***

Ik wil u bij deze om een ontvangstbevestiging vragen van deze brief.

Met vriendelijke groet,

[[naam en handtekening cliënt]]

⁵ Doorhalen wat niet van toepassing is

Verklaring “verwijdering van gegevens”

Ondergetekende:

[[naam]]

[[adres]]

[[postcode en woonplaats]]

Verklaart als volgt:

Over de periode **[[datum uitspraak bewind en/of mentoraat]]** tot **[[datum einde bewind en/of mentoraat]]** heeft MentoCure mijn belangen behartigd als:⁶

- Bewindvoerder
- Mentor
- Bewindvoerder en mentor

Ten behoeve van deze uitvoering van deze werkzaamheden heeft MentoCure met mijn toestemming persoonsgegevens in haar administratie opgenomen. Het is mijn wens dat alle persoonsgegevens die MentoCure niet langer hoeft te bewaren, onverwijld worden verwijderd.

Ik beseft dat wanneer dit verzoek plaatsvindt binnen de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar bij bewindvoering en vijf jaar bij mentorschap, MentoCure eerst contact zal moeten opnemen met de branchevereniging BPBI om hierover te overleggen en zo nodig toestemming moet vragen of verzoek tot ontheffing moet indienen en dit moet worden verleend door de BPBI. Ik beseft dat door het verwijderen van deze gegevens MentoCure zich niet goed kan verweren als ik in de toekomst MentoCure verwijt mijn belangen niet of niet goed behartigd te hebben.

Bij deze verklaar ik dan ook dat, als MentoCure overgaat tot verwijdering van mijn persoonsgegevens, ik het kantoor in de toekomst op geen enkele manier aansprakelijk kan stellen. Ik ben mij ervan bewust dat hier ook expliciete aansprakelijkstelling onder valt voor het niet of niet goed behartigen van mijn belangen in de tijd dat ik onder bewind heb gestaan en/of een mentor heb gehad bij MentoCure.

Aldus ondertekend door,

[[uw naam, plaats, datum en handtekening]]

⁶ Doorhalen wat niet van toepassing is.

4. Cliëntrelatie bewindvoering MentoCure⁷

⁷ De cliëntrelatie bewindvoering is enkel van toepassing wanneer u een bewindvoerder krijgt bij MentoCure.

Cliëntrelatie bewindvoering

Hieronder staan de afspraken gebundeld die de cliënt en de bewindvoerder maken en waarmee beiden akkoord gaan alvorens de verzoekschriftprocedure wordt gestart.

Wat wordt er door de bewindvoerder van de cliënt verwacht:

Artikel 1. Openheid van zaken en eerlijke verstandhouding

1. De cliënt draagt er zorg voor dat er openheid van zaken wordt gegeven aan de bewindvoerder bij welke banken hij of zij rekeningen heeft.
2. De cliënt geeft alle wijzigingen in zijn persoonlijke of financiële omstandigheden direct door aan de bewindvoerder en levert hiervan eventuele bewijstukken aan.
3. Wanneer cliënt een loonbeslag heeft op het inkomen dan dient hij/zij dit vooraf te bespreken met de bewindvoerder.
4. De cliënt zal zelf geen eigen administratieve zaken doorvoeren of wijzigen bijvoorbeeld door gebruik van de DIGID.

Artikel 2. Toezenden noodzakelijke gegevens

1. In het formulier intakegesprek is een lijst van relevante informatie opgenomen. Alvorens de zitting heeft plaatsgevonden en het bewind is uitgesproken probeert de cliënt de stukken die op hem van toepassing zijn te verzamelen. Na de uitspraak zendt de cliënt de stukken zo snel mogelijk toe aan de bewindvoerder.
2. Na de uitspraak onderbewindstelling stuurt de cliënt alle financiële correspondentie/noodzakelijke informatie en documenten toe aan de bewindvoerder. Van de cliënt wordt verwacht dat hij alle bescheiden overgeeft aan de bewindvoerder en eerlijk

en naar waarheid openheid van zaken geven aan de bewindvoerder. Hierdoor wordt de bewindvoerder in de gelegenheid gesteld om een goed financieel beheer te (blijven) voeren. Wanneer cliënt nog (financiële) correspondentie ontvangt stuurt hij dit ook direct toe aan de bewindvoerder.

3. Wanneer de bewindvoerder stukken opvraagt bij de cliënt, die naar cliënt zelf zijn verstuurd, zal de cliënt zorgdragen dat dit binnen twee (werk) dagen door de bewindvoerder wordt ontvangen.

Artikel 3. Inkomen

1. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het genereren van inkomen. Dit inkomen kan voortkomen uit arbeid, inkomen uit vermogen of inkomen uit uitkering. De cliënt stelt altijd de bewindvoerder op de hoogte van de aard en herkomst van het inkomen.

Artikel 4. Schulden

1. Cliënt geeft volledige openheid van zaken ten aanzien van zijn financiële situatie en (eventuele) schulden. Tijdens de inventarisatie van schulden wordt er van de belanghebbende volledige openheid verwacht van alle zaken ten aanzien van alle inkomsten, uitgaven, lopende betalingsverplichtingen en van het saldo van alle bank/giroprekeningen die op naam gesteld zijn. De onderbewindstelling wijzigt niet de juridische positie van de schuldeisers en de schuldenaar. De rechtsmiddelen die de schuldeiser ten dienste staan blijven van kracht.
1. De cliënt verplicht zich om geen nieuwe schulden en/of andere financiële verplichtingen aan te gaan die het opgestelde of gewijzigde budget kunnen frustreren, vanaf de dag dat bewindvoering door de kantonrechter is uitgesproken middels een beschikking.

Artikel 5. Verslavingsproblematiek

1. Cliënt dient in het geval van verslavingsproblematiek dit vooraf te bespreken met de bewindvoerder.

Artikel 6. Klachtenafhandeling

1. Tegenwoordig wordt veel gecommuniceerd via internet en *Social Media*. Het ventileren van klachten enkel op *Social Media* wordt niet behandeld en/of op gereageerd en is tevens niet bevorderlijk voor het contact en de onderlinge relatie tussen bewindvoerder en cliënt. MentoCure mag dan ook van cliënt verwachten dat alvorens de klacht via *Social Media* wordt geventileerd, eerst de gehanteerde klachtenregeling binnen MentoCure wordt gevolgd.

Artikel 7. Dreigementen en verbale agressie

1. Binnen MentoCure is een omgeving gecreëerd waarbij iedereen veilig zijn werkzaamheden moet kunnen verrichten. Wanneer deze veilige omgeving niet wordt gerespecteerd kunnen werkzaamheden niet naar behoren worden uitgevoerd. De cliënt dient daarom met het volgende rekening te houden:
 - a. Dreigementen van welke aard dan ook, waarbij te denken valt aan verbale agressie, lichamelijke agressie of agressie geuit op *Social Media*, door de cliënt aan het adres van de bewindvoerder worden niet geaccepteerd. Wanneer de bewindvoerder dit nodig acht kan gekozen worden om aangifte te doen. In dat geval zal de bewindvoerder ook zijn ontslag indienen bij de rechtbank doordat een onwerkbaar situatie ontstaat.
 - b. De eventuele aangifte kan worden gemeld aan de cliënt maar hier is de bewindvoerder en/of de directie van MentoCure niet toe verplicht.

Wat mag de cliënt van bewindvoerder verwachten:

Artikel 8. Uitvoering bewind

1. De bewindvoering wordt uitgevoerd volgens de wettelijke regels zoals gesteld in de artikelen 1:431 en volgende van het Burgerlijk Wetboek en andere regelingen zoals omschreven in de reglementen MentoCure vof.
2. Onder de wettelijke regels valt ook het opstellen van een plan van aanpak bewind voor het uitspreken van het bewind. Dit plan van aanpak wordt waar mogelijk gezamenlijk met cliënt opgesteld. In overleg wordt hierin het doel neergelegd. Tevens worden wederzijdse afspraken en verwachtingen neergelegd in het plan van aanpak.
3. De cliënt mag verwachten dat de bewindvoerder zijn zaken en belangen als een goed bewindvoerder behartigt.

Artikel 9. overhandiging reglementen

1. Bij de intake worden de reglementen aan de cliënt uitgereikt. Hieronder vallen de werkprocessen, de cliëntrelatie, het klachtenreglement, de privacybepaling, het intakeformulier en de flyer. Met ondertekening van de reglementen verklaart de cliënt de documenten te hebben ontvangen en kennis te hebben genomen van de in de documenten beschreven procedure.

Artikel 10. Zelfredzaamheid, zelfbeschikking en wensen

1. De bewindvoerder respecteert en stimuleert zelfredzaamheid en autonomie van de cliënt en laat waar mogelijk de cliënt zelf besluiten nemen en/of stimuleert zelfstandig handelend optreden.

2. De bewindvoerder gaat in uitoefening van het bewind uit van de levensovertuiging, godsdienstige gezindheid en culturele achtergrond van de cliënt.

Artikel 11. Openen beheer- en leefgeldrekening en toezending afschriften

1. Na uitspraak van de onderbewindstelling zal de bewindvoerder zorgdragen dat er zo spoedig mogelijk een bankrekening wordt geopend. Deze rekening staat op naam van cliënt maar zal beheerd worden door de bewindvoerder. Deze rekening wordt gebruikt voor ontvangst van de inkomsten en betaling van de verplichtingen. Bij aanvang van de bewindvoering zal de bewindvoerder aan cliënt vragen of hij/zij in de toekomst een afschrift wil ontvangen van de rekening(en).
2. Cliënten zullen (wanneer hier prijs op wordt gesteld en dit is aangegeven) maandelijks een overzicht van de financiële mutaties ontvangen tenzij cliënt gegevens gevraagd heeft om in te loggen via de website van MentoCure in SmartFms. Wanneer cliënt een inlogcode wil ontvangen dient dit schriftelijk aangegeven te worden aan de bewindvoerder.

Artikel 12. Aan te schrijven instanties/organisaties

1. De bewindvoerder verzoekt aan alle (bij de bewindvoerder bekende) organisaties, waar cliënt betrekkingen mee heeft, om alle toekomstige correspondentie in de toekomst rechtstreeks aan bewindvoerder te zenden.

Artikel 13. Schulden, budget en begroting

1. De schulden van de cliënt zullen door de bewindvoerder in de eerste vier maanden geïnventariseerd worden. De schuldeisers zullen schriftelijk op de hoogte worden gesteld van

de onderbewindstelling. Tevens zal verzocht worden om toekomstige correspondentie aan de bewindvoerder te zenden. De bewindvoerder zal na inventarisatie van de totale schuldenlast oplossingen zoeken. Dit kan betekenen dat er door bewindvoerder zelf aflossingsregelingen worden getroffen met de schuldeisers, dan wel dat er een minnelijke of een wettelijke schuldenregeling aangevraagd zal gaan worden.

2. Tegelijk met de inventarisatie zal de bewindvoerder een budget opstellen met daarin opgenomen de maandelijkse inkomsten en uitgaven van cliënt. Met inkomsten wordt bedoeld salaris, uitkering, eventueel voorlopige teruggave inkomstenbelasting en heffingskortingen. Tot de uitgaven wordt gerekend de huisvestingslasten, verzekeringen, vervoerskosten, abonnementen, huishoudgeld, eventuele aflossingsregelingen en reserveringen.
3. De uitgaven van cliënt worden uitgevoerd conform het opgestelde budgetoverzicht. Bij betaling van de uitgaven zal er prioriteit wordt gegeven aan de huisvestingslasten, noodzakelijke verzekeringen en de uitgaven voor levensonderhoud.
4. De uitgaven voor levensonderhoud zal de bewindvoerder in overleg met de cliënt wekelijks of maandelijks overmaken naar een bankrekening, waarover cliënt dan wel een gemachtigde van cliënt zelf de beschikking heeft. Deze rekening zal (wanneer mogelijk) door bewindvoerder geblokkeerd worden tegen debetsaldi.
5. De bewindvoerder zal verder alle overige werkzaamheden uitvoeren, die naar het oordeel van bewindvoerder in het financiële belang zijn van cliënt. De bewindvoerder houdt zich hierbij de mogelijkheid voor om externe deskundigheid te benaderen, bijvoorbeeld een advocaat bij procesvertegenwoordiging of een belastingadviseur voor specifiek belastingadvies.

Artikel 14. Boedelbeschrijving

1. Na vier maanden, na aanvang van de onderbewindstelling, zal de bewindvoerder een eerste inventarisatie indienen bij de kantonrechter. Deze inventarisatie omvat een omschrijving van de bezittingen en de schulden van cliënt. Door de bewindvoerder zal aan de cliënt gevraagd worden of hij/zij eveneens een afschrift van de inventarisatie wenst te ontvangen.

Artikel 15. Registergoederen.

1. De bewindvoerder draagt, bij aanwezigheid van registergoederen, zorg voor een aantekening bewindvoering in het kadaster (openbaar register).

Artikel 16. Cliëntgegevens

1. De gegevens van de cliënt worden opgenomen in het systeem van Smart FMS. Dit betekent dat onbevoegden geen toegang krijgen tot deze gegevens. Deze gegevens worden alleen door de bewindvoerder gebruikt en verstrekt aan derden, indien dit in het belang van cliënt is of indien dit voortvloeit uit de aard van de werkzaamheden als bewindvoerder.⁸

Artikel 17. Rekening en verantwoording

1. Jaarlijks en aan het einde van de onderbewindstelling wordt door de bewindvoerder rekening en verantwoording afgelegd aan de bevoegde kantonrechter. Door de rechtbank wordt bepaald wanneer de rekening en verantwoording ingediend moet worden. Het boekjaar voor de rekening en verantwoording loopt van 1 januari tot en met 31 december.

⁸ Zie hiervoor ook de aan u overhandigde privacybepaling.

Artikel 18. Schenking, giften en belangenverstremgeling, directe en indirecte voordelen

1. De bewindvoerder geniet geen directe of indirecte voordelen uit zijn positie als bewindvoerder dan de vastgestelde jaarlijkse beloning die hij voor zijn bewind ontvangt. In het bijzonder:
 - a. De bewindvoerder neemt geen goederen over van cliënt of ontvangt anderszins goederen van cliënt.
 - b. De bewindvoerder neemt geen schenking, erfenis, cadeaus of andere zaken aan van de cliënt.
 - c. De bewindvoerder geniet geen voordeel van enige opdracht die de bewindvoerder aan zichzelf of een derde verstrekt in het kader van het bewind.
2. Onder indirecte voordelen wordt bedoeld een voordeel genoten door de personen opgenomen in artikel 9 lid 2 van het Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren.
3. De bewindvoerder behoedt zich voor eigenbelang, belangenverstremgeling of iedere schijn van belangenverstremgeling.

Artikel 19. Scholingsactiviteiten

1. De bewindvoerder houdt tevens de professionele deskundigheid in stand. Dit doet de bewindvoerder door cursussen te volgen, vakliteratuur te lezen en deel te nemen aan deskundigheid bevorderende activiteiten.

Artikel 20. Beloning

1. De beloning die bewindvoerder toekomt voor de uitvoering van zijn werkzaamheden worden jaarlijks vastgesteld en gepubliceerd in de Staatcourant. Bij het in rekening brengen van deze beloning zal de bewindvoerder beoordelen of cliënt deze kosten zelf dient te voldoen, dan wel dat hiervoor bijzondere bijstand aangevraagd zal worden. Bij twijfel zal bijzondere bijstand bij de gemeente van inschrijving aangevraagd worden.

Artikel 21. Bereikbaarheid en contactpersoon

1. De cliënt mag bij aanvang van het bewind verwachten dat hij een vast contactpersoon krijgt binnen MentoCure.
2. De cliënt mag verwachten dat de bewindvoerder de bereikbaarheid aanhoudt welke hieronder staat vermeldt:
3. MentoCure heeft telefonisch spreekuur van maandag tot en met donderdag tussen 09.00-11.00 uur. Buiten deze tijden om en in het weekend is het mogelijk om een voicemail bericht in te spreken. Tevens is er een mogelijkheid om correspondentie te zenden naar het postadres of een e-mail te sturen. Tijdens dit spreekuur kunt u de bewindvoerder spreken. Het kan voorkomen dat de bewindvoerder in gesprek is. Als dit het geval is dan kunt u een voicemail inspreken. In dat geval zal de bewindvoerder u terugbellen. Het inspreken van een voicemail is noodzakelijk zodat de bewindvoerder weet wie er gebeld heeft. Wanneer er geen voicemail wordt ingesproken zal niet worden teruggebeld.
4. De reactietermijn van MentoCure is doorgaans twee werkdagen. Ingeval van urgente zaken wordt er zo snel mogelijk gereageerd.
5. Op vrijdag zijn er geen spreekuren en kan de cliënt enkel in geval van spoed bellen.

6. Cliënt zal daarentegen gericht vragen stellen en dit bundelen in één telefoongesprek of e-mail. Zo wordt de bereikbaarheid van de bewindvoerder niet onnodig verslechterd tijdens de spreekuren. Meerdere keren achter elkaar bellen of e-mailen verslechtert de onderlinge communicatie.

5. Cliëntrelatie mentoraat MentoCure⁹

⁹ De cliëntrelatie mentoraat is enkel van toepassing wanneer u een mentor krijgt bij MentoCure.

Cliëntrelatie Mentoraat

Hieronder staan de afspraken gebundeld die de cliënt en de mentor maken en waarmee beiden akkoord gaan alvorens de verzoekschriftprocedure wordt gestart.

Wat wordt er door de mentor van de cliënt verwacht:

Artikel 1. Openheid van zaken en eerlijke verstandhouding

1. Cliënt geeft volledige openheid van zaken ten aanzien van zijn persoonlijke situatie.
2. Cliënt geeft openheid op welke manier en in welke mate hij zelf zijn zelfredzaamheid wil behouden.
3. Cliënt geeft aan of er sprake is van een geloofsovertuiging, zijn persoonlijke overtuiging, of er sprake is van schulden, ziektebeelden en wanneer van toepassing bij welke zorginstantie(s) zij zorg wordt genoten.

Artikel 2. Toezenden noodzakelijke gegevens

1. Cliënt verschaft een kopie van het legitimatiebewijs aan de mentor.
2. Wanneer het noodzakelijk is voor goed mentorschap kan de mentor, wanneer de cliënt dit zelf niet kan verstrekken, benodigde gegevens opvragen.

Artikel 3. Verslavingsproblematiek

1. Cliënt dient in het geval van verslavingsproblematiek dit vooraf te bespreken met de mentor.

Artikel 4. Klachtenafhandeling

2. Tegenwoordig wordt veel gecommuniceerd via internet en *Social Media*. Het ventileren van klachten enkel op *Social Media* wordt niet behandeld en/of op gereageerd en is tevens niet bevorderlijk voor het contact en de onderlinge relatie tussen bewindvoerder/mentor en cliënt. MentoCure mag dan ook van cliënt verwachten dat alvorens de klacht via *Social Media* wordt geventileerd, eerst de gehanteerde klachtenregeling binnen MentoCure wordt gevolgd.

Artikel 5. Dreigementen en verbale agressie

1. Binnen MentoCure is een omgeving gecreëerd waarbij iedereen veilig zijn werkzaamheden moet kunnen verrichten. Wanneer deze veilige omgeving niet wordt gerespecteerd kunnen werkzaamheden niet naar behoren worden uitgevoerd. De cliënt dient er daarom rekening mee te houden dat:
 - a. Dreigementen van welke aard dan ook, waarbij te denken valt aan verbale agressie, lichamelijke agressie of agressie geuit op *Social Media*, door de cliënt aan het adres van de mentor worden niet geaccepteerd. Wanneer de mentor dit nodig acht kan gekozen worden om aangifte te doen. In dat geval zal de mentor ook zijn ontslag indienen bij de rechtbank doordat een onwerkbaar situatie ontstaat.
 - b. De eventuele aangifte kan worden gemeld aan de cliënt maar hier is de bewindvoerder en/of de directie van MentoCure niet toe verplicht.

Wat mag de cliënt van de mentor verwachten:

Artikel 6. Uitvoering mentoraat en goed mentorschap

1. De cliënt mag verwachten dat er bij uitvoering van het mentorschap het belang en het welzijn van de cliënt voorop staat.
2. In geval van mentorschap zal de mentor zorgdragen voor belangenbehartiging bij belangen van niet-materiële aard. Adviseren en steunen van de cliënt bij het nemen en naar buiten brengen van beslissingen. MentoCure treedt op als vertegenwoordiger van de cliënt met betrekking tot diens verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, in situaties waarin de cliënt niet wilsbekwaam is.
3. De mentor heeft de cliënt informatie verschaft over het mentorschap en de wijze van uitvoering.
4. Het is mogelijk om een plan van aanpak mentorschap voor het uitspreken van het mentorschap gezamenlijk met cliënt op te stellen. In overleg wordt in dit document het doel neergelegd. Tevens worden wederzijdse afspraken en verwachtingen neergelegd in het plan van aanpak.
5. De mentor onderhoudt een functionele relatie met cliënt. De mentor zal niet verder doordringen in de privésfeer van cliënt dan wat in het kader van het mentorschap nodig is.
6. De mentor heeft zich te houden aan de wet en de richtlijnen van de toezichthoudende rechtbank. De mentor voert daarbij zijn functie uit zoals dat een goede mentor betaamt.
7. De mentor draagt zorg voor een goede kwaliteit en continuïteit van zorg- en dienstverlening.
8. De mentor onthoudt zich van gedragingen, waarvan hij weet of kan voorzien dat die het vertrouwen in het mentorschap kunnen schaden. De mentor dient in de taakoefening zorgvuldig jegens cliënt en andere betrokkenen te zijn.
9. De mentor is zich bewust van de ethische aspecten van zijn handelen.

Artikel 7. Overhandiging reglementen

1. Bij de intake zullen de werkprocessen, de cliëntrelatie, de klachtenregeling, de privacy bepaling en de flyer aan de cliënt worden uitgereikt. Met ondertekening van het reglementen verklaart de cliënt de documenten te hebben ontvangen en kennis te hebben genomen van de in de documenten beschreven procedure.

Artikel 8. Aan te schrijven instanties/organisaties

1. De mentor verzoekt aan alle organisaties, waar cliënt betrekkingen mee heeft, om alle toekomstige correspondentie in de toekomst rechtstreeks aan de mentor te zenden

Artikel 9. Mentorschapsplan en rapportageformulier

1. In het geval van mentorschap dient de mentor bij het verzoekschrift of na de beschikking maar binnen vier maanden na aanvang van het mentorschap een mentorschapsplan in bij de kantonrechter. Dit mentorschapsplan omvat een omschrijving van de huidige situatie, doelstellingen en actueel zorgplan.
2. In het geval van mentorschap wordt jaarlijks en bij beëindiging het rapportageformulier aan de rechtbank verzonden.

Artikel 10. Zelfredzaamheid, zelfbeschikking en wensen

1. De mentor respecteert en stimuleert zelfredzaamheid en autonomie van de cliënt en laat waar mogelijk de cliënt zelf besluiten nemen en/of stimuleert zelfstandig handelend optreden.
2. Er wordt rekening gehouden met de vroegere en actuele wensen van de cliënt. Deze stelt de mentor tezamen met de cliënt vast en hier zal met respect mee worden omgegaan.
3. De mentor gaat in uitoefening van het mentoraat uit van de levensovertuiging, godsdienstige gezindheid en culturele achtergrond van de cliënt.
4. Het recht op zelfbeschikking wordt gerespecteerd.
5. Verzet door cliënt tegen een behandeling wordt altijd serieus genomen. De mentor bespreekt de achtergrond van dit verzet en probeert de oorzaak te achterhalen. Hierna zal pas een besluit worden genomen.

Artikel 11. Cliëntgegevens

1. De mentor zal op verzoek van cliënt inzage in het dossier geven van cliënt. De mentor zal hierbij de mate van wilsbekwaamheid van cliënt vaststellen of vast laten stellen. Bij (gedeeltelijke) wilsonbekwaamheid kan informatieverstrekking worden beperkt of worden nagelaten.
2. De mentor heeft een geheimhoudingsplicht. Hierom is er een verwerkersovereenkomst opgesteld waarin staat vermeldt welke rechten en plichten de mentor heeft om uw privacy te waarborgen.¹⁰

¹⁰ Zie hiervoor ook de aan u overhandigde privacybepaling.

Artikel 12. Schenking, giften en belangenverstremgeling, directe en indirecte voordelen

1. De mentor geniet geen directe of indirecte voordelen uit zijn positie als mentor dan de vastgestelde jaarlijkse beloning die hij voor zijn mentorschap ontvangt. In het bijzonder:
 - a. De mentor neemt geen goederen over van cliënt of ontvangt anderszins goederen van cliënt.
 - b. De mentor neemt geen schenking, erfenis, cadeaus of andere zaken aan van de cliënt.
 - c. De mentor geniet geen voordeel van enige opdracht die de mentor aan zichzelf of een derde verstrekt in het kader van het mentorschap.
2. Onder indirecte voordelen wordt bedoeld een voordeel genoten door de personen opgenomen in artikel 9 lid 2 van het Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren.
3. De mentor behoedt zich voor eigenbelang, belangenverstremgeling of iedere schijn van belangenverstremgeling.

Artikel 13. Scholingsactiviteiten

1. De mentor houdt tevens de professionele deskundigheid in stand. Dit doet de mentor door cursussen te volgen, vakliteratuur te lezen en deel te nemen aan deskundigheid bevorderende activiteiten.

Artikel 14. Beloning

1. De beloning die de mentor toekomt voor de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt jaarlijks vastgesteld en wordt gepubliceerd in de Staatcourant.

Artikel 15. Bereikbaarheid en contactpersoon

1. De cliënt heeft mevrouw A. (Ank) Kleijn als vast contactpersoon.
2. De cliënt mag verwachten dat de mentor de bereikbaarheid aanhoudt welke hieronder staat vermeldt:
 - a. MentoCure heeft telefonisch spreekuur van maandag tot en met donderdag tussen 09.00-11.00 uur. Buiten deze tijden om en in het weekend is het mogelijk om een voicemail bericht in te spreken. Tevens is er een mogelijkheid om correspondentie te zenden naar het postbusadres of een e-mail te sturen. Tijdens dit spreekuur kunt u de mentor spreken. Het kan voorkomen dat de mentor in gesprek is. Als dit het geval is dan kunt u een voicemail inspreken. In dat geval zal de mentor u terugbellen. Het inspreken van een voicemail is noodzakelijk zodat de mentor weet wie er gebeld heeft.
3. De reactietermijn van MentoCure is doorgaans twee werkdagen. Ingeval van urgente zaken wordt er zo snel mogelijk gereageerd.
4. Cliënt zal daarentegen gericht vragen stellen en dit bundelen in één telefoongesprek of e-mail. Zo wordt de bereikbaarheid van de mentor niet onnodig verslechterd tijdens de spreekuren. Meerdere keren achter elkaar bellen of e-mailen verslechtert de onderlinge communicatie.

6. Klachtenregeling MentoCure

Klachtenregeling

Algemene Bepalingen

Artikel 1. Definities

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. De organisatie: MentoCure, geregistreerd bij KvK onder RSIN-nummer:76891461.
 - b. De directie/vennoten: de vennoten van de organisatie.
 - c. Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert.
 - d. Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie.
 - e. Klager: de persoon die een klacht indient.
 - f. Cliënt: de persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij MentoCure, of de persoon voor wie MentoCure het mentorschap uitvoert.
 - g. Bezwaar: een geschil tussen een cliënt zijn bewindvoerder en/of mentor.
 - h. Klacht: de beschrijving van hetgeen waarmee de klager het oneens is.

Artikel 2. De persoon die de klacht kan indienen

1. De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van MentoCure, of door deze cliënten wettelijke gemachtigde personen, die als vertegenwoordiger mogen optreden. Deze personen hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij MentoCure.

Artikel 3. Bezwaar

1. In eerste instantie zal de klager een bezwaar in moeten dienen voordat hij over kan gaan tot het indienen van een klacht.
2. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder en/of mentor die het dossier van de cliënt beheert. De bewindvoerder/mentor tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3. Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder/mentor het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.
4. Wanneer cliënt zich niet kan verenigen in de geboden oplossing van het bezwaar door de directie dan kan een klacht worden ingediend.

Artikel 4. Wijze waarop de klacht ingediend moet worden

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de directie. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - a. Naam en adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is.
 - d. Omschrijving van de oplossing die cliënt acht passend te zijn.

Artikel 5. Afhandeling klacht en termijn van afhandeling

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen
2. De wijze waarop de klacht is afgedaan en de aangedragen oplossing wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt.

Artikel 6. Vervolg bij gegronde klacht

1. Bij een gegronde klacht zal een passende oplossing gezocht worden waarin beide partijen zich kunnen vinden.

Artikel 7. Beroepsmogelijkheden klager bij ongegrond verklaarde klacht

1. Wanneer vastgesteld is dat klager zijn klacht ongegrond is verklaard stelt MentoCure de cliënt binnen vier weken op de hoogte van de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van de branchevereniging of de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij de kantonrechter.
2. In het dossier komt een aantekening van (de ongegrond verklaarde) klacht.

Artikel 8. Staking of niet in behandeling nemen van klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
 - a. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
 - b. De klacht anoniem is.
 - c. Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 1 maand voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 9. Geheimhouding

1. Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10. Archivering

1. De directie archiveert de klachten in een jaarlijks registratiesysteem. Zij stelt een aantekening op van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 11. Inwerkingtreding regeling

1. Deze regeling treedt in werking getreden op 01-10-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.

7. Formulier verslaglegging van het intakegesprek MentoCure

Verslaglegging intakegesprek

Datum:	
Naam cliënt:	
Adres cliënt:	
Telefoonnummer:	
Overige aanwezigen:	

Uitleg bewind

- De inhoud van het bewind/mentoraat is uitgelegd aan cliënt
- Rechten en plichten van cliënt zijn mondeling besproken
- Wijze waarop de procedure in gang wordt gezet en verloop is met cliënt besproken
- Spreekuurtijden en wijze waarop kantoor benaderd kan worden is besproken
- Brochure en reglementen zijn mondeling besproken en overhandigd.
- Cliënt geeft aan dat er niet eerder sprake is geweest van een bewindvoering en/of mentorschap en dat er geen sprake is van een over te nemen bewind.

Huidige situatie van cliënt

Ziektebeeld en zorg cliënt

Schulden

- Cliënt geeft aan wel/geen schulden te hebben
- Cliënt geeft aan wel/geen betalingsachterstanden te hebben
- De hoogte van de eventuele schuld/betalingsachterstand wordt geschat op: €
- Cliënt verklaart dat er wel/geen fraudevorderingen zijn
- Cliënt geeft aan dat er wel/geen roodstand op bankrekeningen aanwezig is. Zo ja de hoogte van de roodstand is: €.....
- Cliënt geeft aan dat er wel/geen betalingsregelingen lopen.
- Zo ja, Huidige betalingsregelingen zijn bij de volgende instanties:
 -

-
-

Overige opmerkingen:

Digid

Clënten geeft wel/geen toestemming voor het gebruik door de bewindvoerder van de (machtiging) Digid.

Nalatenschap

- o Cliënt geeft aan geen testament te hebben
- o Cliënt geeft aan nog geen testament te hebben maar nog wel in staat is om dit zelf te laten maken (uitgelegd is aan cliënt wanneer een notaris dit niet meer doet)

Inlogcode en verstrekking afschriften.

- o Cliënt wenst wel/geen inlogcode voor het online SmartFMS kasboek te ontvangen. Hierdoor heeft cliënt maandelijks inzicht in de administratie.
- o Cliënt wenst geen inlogcode en wenst wel/niet maandelijks afschriften toegestuurd te krijgen per post/e-mail.

- Cliënt wenst geen inlogcode en wenst geen maandelijkse afschriften. Met de bewindvoerder is afgesproken dat de bewindvoerder eenmaal per jaar de rekening en verantwoording bespreekt.
- Cliënt is niet meer in staat om afschriften te ontvangen dan wel de rekening en verantwoording te begrijpen en te beoordelen.

Brochure en reglementen

- Brochure is overhandigd aan cliënt
- Reglementen zijn overhandigd aan cliënt.
- Privacy bepaling is overhandigd aan cliënt.

Wijze van contact

Cliënt wenst op de volgende manier contact te hebben met de bewindvoerder/mentor:

- Telefonisch
- Per e-mail
- In persoon
- Per post

Afgesproken is dat cliënt een kopie van de volgende gegevens verstrekt, wanneer van toepassing op hem, aan de beoogd bewindvoerder/mentor bij aanvang van het bewind en/of mentoraat.

- Kopie geldig legitimatiebewijs.
- Verblijfs-of vestigingsvergunning.
- Uittreksel GBA.

- Inkomsten bewijzen (salaris en/of uitkering specificatie) van de laatste 3 maanden van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Actuele voorschotbeschikking alle toeslagen.
- Bewijsstukken overige inkomsten.
- Laatste jaaropgave van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Lijst van donaties/fondsen/schenken.
- Arbeidsovereenkomst van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Beschikkingen van voorlopige aanslag of teruggave toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag) van de belastingdienst.
- Alle Bank en/of giroafschriften vanaf 3 maanden voor aanvang bewindvoering (inclusief spaarrekening en effecten) van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Specificatie van de huur en het huurcontract.
- Termijnnota en de laatste jaarafrekening energiebedrijf.
- Termijnnota en de laatste jaarafrekening waterleidingbedrijf.
- Polis zorgverzekering huidige jaar en specificatie maandbedrag.
- Verzekeringsbewijzen/ polissen (+evt. winstbrief) (WA-, APV-, opstal-, inboedel-, uitvaart-, auto, - levensverzekering).
- Aanslag Gemeentelijke belastingen huidige jaar.
- Aanslag Hoog Heemraadschap huidig jaar (waterschap heffingen).
- Lijst van instanties waar cliënt mee van doen heeft.
- Gegevens van een eerste contactpersoon.
- Contactgegevens huisarts.
- Bewijsstukken/contracten overige lasten (denk hierbij aan telefoon, mobiel, vaste telefoon, televisie, internet).
- Bewijsstukken abonnementen/ lidmaatschappen.

- Bewijsstukken/ nota's kinderopvang.
- Bewijsstukken schoolgeld/ boeken.
- Bewijsstuk tegemoetkoming studiekosten.
- Bewijsstukken van alle schulden/ bezittingen.
- Kopie CIZ-indicatie.
- Kopie eigendomsakte onroerende zaken/ huis.
- WOZ-formulieren.
- Jaaropgave hypotheek.
- Rente hypotheek.
- Hoogte hypotheekschuld.
- Huurovereenkomst.
- Laatste huurspecificatie en bewijs laatste betaling van de huur.
- Alle bewijsstukken van een huidige of beëindigde onderneming.
- Bewijsstukken spaarloonregeling/ premiesparen.
- Indien eigendom van een auto/ motor/ brommer/scooter kentekenbewijs deel 1 en 2.
- Motorrijtuigenbelasting.
- Kopie vrijwaringsbewijzen van alle motorvoertuigen welke in bezit zijn geweest.
- Alimentatiebeschikking en bewijsstuk betaalde alimentatie.
- Kopie echtscheidingsconvenant.
- Kopie notariële akte betreffende samenleving in gemeenschap van goederen en/of geregistreerd partnerschap.
- BKR-registratie.
- Bewijsstukken van onverdeelde boedel of nalatenschap.
- Kamerhuurcontract/ onderverhuurovereenkomst en bewijs huurbetaling(en).
- Gegevens schuldhulpverlening of WSNP-bewindvoerder, of PGB bewindvoerder.

- o Getekende reglementen MentoCure of een beargumenteerde reden waarom cliënt deze niet wilt tekenen. (cliëntrelatie bewindvoering/mentoraat, klachtenreglement, privacy bepaling, werkprocessen).

Bewindvoerder heeft aangegeven de voorkeur te hebben dat deze kopieën digitaal worden aangeleverd via info@mentocure.nl

- o De bewindvoerder verklaart de verificatie van de cliënt te hebben gedaan door middel van het identiteitsbewijs van cliënt.

Afwijkende afspraken/overige opmerkingen

1.
2.

Duplicaatformulier MentoCure: Verslaglegging intakegesprek

Datum:	
Naam cliënt:	
Adres cliënt:	
Telefoonnummer:	
Overige aanwezigen:	

Uitleg bewind

- De inhoud van het bewind/mentoraat is uitgelegd aan cliënt
- Rechten en plichten van cliënt zijn mondeling besproken
- Wijze waarop de procedure in gang wordt gezet en verloop is met cliënt besproken
- Spreekuurtijden en wijze waarop kantoor benaderd kan worden is besproken
- Brochure en reglementen zijn mondeling besproken en overhandigd.
- Cliënt geeft aan dat er niet eerder sprake is geweest van een bewindvoering en/of mentorschap en dat er geen sprake is van een over te nemen bewind.

Huidige situatie van cliënt

Ziektebeeld en zorg cliënt

Schulden

- Cliënt geeft aan wel/geen schulden te hebben
- Cliënt geeft aan wel/geen betalingsachterstanden te hebben
- De hoogte van de eventuele schuld/betalingsachterstand wordt geschat op: €
- Cliënt verklaart dat er wel/geen fraudevorderingen zijn
- Cliënt geeft aan dat er wel/geen roodstand op bankrekeningen aanwezig is. Zo ja de hoogte van de roodstand is: €.....
- Cliënt geeft aan dat er wel/geen betalingsregelingen lopen.
- Zo ja, Huidige betalingsregelingen zijn bij de volgende instanties:
 -

-
-

Overige opmerkingen:

Digid

Clënten geeft wel/geen toestemming voor het gebruik door de bewindvoerder van de (machtiging) Digid.

Nalatenschap

- o Cliënt geeft aan geen testament te hebben
- o Cliënt geeft aan nog geen testament te hebben maar nog wel in staat is om dit zelf te laten maken (uitgelegd is aan cliënt wanneer een notaris dit niet meer doet)

Inlogcode en verstrekking afschriften.

- o Cliënt wenst wel/geen inlogcode voor het online SmartFMS kasboek te ontvangen. Hierdoor heeft cliënt maandelijks inzicht in de administratie.
- o Cliënt wenst geen inlogcode en wenst wel/niet maandelijks afschriften toegestuurd te krijgen per post/e-mail.

- Cliënt wenst geen inlogcode en wenst geen maandelijkse afschriften. Met de bewindvoerder is afgesproken dat de bewindvoerder eenmaal per jaar de rekening en verantwoording bespreekt.
- Cliënt is niet meer in staat om afschriften te ontvangen dan wel de rekening en verantwoording te begrijpen en te beoordelen.

Brochure en reglementen

- Brochure is overhandigd aan cliënt
- Reglementen zijn overhandigd aan cliënt.
- Privacy bepaling is overhandigd aan cliënt.

Wijze van contact

Cliënt wenst op de volgende manier contact te hebben met de bewindvoerder/mentor:

- Telefonisch
- Per e-mail
- In persoon
- Per post

Afgesproken is dat cliënt een kopie van de volgende gegevens verstrekt, wanneer van toepassing op hem, aan de beoogd bewindvoerder/mentor bij aanvang van het bewind en/of mentoraat.

- Kopie geldig legitimatiebewijs
- Verblijfs-of vestigingsvergunning
- Uittreksel GBA

- Inkomsten bewijzen (salaris en/of uitkering specificatie) van de laatste 3 maanden van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Actuele voorschotbeschikking alle toeslagen
- Bewijsstukken overige inkomsten
- Laatste jaaropgave van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Lijst van donaties/fondsen/schenken
- Arbeidsovereenkomst van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Beschikkingen van voorlopige aanslag of teruggave toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag) van de belastingdienst
- Alle Bank en/of giroafschriften vanaf 3 maanden voor aanvang bewindvoering (inclusief spaarrekening en effecten) van uzelf, uw partner, inwonende kinderen.
- Specificatie van de huur en het huurcontract
- Termijnnota en de laatste jaarafrekening energiebedrijf
- Termijnnota en de laatste jaarafrekening waterleidingbedrijf
- Polis zorgverzekering huidige jaar en specificatie maandbedrag
- Verzekeringsbewijzen/ polissen (+evt. winstbrief) (WA-, APV-, opstal-, inboedel-, uitvaart-, auto, - levensverzekering)
- Aanslag Gemeentelijke belastingen huidige jaar
- Aanslag Hoog Heemraadschap huidig jaar (waterschap heffingen)
- Lijst van instanties waar cliënt mee van doen heeft
- Gegevens van een eerste contactpersoon
- Contactgegevens huisarts.
- Bewijsstukken/contracten overige lasten (denk hierbij aan telefoon, mobiel, vaste telefoon, televisie, internet)
- Bewijsstukken abonnementen/ lidmaatschappen

- Bewijsstukken/ nota's kinderopvang
- Bewijsstukken schoolgeld/ boeken
- Bewijsstuk tegemoetkoming studiekosten
- Bewijsstukken van alle schulden/ bezittingen
- Kopie CIZ-indicatie
- Kopie eigendomsakte onroerende zaken/ huis
- WOZ-formulieren
- Jaaropgave hypotheek
- Rente hypotheek
- Hoogte hypotheekschuld
- Huurovereenkomst
- Laatste huurspecificatie en bewijs laatste betaling van de huur
- Alle bewijsstukken van een huidige of beëindigde onderneming
- Bewijsstukken spaarloonregeling/ premiesparen
- Indien eigendom van een auto/ motor/ brommer/scooter kentekenbewijs deel 1 en 2
- Motorrijtuigenbelasting
- Kopie vrijwaringsbewijzen van alle motorvoertuigen welke in bezit zijn geweest
- Alimentatiebeschikking en bewijsstuk betaalde alimentatie
- Kopie echtscheidingsconvenant
- Kopie notariële akte betreffende samenleving in gemeenschap van goederen en/of geregistreerd partnerschap
- BKR-registratie
- Bewijsstukken van onverdeelde boedel of nalatenschap
- Kamerhuurcontract/ onderverhuurovereenkomst en bewijs huurbetaling(en)
- Gegevens schuldhulpverlening of WSNP-bewindvoerder, of PGB bewindvoerder

- o Getekende reglementen MentoCure of een beargumenteerde reden waarom cliënt deze niet wilt tekenen. (Cliëntrelatie bewindvoering/mentoraat, klachtenreglement, privacy bepaling, werkprocessen)

Bewindvoerder heeft aangegeven de voorkeur te hebben dat deze kopieën digitaal worden aangeleverd via info@mentocure.nl

- o De bewindvoerder verklaart de verificatie van de cliënt te hebben gedaan door middel van het identiteitsbewijs van cliënt.

Afwijkende afspraken/overige opmerkingen

- 3.
- 4.

8. Ondertekening van de reglementen

Ondertekening van het reglement MentoCure¹¹

Cliënt heeft van de inhoud van alle in de voetnoot gespecificeerde stukken ter kennisgenomen en verklaart voorts door ondertekening het volgende:

1. De bewindvoerder en/of mentor heeft alle stukken aan cliënt overhandigd en besproken.
2. De cliënt heeft kennisgenomen van de werkprocessen waar de inhoud, werkwijze, bereikbaarheid en kosten van de betreffende maatregel(en) zijn opgenomen en stemt hiermee in.
3. Cliënt geeft toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens van cliënt door MentoCure zoals bepaald in de privacybepaling/verwerkersovereenkomst.
4. Cliënt komt overeen met de bewindvoerder/mentor dat hij zich aan de cliëntrelatie bewindvoering en/of mentoraat dient te houden.
5. Cliënt is geïnformeerd over de klachtenregeling van MentoCure en stemt door ondertekening in met deze klachtenregeling.

Plaats en datum:

Naam en handtekening vennoot MentoCure:

Naam en handtekening cliënt:

¹¹ Waaronder wordt verstaan: de werkprocessen, privacybepaling, cliëntrelatie bewindvoering, cliëntrelatie mentoraat, klachtenreglement, verslaglegging van het intakegesprek en de flyer. Wanneer documenten niet van toepassing zijn op uw situatie kunt u deze hier doorhalen.

Duplicaatformulier: Ondertekening van het reglement MentoCure¹²

Cliënt heeft van de inhoud van alle in de voetnoot gespecificeerde stukken ter kennisgenomen en verklaart voorts door ondertekening het volgende:

6. De bewindvoerder en/of mentor heeft alle stukken aan cliënt overhandigd en besproken.
7. De cliënt heeft kennisgenomen van de werkprocessen waar de inhoud, werkwijze, bereikbaarheid en kosten van de betreffende maatregel(en) zijn opgenomen en stemt hiermee in.
8. Cliënt geeft toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens van cliënt door MentoCure zoals bepaald in de privacybepaling/verwerkersovereenkomst.
9. Cliënt komt overeen met de bewindvoerder/mentor dat hij zich aan de cliëntrelatie bewindvoering en/of mentoraat dient te houden.
10. Cliënt is geïnformeerd over de klachtenregeling van MentoCure en stemt door ondertekening in met deze klachtenregeling.

Plaats en datum:

Naam en handtekening vennoot MentoCure:

Naam en handtekening cliënt:

¹² Waaronder wordt verstaan: de werkprocessen, privacybepaling, cliëntrelatie bewindvoering, cliëntrelatie mentoraat, klachtenreglement, verslaglegging van het intakegesprek en de flyer. Wanneer documenten niet van toepassing zijn op uw situatie kunt u deze hier doorhalen.