



MENTOCURE

Bewindvoering en professioneel mentorschap

Voorwoord

Voor u ligt het reglement van MentoCure. Het reglement wordt doorgaans aan u overhandigd bij het eerste kennismakingsgesprek en is een duidelijke leidraad wanneer u vragen heeft over uw bewindvoering en/of uw mentorschap. In dit stuk wordt de gehele procedure met betrekking tot bewindvoering en mentorschap 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. De contactgegevens treft u ook aan in de door ons overlegde folder.

Wanneer u enkel onder bewind staat zijn de bepalingen met betrekking tot het mentorschap vanzelfsprekend niet van toepassing op uw situatie en kunt u die terzijde leggen. Dit geldt ook wanneer u enkel een mentor heeft met betrekking tot de bepalingen van de bewindvoering. Nadat het reglement met u besproken is, wordt gevraagd of u akkoord gaat met hetgeen in de reglement staat vermeldt en vragen wij u om een handtekening. Het kan echter in de toekomst voorkomen dat het reglement wijzigt door veranderende wet- en regelgeving. Wijzigingen worden via onze website www.mentocure.nl kenbaar gemaakt. Wij attenderen u er dan ook op om onze website eens in de zoveel tijd in de gaten te houden. Door publicatie van het bijgewerkte reglement vervallen de vorige versies. 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 het nieuwe reglement aan alle cliënten opnieuw ter ondertekening te overhandigen.¹ Vanzelfsprekend kunnen wij op uw verzoek een recent exemplaar toesturen van het reglement.

Het is voor ons 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 altijd open voor suggesties. Wanneer u vragen of suggesties heeft (naar aanleiding van het lezen van het reglement) 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 het huidige reglement van MentoCure.

Inhoudsopgave

	p.
1. Gehanteerde definities	4
2. Werkprocessen	6
3. Privacy bepaling	22
4. Cliëntrelatie bewindvoering	32
5. Cliëntrelatie mentorschap	38
6. Klachtenregeling	42
7. Ondertekening	45

Gehanteerde definities

Cliënt/betrokkene/rechthebbende: degene wiens goed of goederen onder bewind zijn gesteld of degene die een mentor heeft.

Bewindvoerder: de professional die de cliënt zijn financiële belangen behartigt en beslissingen maakt over de financiën. De bewindvoerder die werkzaam is namens MentoCure, 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 19a *werkprocessen*.

Mentor: degene die de cliënt zijn persoonlijke belangen behartigt en beslissingen maakt op persoonlijk vlak. De mentor die werkzaam is namens MentoCure, mentor 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 19b *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/zij 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 met als peildatum de dag van onderbewindstelling.

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 waarin opgave wordt gedaan van de persoonlijke belangenbehartiging.

Machtigingsverzoek: het verzoek wat de bewindvoerder doet aan de kantonrechter en waarvoor toestemming moet worden verleend wanneer een uitgave jaarlijks (in totaal) het bedrag van € 2000,- overstijgt.

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

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 en intake

1. De (potentiële) cliënt, familieleden of hulpverleners van cliënt, kunnen zich bij MentoCure aanmelden voor bewindvoering en/of 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 wordt een aanmeldformulier ingevuld waar er naar achtergrond, situatie en diagnose wordt gevraagd. Na de aanmelding plannen wij een kennismakingsgesprek in. Wij streven ernaar om binnen zeven werkdagen een kennismakingsgesprek plaats te laten vinden.

Artikel 2. Kennismaking en indiening van het verzoekschrift

1. Bij het kennismakingsgesprek kunnen, wanneer de cliënt dit wenst, familieleden en/of zorgverleners bij aanwezig zijn.
2. Tijdens het kennismakingsgesprek worden de flyer en het reglement 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 mogelijkheden waarbij inhoudelijk ingegaan wordt op bewindvoering en/of mentorschap.
4. 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. Indien bedenktijd

gewenst of noodzakelijk is zal een tweede gesprek plaatsvinden om het verzoekschrift in te vullen.

5. Het verzoekschrift zal gezamenlijk en in aanwezigheid (als dit mogelijk is) van de cliënt worden ingevuld. Een kopie van het verzonden verzoekschrift wordt, op verzoek, overhandigd aan cliënt en een kopie wordt gearchiveerd in het dossier.
6. Het verzoekschrift wordt verstuurd met de volgende bijlagen:
 - a. een deskundigenverklaring (indien van toepassing);
 - b. een bereidverklaring van beoogde mentor/bewindvoerder;
 - c. het plan van aanpak bewind/mentorschap
 - d. akkoordverklaringen van naaste familieleden (indien van toepassing).
7. In het tijdsbestek tussen het indienen van het verzoekschrift en toewijzing van de onderbewindstelling/mentorschap zullen wij indien gewenst tussentijds contact onderhouden. Wij mogen echter geen handelingen verrichten voordat de onderbewindstelling en/of het mentorschap is uitgesproken en de beschikking is ontvangen.
8. Wanneer cliënt hiertoe in staat geacht kan worden zal het reglement door cliënt worden getekend. Als de cliënt niet kan tekenen gezien de (cognitieve of medische) situatie zal dit in het dossier met reden omkleed worden vermeldt.
9. Na indiening van het verzoekschrift heeft de client de mogelijkheid en tijd om de gevraagde stukken te verzamelen voor de bewindvoerder/mentor. Gezien de doelgroep die MentoCure bedient, wordt maatwerk geleverd. Wij houden er rekening mee dat het in sommige gevallen onmogelijk is om (alle) gegevens aan te leveren.

Artikel 3. Kennisgeving van onderbewindstelling/mentorschap

1. Nadat de rechtbank de beschikking heeft toegestuurd aan MentoCure, worden alle (op dat moment kenbare) betrokken partijen schriftelijk op de hoogte gesteld van de onderbewindstelling/mentorschap. Aan hen wordt 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 de adreswijziging verzocht.

Artikel 4. Frequentie cliënt contact

1. In geval van bewindvoering zullen er plus minus zes contactmomenten (telefoon/e-mail) per jaar plaatsvinden. Deze contacten kunnen verlopen per e-mail of telefonisch. Onder de contactmomenten valt ook eenmaal per jaar een huisbezoek.

Vaak valt het huisbezoek samen met het bespreken van de jaarlijkse rekening en verantwoording.

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 niet in staat is om eens per twee maanden contact te hebben.
3. Wanneer er sprake is van zowel bewindvoering en mentorschap zullen de contacten vaak samenvallen. Uitgangspunt is om minimaal twee maandelijks contact te hebben waarbij ook de financiën wordt besproken.
4. 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 4 lid 1 jo. lid 2 *werkprocessen* worden in het dossier van de cliënt opgenomen.

Artikel 5. Uitvoering bewind

1. Tot de algemene werkzaamheden van de bewindvoerder behoren:
 - a. het aanvragen van het bewind;
 - b. het aanschrijven van alle instanties 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 de 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;
 - h. het onderhouden van contacten met derden;
 - i. het aanvragen van bijzondere bijstand, uitkeringen en toeslagen; het aanvragen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting;
 - j. het verzorgen van de belastingaangifte;
 - k. het treffen van betalingsregelingen bij een beheersbare schuldenlast;
 - l. 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 4 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 Horus van het betreffende jaar. Wanneer van toepassing, worden ontbrekende stukken die tot de minimale stukken worden gerekend, in het dossier vermeldt.
2. Wanneer sprake is van schulden behoren zijn de aanvullende werkzaamheden:
- 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 6 beheer- en leefgeldrekening

1. De bewindvoerder opent na ontvangst van de beschikking een beheer- en leefgeldrekening. De bewindvoerder kan er ook voor kiezen om de huidige rekening om te zetten van de cliënt.
2. De beheerrekening is de rekening van de cliënt waar alle inkomsten en uitgaven op binnen komen en vanaf gaan. Deze rekening wordt beheerd door de bewindvoerder en valt niet onder het beheer van de cliënt. De bewindvoerder maakt ook van deze rekening geld over aan de client om te voorzien in het dagelijks onderhoud, het leefgeld. Over de beheerrekening wordt jaarlijks verantwoording afgelegd middels de rekening en verantwoording.
3. De leefgeldrekening is een rekening voor de client. De client ontvangt een pas van deze rekening. Van deze rekening worden geen vaste lasten betaald en hier komt ook geen inkomen op binnen. Dat gebeurt namelijk allemaal op de beheerrekening. Er wordt (wekelijks) leefgeld op de leefgeldrekening gestort en cliënt kan dit leefgeld besteden naar eigen inzicht.

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 geïnventariseerd;
 - c. adviseren en steunen van de cliënt inzake het (instemmen met) zorg-/behandel-/begeleidingsplan 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 dossier 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 mentorschap;
 - 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. Wij streven 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. Wij vinden het belangrijk dat ieder zijn 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 ons 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 waardoor het mogelijk is om de cliënt passende rechten te geven.

Artikel 9. Contactpersoon en bereikbaarheid

1. Binnen MentoCure heeft u een vast contactpersoon.
2. MentoCure heeft telefonisch spreekuur van maandag tot en met donderdag tussen 10.00 uur en 12.00 uur. Buiten deze tijden om en in het weekend is het mogelijk om een voicemail bericht in te spreken. Ons telefoonnummer is: **085- 004 61 41**.
3. Naast de telefonische spreekuren kan de cliënt e-mailen naar het algemene e-mailadres: info@mentocure.nl.
4. Tevens is er een mogelijkheid om correspondentie te zenden naar het postbusadres: *MentoCure Postbus 119 2260 AC Leidschendam*.
5. De reactietermijn van MentoCure is na ontvangst van het (voicemail) bericht doorgaans twee werkdagen. Bij spoed zaken, die niet twee dagen kunnen wachten, wordt er zo snel mogelijk gereageerd. Wanneer u besluit geen bericht in te spreken kunnen wij u niet terugbellen.
6. Het komt nog wel eens voor dat cliënten meerdere e-mails achter elkaar verzenden naar het 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 de situaties bedoeld waarin cliënten stelselmatig herhaaldelijk contact blijven zoeken.

7. In geval van een noodgeval/urgente zaken kan de cliënt de spoedgevallenregeling inroepen. Bij spoed kunt u bellen naar **085- 004 61 41** (optie 1). Deze noodgevallenregeling houdt in dat de cliënt kan bellen buiten de spreekuurtijden om en bij geen gehoor een voicemail in kan spreken. Wanneer de bewindvoerder/mentor meent dat het inderdaad om een spoedgeval gaat zal deze de cliënt zo snel mogelijk contacteren. Andersom verwachten wij van de cliënt dat er geen misbruik wordt gemaakt van deze spoedlijn. Bij misbruik kan de bewindvoerder/mentor passende maatregelen nemen.

Artikel 10. Feestdagen en vrije dagen

1. Op de volgende dagen is MentoCure (met uitzondering van spoedgevallen) 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 11. Vervanging

1. De dossiers met betrekking tot de bewindvoering worden onderling vervangen binnen MentoCure.
2. 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 12. 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 het reglement van MentoCure.

2. MentoCure hanteert bij eventuele klachten de klachtenregeling welke u ook aantreft binnen het reglement.

Artikel 13. Postbehandeling

1. 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, gearhiveerd en hierna direct vernietigd. Wanneer de cliënt hier specifiek om vraagt kan administratie worden geretourneerd aan cliënt. Wij werken zoveel mogelijk *paperless*.
2. Relevante gescande administratie wordt gearhiveerd in SmartFMS, het systeem waar MentoCure mee werkt.

Artikel 14. 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 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 naar de bank waar MentoCure mee samenwerkt.
3. MentoCure maakt gebruik van gespecialiseerde software voor het beheer en het uitvoeren van cliëntgeldtransacties. Binnen deze software 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.
5. Indien de cliënt geen toegang heeft tot internet of het cliënt portaal, wordt een frequentie van inzage van bij- en afschrijvingen van de beheerrekening afgesproken.
6. Wanneer cliënt (niet langer) in staat is om financiële overzichten te ontvangen of tegen het ontvangen van financiële overzichten bezwaar maakt, wordt dit opgenomen binnen het dossier van cliënt.
7. Binnen het digitale systeem heeft elke cliënt zijn eigen persoonlijke dossier. 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 server gearchiveerd.

8. De cliënt boekhouding is volledig gescheiden van de bedrijfsboekhouding, via het gebruik van twee afzonderlijke systemen.

Artikel 15. 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 jaarlijks met de cliënt besproken. Meestal zal de bespreking plaatsvinden tijdens het huisbezoek maar dit kan ook digitaal of telefonisch. Bij akkoord van de rekening en verantwoording wordt gevraagd deze te ondertekenen. Wanneer de cliënt 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 wordt jaarlijks de mentorschapsrapportage met de cliënt besproken. Bij akkoord van de rapportage wordt gevraagd deze te ondertekenen. Wanneer de cliënt hiertoe niet meer in staat is wordt de rapportage direct aan de kantonrechter verstuurd. De kantonrechter controleert de rapportage.

Artikel 16. Beëindiging door opzegging of opheffing

1. De bewindvoering/mentorschap eindigt, wanneer:
 - 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 (met uitzondering van het overlijden) dient de kantonrechter de onderbewindstelling of het mentorschap wél eerst op te heffen.
3. De cliënt zelf kan een brief/e-mail verzenden aan de rechtbank waarin aangegeven wordt dat bewindvoering of mentorschap niet langer noodzakelijk of zinvol is.
4. Hierna zal de kantonrechter vragen om een reactie van beider partijen. De kantonrechter kan hierom vragen in een brief of hij nodigd 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/zinvol is, neemt hij de beslissing of het bewind of mentoraat opgeheven dient te worden.

5. Na opheffing wordt een ontslagbeschikking verstuurd aan de cliënt en aan MentoCure. Vanaf de datum van de ontslagbeschikking is de cliënt zelf verantwoordelijk, de bewindvoerder/mentor mag geen belangen meer behartigen.

Artikel 16a. Beëindiging door overlijden van cliënt

1. Door overlijden van de cliënt beëindigt 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. De bewindvoerder/mentor mag na het overlijden geen handelingen meer verrichten.
2. In geval van onderbewindstelling stelt de bewindvoerder 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 en/of een kopie van een eventueel testament. De erfgenamen dienen de bewindvoerder te déchargeren van het gevoerde bewind door de rekening en verantwoording te tekenen. MentoCure stuurt de (getekende) eindrekening en verantwoording binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toe aan de rechtbank.
3. In geval van een mentoraat stuurt de mentor een afsluitende eindrapportage toe aan de kantonrechter binnen de door de rechtbank bepaalde termijn.
4. Wanneer erfgenamen onbekend 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 over aan het Rijksvastgoedbedrijf of wanneer de bankrekeningnummers al zijn verwijderd uit het beheer door de bank, de bankrekeningnummers door aan het vastgoedbedrijf.
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 MentoCure binnen twee maanden het onder hem rustende saldo over aan het Rijksvastgoedbedrijf.

6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen zullen wij al datgene te doen wat niet ten nadele van de nalatenschap kan worden nagelaten.

Artikel 16b. Beëindiging 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 van 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 huidige belangenbehartiger akkoord gaat met de overname. Wanneer de cliënt heeft medegedeeld dat de wens bestaat bij cliënt om over te stappen naar een andere bewindvoerder, zullen wij contact opnemen met de huidige belangenbehartiger, om na te gaan wat de zienswijze is.
2. Heeft 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 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. Na goedkeuring van de rechtbank en ontvangst van de overname beschikking is de cliënt pas officieel overgestapt.
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 16c. Overname specifiek door Horus lid

1. De beoogd bewindvoerder/mentor informeert voorafgaand van de aanvraag of het lopende bewind wordt uitgevoerd door een mede Horus-lid. Wij stellen ons in

beginsel terughoudend op bij onderlinge overname van dossiers van Horus leden. Er vindt geen actieve werving plaats van cliënten van mede Horus leden.

2. M.b.t. overname van een Horus lid nemen wij contact op met het mede lid om te bespreken waarom cliënt van bewindvoerder/mentor wenst te veranderen.
3. Wij verlenen slechts medewerking aan overname van een dossier van een mede lid als wordt voldaan aan tenminste één 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 dossierovername komt, verleent de gewezen bewindvoerder zijn volledige medewerking aan overdracht. De terugtrekkende bewindvoerder stelt alles in het werk om de overdracht 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 Horus 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 Horus in behandeling worden genomen conform het dan geldende klachtenreglement.

Artikel 16d. Procedure bij opzegging/opheffing/overname

1. Wanneer een dossier eindigt door opzegging, opheffing of benoeming van een opvolgend bewindvoerder/mentor nemen wij, 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 Horus lid en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
2. Wij dragen 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 Horus lid is, en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
3. Wij stellen alle betrokken instanties schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van de bevoegdheid en vermelden waar correspondentie naartoe verstuurd dient te worden. Hiervan kan worden afgeweken wanneer hier toestemming over is met

² Vermogensbestanddelen zijn enkel van toepassing bij bewindvoering.

de opvolgend bewindvoerder/mentor en tevens Horus lid, en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.

4. Wij dragen binnen een maand aan de cliënt, dan wel de opvolgend bewindvoerder/mentor, een lijst van alle instanties over, 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 Horus lid en dit aantoonbaar is in het belang van cliënt.
5. In geval van een onderbewindstelling stelt wij ook een eindrekening en-verantwoording op van de door hem ontvangen inkomsten en gedane uitgaven sinds de laatst afgelegde verantwoording aan de rechtbank. De eindrekening en verantwoording wordt binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toegezonden aan de rechtbank en indien van toepassing aan de opvolgend bewindvoerder. Naar inzicht van de bewindvoerder wordt bij overname de verantwoording aan cliënt toegestuurd.
6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen zullen wij al datgene doen wat niet zonder nadeel voor de cliënt kan worden uitgesteld.
7. Als bovenstaande termijnen zijn overschreden, wordt dit met redenen omkleedt opgenomen in het dossier van cliënt en zo nodig wordt het uitstelverzoek aan de rechtbank opgenomen in het dossier.
8. Wij zijn niet verplicht het complete dossier aan de cliënt of opvolger over te dragen.
9. Nadat de bovenstaande stappen zijn doorlopen houdt de dienstverlening binnen MentoCure op. De cliënt dient vanaf de datum van de ontslagbeschikking zelfstandig zijn administratie te voeren dan wel contact op te nemen met zijn nieuwe bewindvoerder/mentor.

Artikel 17. Voorkoming witwassen en financiering terrorisme

1. In het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme, worden de door bank te stellen regels voor het openen van een bankrekening ten behoeve van een cliënt door ons altijd nageleefd.
2. Voor zover de 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 (geldige) legitimatiebewijs wordt gearhiveerd in het dossier van cliënt, 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 18. Functieomschrijvingen MentoCure

1. Binnen MentoCure zijn verschillende personen aanwezig die elk hun eigen functie vervullen. Om verwarring te voorkomen over de verschillende functies zijn de functieomschrijvingen beschreven. 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 19a. 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 zijn prioriteit. De beschermingsbewindvoerder voert beheer over verschillende soorten dossiers, variërend van eenvoudige administratieve dossiers

tot complexe schuldendossiers. Ondergeschikten van de bewindvoerder kunnen binnen MentoCure zijn: de stagiair(e). De bewindvoerder heeft contact met cliënten en schuldeisers, met kredietbanken en gemeenten en met de rechtbank.

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;
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 voldoet aan de verplichte jaarlijkse bijscholing.

Artikel 19b. Functieomschrijving mentor

1. Voor mensen die als gevolg hun geestelijke of lichamelijke toestand niet zelf kunnen beslissen over hun persoonlijke verzorging, behandeling en/of verpleging kan de kantonrechter een mentor aanstellen. De mentor bespreekt samen met de cliënt of deze een goede verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding krijgt. Wanneer de cliënt zelf niet in staat is te beslissen over deze zaken, dan ligt de verantwoordelijkheid en bevoegdheid 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 heeft contact met de cliënt, bewindvoerders en met hulp- en dienstverleners. Kerntaken en bevoegdheden van de mentor 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 voldoet aan de verplichte jaarlijkse bijscholing.

Artikel 19c. 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 en er is een VOG overlegd, zodat cliënt zijn privacy gewaarborgd blijft en belangen adequaat behartigd worden.

Artikel 20. Wijzigingen

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

Privacybepaling

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 privacy bepaling 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 10.00 uur tot 12.00 uur. U kunt contact opnemen via: [085- 004 61 41](tel:085-0046141) of per e-mail via: info@mentocure.nl. ons correspondentieadres is: [postbus 119, 2260 AC Leidschendam](#). 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.

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 of omdat wij dit wettelijke verplicht zijn.

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 sprake van archivering van financiële gegevens. Als er enkel sprake is van mentoraat zullen geen financiële gegevens worden gearcheveerd van de cliënt. Afhankelijk van de situatie waarin de cliënt zich bevindt, zullen bepaalde stukken ontbreken, niet nodig zijn of helemaal niet van toepassing zijn op de cliënt zijn situatie. Vaak zal het afhangen van de specifieke omstandigheden en het specifieke geval welke gegevens van toepassing zijn en daarom worden gearcheveerd. Met hetgeen hierboven besproken, is het mogelijk dat de volgende gegevens, hieronder opgenomen in alfabetische volgorde, van de cliënt worden gearcheveerd:

- a. aanvraag bijzondere bijstand, toeslagen (zorg/huur) of kwijtschelding bij lage inkomens;
- b. (algemene) verslaglegging;
- c. bankrekeningnummer(s) van de cliënt;
- d. belastingaangiften;
- e. beschikking rechtbank;
- f. betaling van vaste lasten en leefgelden;
- g. boedelbeschrijving en beschrijving vermogensbestanddelen;
- h. contactgegevens van de cliënt;
- i. contactmomenten die de bewindvoerder of mentor heeft met de cliënt, dan wel een aantekening over het uitblijven van contact;
- j. correspondentie en vastlegging contactmomenten met cliënt, waaronder klachten;
- k. correspondentie met derden, waaronder schuldeisers;
- l. documenten die de vermogenstoestand van de cliënt betreffen;

³ Artikel 7 lid en artikel 8 Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren.

- m. documenten die de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de cliënt betreffende vastlegging en uitvoering van de gemaakte afspraken en opdrachten voor de cliënt;
- n. eindrekening en verantwoording goedgekeurd (wanneer mogelijk) door cliënt en kantonrechter;
- o. extra uitgaven en aflossingen van schulden;
- p. geactualiseerde inkomensgegevens;
- q. geactualiseerde berekening beslagvrije voet, wanneer er sprake is van beslaglegging;
- r. geactualiseerd budgetplan;
- s. gehanteerde tarieven;
- t. getekende reglement MentoCure;
- u. huwelijkse staat;
- v. inhoudelijke verslaglegging in het dossier van cliënt;
- w. jaarlijks terugkerende rekening en verantwoording met goedkeuring door kantonrechter of ondertekening door rechthebbende (indien van toepassing);
- x. kopie van een geldig legitimatiebewijs;
- y. melding handelsregister bij een onderneming;
- z. melding kadaster bij registergoederen;
- aa. NAW gegevens;
- bb. plan van aanpak getekend door de cliënt (als niet ondertekend/aanwezig: de reden waarom);
- cc. eventuele aanvullingen op het plan van aanpak en nagekomen planafspraken;
- dd. reden wanneer inkomensvoorzieningen niet (kunnen) worden benut;
- ee. schriftelijke vastlegging intakegesprek;
- ff. schuldhulpverlening en correspondentie hierover;
- gg. wensen en geloofsovertuiging van de cliënt en gemaakte afspraken over contactmomenten;
- hh. polis zorgverzekering, polissen aansprakelijkheidsverzekering en andere gezien de omstandigheden noodzakelijke verzekeringen;
- ii. overige stukken welke niet zijn genoemd en worden verlangd te archiveren volgens het Accountantsprotocol Kwaliteitseisen CBM of de kwaliteitsverordening Horus 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 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 dienen wij gegevens op te vragen met betrekking tot de schulden. Jaarlijks wordt verantwoording afgelegd 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 gearchiveerd. Jaarlijks of wanneer het mentoraat eindigt zal 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 zodat de client zijn belangen op de juiste manier worden gediend. 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. Hier kan ook 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. Telefoongesprekken en voicemail berichten, zowel inkomend als uitgaand, worden standaard opgenomen en gearchiveerd in het systeem. MentoCure verwerkt digitale

gegevens direct in het software programma. Het programma is beveiligd en uw gegevens worden opgeslagen in de *cloud*. De software leverancier dient zich ook aan de AVG te houden wat ook is opgenomen in hun algemene voorwaarden.

Het kan voorkomen dat MentoCure gegevens ontvangt die niet digitaal zijn. Dit zal zo zijn wanneer de cliënt tijdens een contactmoment correspondentie meegeeft aan de bewindvoerder of mentor. In dat geval worden de gegevens zo snel mogelijk, doch binnen twee werkdagen, gescand en daarna digitaal opgeslagen. De papieren gegevens worden daarna direct vernietigd. 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 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

Wij hebben passende maatregelen genomen om het beveiligingsniveau te waarborgen. Hierbij is rekening gehouden met de stand van de techniek en de verwerkingsdoeleinden. Dit betekent dat wij werken met beveiligingssoftware en met beveiligde e-mail programma's. Wij hebben naast de bovenstaande maatregelen zelf intern een protocol beschreven hoe wij omgegaan met betrekking tot informatiebeveiliging. Onze website heeft een SSL- beveiliging, een cookiemelding en een melding gegevensverzameling. 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 online inloggen voor cliënten werkt via een meerfactorauthenticatie. Uw gebruikersnaam en wachtwoord worden nooit in dezelfde correspondentie aan u verzonden. 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 altijd aan ons vragen om uw toegang (tijdelijk) te blokkeren. Hierna kunnen wij een nieuw account voor u aanmaken.

MentoCure hanteert een Facebooksite. Op deze site 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.

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 uw persoonsgegevens die MentoCure heeft verwerkt in haar administratie om uw belangen te behartigen. Wij zullen in dat geval eerst vaststellen dat degene die om inzage vraagt ook daadwerkelijk de cliënt zelf is. 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.
- c. De cliënt mag altijd vragen om zijn eigen persoonsgegevens. In dat geval zal MentoCure de persoonsgegevens verstrekken. Wij zijn 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*

⁴ Zie: artikel 16 d lid 8 Werkprocessen MentoCure.

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 Horus, de branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders. Uw gegevens worden, volgens de eisen van de branchevereniging, minimaal zeven jaar (bewindvoering) of vijf jaar (mentorschap) door ons bewaart. Deze termijn gaat in nadat het dossier is gesloten.⁵ Na deze termijn zullen uw gegevens op verantwoorde wijze worden verwijderd.

Als u uw gegevens eerder verwijderd wilt hebben kunt u de bijgevoegde voorbeeldbrief "*verwijderen of correctie van persoonsgegevens*" toesturen. Hierbij dient u de bijgevoegde verklaring "*verwijdering van gegevens*" te ondertekenen. Wanneer u de brief en de verklaring heeft ingestuurd zullen wij contact opnemen met Horus en na overleg met de branchevereniging zal een terugkoppeling worden gegeven of wij uw persoonsgegevens eerder mogen en kunnen verwijderen. Hierbij zullen dezelfde termijnen in acht worden genomen zoals benoemd in de klachtenregeling van MentoCure.

Wanneer overgegaan wordt tot het wissen van uw gegevens worden de gegevens uit uw digitale dossier en van de eventuele extra back up worden verwijderd. Wanneer u aan ons het verzoek heeft gedaan om de gegevens te wissen wordt het onmogelijk voor ons om ons nog te verweren in het geval u in de toekomst MentoCure aansprakelijk zou stellen. 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 (persoonlijke) informatie ontbreekt kan de bewindvoerder of de mentor beperkt worden in het

⁵ Datum eindbeschikking of datum overlijden.

adequaat uitvoeren van de werkzaamheden en kunnen uw belangen niet (ten volle) behartigd worden. De bewindvoerder of mentor zal u dan ook wijzen op de (mogelijke) consequenties die (kunnen) ontstaan wanneer u hiervoor kiest. Samen zal naar een gepaste oplossing worden gezocht.

Heeft u vragen of klachten?

Wij trachten 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? Neem contact op via een van de beschreven kanalen zoals opgenomen onder de contactgegevens. Wij zullen 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 in onze 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/corrigeren⁶:

- **[[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]]

⁶ 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 mentorat]]** tot **[[datum einde bewind en/of mentorat]]** heeft MentoCure mijn belangen behartigd als:⁷

- 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 besef 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 Horus om hierover te overleggen en zo nodig toestemming moet vragen of verzoek tot ontheffing moet indienen en dit moet worden verleend door Horus. Ik besef 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 en daarmee de medewerkers, 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]]

⁷ Doorhalen wat niet van toepassing is.

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 van de cliënt verwacht:

Artikel 1. Openheid van zaken, eerlijke verstandhouding en toezenden gegevens

1. De cliënt draagt zorg voor openheid van zaken 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 zonder overleg met bewind geen eigen administratieve zaken doorvoeren of wijzigen bijvoorbeeld door gebruik van de Digid.
5. 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.
6. 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.
7. 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 2. inkomen en financiële situatie

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.
2. Cliënt geeft volledige openheid van zaken ten aanzien van zijn financiële situatie en (eventuele) schulden. Tijdens de inventarisatie van schulden wordt er van de

cliënt volledige openheid verwacht van alle zaken ten aanzien van alle inkomsten, uitgaven, lopende betalingsverplichtingen en van het saldo van alle bankrekeningen 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.

3. 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 3. Verslavingsproblematiek

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

Artikel 4. Klachtenafhandeling

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. Wij 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 en de familie/mantelzorgers van 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 of familie 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 6. 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 reglement MentoCure.
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 7. 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 8. Openen beheer- en leefgeldrekening en toezending afschriften

1. Na uitspraak van de onderbewindstelling zal de bewindvoerder zorgdragen dat 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 9. Aan te schrijven instanties/organisaties

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 10. Schulden, budget en begroting

1. De schulden van de cliënt zullen door de bewindvoerder in de eerste vier maanden geïventariseerd 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 11. Boedelbeschrijving

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 12. Registergoederen.

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

Artikel 13. Cliëntgegevens

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 14. Rekening en verantwoording

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.

Artikel 15. Schenking, giften en belangenverstrengeling, 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.

⁸ Zie hiervoor ook de aan u overhandigde privacybepaling.

- 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 16. 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 17. 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 18. Bereikbaarheid en contactpersoon

1. De cliënt mag bij aanvang van het bewind verwachten dat hij een vast contactpersoon krijgt binnen MentoCure en de bereikbaarheid aanhoudt welke is opgenomen in het reglement.

Cliëntrelatie Mentorschap

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, eerlijke verstandhouding en toezenden gegevens

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

Artikel 2. Verslavingsproblematiek

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

Artikel 3. 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 4. 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 en de familie/mantelzorgers van 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 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.

Artikel 5. 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 6. Overhandiging reglement

1. Bij de intake zal het reglement aan de cliënt worden uitgereikt. Met ondertekening van het reglement verklaart de cliënt de documenten te hebben ontvangen en kennis te hebben genomen van de in de documenten beschreven procedure.

Artikel 7. Aan te schrijven instanties/organisaties

1. De mentor verzoekt aan alle organisaties die van belang zijn bij de uitoefening van het mentorschap en waar cliënt betrekkingen mee heeft, om alle toekomstige correspondentie in de toekomst rechtstreeks aan de mentor te zenden

Artikel 8. 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 9. 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 10. 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 houdt de mentor zich aan de privacybepaling.⁹

Artikel 11. 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 12. 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 13. Beloning

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

Artikel 14. Bereikbaarheid en contactpersoon

1. De cliënt heeft een vaste contactpersoon en mag verwachten dat de mentor de bereikbaarheid aanhoudt vermeldt in de werkprocessen.

⁹ Zie hiervoor ook de aan u overhandigde privacybepaling.

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 zoals de voorgeschreven wijze van deze klachtenregeling.
 - 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 en is ingediend volgens de voorgeschreven wijze van deze klachtenregeling.

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

4. 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.
5. 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 dezelfde 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.

Ondertekening van het reglement¹⁰

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/zij zich aan de cliëntrelatie bewindvoering en/of mentoraat zal houden.
5. Cliënt is geïnformeerd over de klachtenregeling van MentoCure en stemt door ondertekening in met deze klachtenregeling.

Plaats en datum:

.....--te

Naam en handtekening cliënt voor ontvangst en akkoord

.....

¹⁰ Waaronder wordt verstaan: de werkprocessen, privacybepaling, cliëntrelatie bewindvoering, cliëntrelatie mentoraat, klachtenregeling, de flyer en de huidige geldende tarieven. Wanneer documenten niet van toepassing zijn op uw situatie kunt u deze hier doorhalen.