

Samenwerkingsovereenkomst

Beste,

Welkom bij Abacus Bewind.

Beschermingsbewind is vaak een grote stap en er kan veel op u afkomen. Het kan prettig zijn dat iemand helpt met uw geldzaken, maar het kan ook gevoelens van onzekerheid, verdriet, frustratie of boosheid oproepen. Dat begrijp ik goed.

Om prettig samen te werken, is het belangrijk dat we duidelijke afspraken met elkaar maken. In deze brief leest u hoe ik werk en wat u van mij kunt verwachten.

Contact opnemen

Telefonisch contact

U kunt mij telefonisch bereiken tijdens het cliëntsprekuur:

Op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 09:30 uur tot 11:30 uur.

Tijdens deze uren neem ik de tijd om vragen te beantwoorden en zaken met u te bespreken.

E-mail en WhatsApp

Buiten het cliëntsprekuur, of als ik in gesprek ben met een andere cliënt, kunt u mij ook altijd een e-mail of WhatsApp-bericht sturen.

Ik reageer meestal binnen één werkdag. Uiterlijk ontvangt u binnen twee werkdagen een reactie.

Afwezigheid

Bij vakantie, ziekte of andere afwezigheid kan een reactie langer duren dan je van mij gewend bent. Wanneer dit het geval is, wordt dit zoveel mogelijk vooraf gecommuniceerd. In spoedeisende situaties wordt waar mogelijk voor een passende oplossing gezorgd.

Om ervoor te zorgen dat uw financiële zaken ook bij onverwachte omstandigheden doorgaan, werk ik samen met een ander bewindvoerderskantoor. Mocht ik door langdurige ziekte of andere bijzondere omstandigheden mijn werkzaamheden tijdelijk niet kunnen uitvoeren, dan kan dit kantoor contact met u opnemen en waar nodig ondersteuning bieden.

Betalingen

Wanneer u extra leefgeld nodig heeft of een betaling wilt aanvragen, kunt u contact met mij opnemen.

Betalingsverzoeken die op maandag, dinsdag, woensdag of vrijdag vóór 11:30 uur worden ontvangen, worden indien mogelijk dezelfde werkdag verwerkt.

Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. In bijzondere situaties kan verwerking langer duren.

Inzage in uw administratie

Voor het beheren van uw dossier maak ik gebruik van OnView.

Via OnView kunt u zelf meekijken in uw administratie. U kunt bijvoorbeeld uw inkomsten, uitgaven, saldo's en andere belangrijke informatie bekijken. Zo kunt u altijd controleren hoe uw geldzaken ervoor staan.

U kunt alleen gegevens bekijken, maar niet kunt wijzigen of verwijderen. Hierdoor blijft uw administratie veilig en kan er niet per ongeluk iets worden aangepast.

Ik vind het belangrijk dat u inzicht houdt in uw eigen financiële situatie als u dat wenst. OnView helpt daarbij door uw administratie op een duidelijke en overzichtelijke manier beschikbaar te maken.

Wanneer u hulp nodig heeft bij het inloggen of het gebruik van OnView, mag u altijd contact met mij opnemen.

Respectvolle communicatie

Ik begrijp dat financiële problemen en bewindvoering emoties kunnen oproepen. Soms worden uit boosheid dingen gezegd die u misschien anders of niet had willen zeggen.

Dat kan gebeuren. Wel verwacht ik dat we elkaar met respect behandelen. Wanneer er in een emotionele situatie ongepaste opmerkingen worden gemaakt, vind ik het belangrijk dat dit bij een volgend contactmoment wordt besproken en dat er excuses worden aangeboden.

Samenwerken lukt het beste wanneer we open, eerlijk en respectvol met elkaar omgaan.

Bedreigingen en agressie

Verbale agressie, intimidatie, discriminatie, bedreigingen of ander ongewenst gedrag worden niet geaccepteerd.

Bij ernstige gebeurtenissen kan de samenwerking worden beëindigd en kan de rechtbank worden verzocht een andere bewindvoerder te benoemen. Indien nodig kan aangifte worden gedaan bij de politie.

Veelvuldig berichten sturen

Het is belangrijk dat alle cliënten voldoende aandacht krijgen.

Wanneer u in korte tijd zeer veel WhatsApp-berichten stuurt, ontvangt u eerst een waarschuwing. Blijft dit gedrag daarna bestaan, dan kan een tijdelijke blokkade van WhatsApp volgen. Uiteraard blijft contact via andere kanalen mogelijk.

Ook bij bijzonder veel e-mailverkeer ontvangt u eerst een waarschuwing. Wanneer dit daarna aanhoudt, kan het langer duren voordat berichten worden verwerkt. In dat geval kan ik niet beloven dat iedere afzonderlijke e-mail direct wordt behandeld.

Ik neem dan binnen uiterlijk twee werkdagen contact met u op om de belangrijkste zaken te bespreken en af te handelen.

Wijzigingen doorgeven

Het is belangrijk dat u veranderingen in uw situatie zo snel mogelijk aan mij doorgeeft.

Denk bijvoorbeeld aan:

- een nieuwe baan of verandering van inkomen;
- een wijziging van uw uitkering;
- samenwonen, trouwen of scheiden;
- een verhuizing;
- een opname in een zorginstelling;
- een erfenis of schenking;
- nieuwe schulden of betalingsproblemen.

Door veranderingen op tijd door te geven of wanneer mogelijk vooraf al te bespreken, kan ik met u meedenken, uw administratie goed bijhouden en problemen zoveel mogelijk voorkomen.

Spoed

Sommige situaties vragen om snelle actie. Neem daarom direct contact met mij op wanneer er sprake is van:

- dreigende afsluiting van gas, water of elektriciteit;
- een dreigende huisuitzetting;
- beslaglegging;
- een dagvaarding of oproep van de rechtbank;
- fraude of misbruik van uw gegevens;
- andere urgente financiële problemen;
- een woningbrand.

Vermeld hierbij duidelijk dat het om spoed gaat door de mail of uw whatsapp bericht te beginnen met SPOED en stuur, wanneer mogelijk, belangrijke documenten mee. Ik kan dan gelijk zien dat iets spoed heeft. Daardoor kan ik hier voorrang aan geven.

Financiële vragen

U mag mij altijd vragen stellen over uw inkomsten, uitgaven, schulden en budget.

Mijn antwoorden zijn bedoeld om u te informeren over uw financiële situatie binnen het bewind. Deze informatie is geen financieel, juridisch of fiscaal advies.

Voor specialistisch advies kan het nodig zijn dat u contact opneemt met een daarvoor bevoegde deskundige. Wanneer u niet weet bij welke organisatie of specialist u terecht kunt, mag u dit altijd aan mij vragen. Door mijn werkzaamheden beschik ik over een netwerk van verschillende hulpverleners en specialisten. Ik denk graag met u mee over een passende doorverwijzing.

Wijzigingen in deze werkwijze

De manier van werken en afspraken in dit document kunnen in de toekomst worden aangepast wanneer wetgeving, bedrijfsvoering of praktische omstandigheden daarom vragen.

Wanneer er belangrijke wijzigingen plaatsvinden die van invloed zijn op de samenwerking, wordt u hier op tijd over geïnformeerd. De meest actuele versie van deze werkwijze is altijd van toepassing en staat ook op de website.



Paxtonstraat 3N box C8176
8013RP, Zwolle

06 - 123 629 60
www.abacusbewind.nl
info@abacusbewind.nl
KVK: 42049531
BTW: NL005456760B42
IBAN: NL46 RABO 0174 0837 69

Samenwerking

Mijn doel is om u zo goed mogelijk te ondersteunen bij uw financiële situatie. Dat lukt het beste wanneer we elkaar op tijd informeren, gemaakte afspraken nakomen en respectvol met elkaar omgaan.

Heeft u vragen over deze werkwijze? Dan bespreek ik deze graag met u.

Met vriendelijke groet,

Johno Spoolder

Bewindvoerder

Abacus Bewind