

Dienstverleningsdocument

Stichting Beheer Bewonersgelden Zorginstellingen
(SBB Zorginstellingen)

Versie 2015.04.2
d.d. 3 december 2015



A. Inleiding

SBB Zorginstellingen gelooft in een veilige omgeving voor financiële zelfstandigheid van mensen met een beperking die aansluit bij hun individuele mogelijkheden en met waarborgen is omkleed.

Dit is een hele mond vol.

Op de eerste plaats wordt duidelijk gekozen voor de doelgroep van mensen met een beperking. SBB biedt mensen met een beperking ondersteuning bij hun financiële beheer op een niveau dat aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt.

Dat kan zijn uitsluitend kas-zak geld verkeer in de leefgroep, volledig of beperkt inkomens- en vermogensbeheer of daar waar nodig beschermingsbewind.

Daar waar mogelijk wordt geopteerd voor maximale zelfstandigheid, ondersteund met zelfstandigheidstrainingen.

We bieden cliënten hiervoor een veilige omgeving die misbruik zo veel als mogelijk voorkomt. Iedere cliënt beschikt over een eigen beheerrekening welke strikt is gescheiden van de exploitatie van SBB Zorginstellingen.

Waarborgen worden geboden door een aansluiting van SBB Zorginstellingen bij de branchevereniging en jaarlijkse auditering door zowel branchevereniging als de Rechtbank, waarmee SBB voldoet aan de hoogste kwaliteitseisen.

SBB Zorg hecht grote waarde aan een goede voorlichting en transparantie op het gebied van inkomensbeheer en bewindvoering. Wij verstrekken voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst / opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie. In onze voorlichting trachten wij dan ook te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting. In dit dienstverleningsdocument leggen wij u graag uit hoe wij werken, wat u van ons kunt verwachten, hoe wij beloofd worden en wat wij van u verwachten.

B. Wie zijn wij?

SBB Zorginstellingen is een volledig onafhankelijk financieel dienstverlener. Voor bewindactiviteiten staat SBB Zorginstellingen onder toezicht van het landelijk kwaliteitsbureau CBM van de gezamenlijke Rechtbanken. Onze activiteiten liggen op het terrein van inkomens- en vermogensbeheer en bewindvoering voor mensen met een beperking.

Onze contactgegevens zijn:

SBB Zorginstellingen
Stiemensweg 16
6591 MD Gennepe

Postbus 75, 6590 AB Gennepe

088-3310100

info@SBBzorg.nl

www.SBBzorg.nl

Voor algemene zaken zijn wij op werkdagen van 09:00 uur tot 16:00 uur geopend.

Onze bewindvoerders en budgetcoaches houden dagelijks telefonisch spreekuur van 9.00 – 11.00 uur en van 15.00 tot 16.00 uur.

Onze bewindvoerder en budgetcoaches kunt u binnen deze tijden rechtstreeks benaderen via hun e-mail adres of doorkiesnummer.

Budget aanvragen kunnen worden ingediend via budget@SBBzorg.nl.

Budgetaanvragen die vóór 11.00 uur zijn ingediend worden in de regel nog diezelfde dag verwerkt.

C. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat SBB Zorginstellingen geregistreerd onder nummer 41057254

Rechtbank

SBB Zorginstellingen staat voor de bewindvoeringsactiviteiten onder toezicht van het landelijk kwaliteitsbureau CBM van de gezamenlijke Rechtbanken

Branchevereniging BPBI

SBB Zorginstellingen heeft het lidmaatschap van de BPBI, de branchevereniging voor inkomensbeheer en bewindvoering aangevraagd en is in afwachting van de toelatingsaudit

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Via de BPBI en de stichting FTI kan SBB Zorginstellingen alsdan ook gebruik maken van de collectieve AFM vergunning voor het openen van bankrekeningen ten behoeve van haar cliënten

Becon en PKI

Voor verwerken belastingaangiften en aanvragen toeslagen beschikt SBB Zorginstellingen over een Beconnummer en een PKI certificaat voor gecertificeerde overdracht van informatie naar de Belastingdienst

Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

D. Onze werkwijze

Na een telefonische afstemming en toets van de doelgroep, maken wij tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar. Tijdens dit gesprek geeft u aan waarvoor u ons eventueel voor zou willen inschakelen, waarna wij onze werkwijze aan u presenteren en aangeven wat wij voor u kunnen betekenen. U bepaalt vervolgens of u akkoord gaat met onze werkwijze.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief.

E. Onze Pakketstructuur

Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Hierin onderscheiden wij 3 soorten pakketten/dienstverlening:

1. Deelname zak leefgeld regeling (pakket administratie)
2. Budgetbeheer
3. Bewindvoering

F. Wat mag u van ons verwachten?

Voorop staat dat u zelf doet wat u zelf kunt en mag. SBB ondersteunt daarbij op maat. Hieronder wordt de inhoud van de verschillende pakketten verder uitgewerkt.

F1. Deelname zak leefgeldregeling

Dit betreft alleen het verstrekken van zakgeld en kleine uitgaven in de woongroep.

Dit is een administratief proces waarbij géén sprake is van verdere inhoudelijke begeleiding door SBB Zorginstellingen. De verantwoordelijkheid over het doen van uitgaven in de groep en het verstrekken van zakgeld in de woongroep, ligt bij de groepsleiding.

Tot de werkzaamheden behoren:

- Faciliteren proces om te komen tot een jaarbegroting
- Financieel administratieve afwikkeling kas leefgeldverkeer in de groepen
- Jaarlijks financieel overzicht afgelopen jaar

Uitkeringen, zorgverzekering, aanvragen toeslagen, belastingaangiften e.d. regelt u allemaal zelf.

Het verdient de voorkeur dat de cliënt beschikt over een eigen beheerrekening via SBB Zorginstellingen. Desgewenst kunnen ook andere incassoafspraken worden gemaakt.

Deelname aan de zak leefgeldregeling is op individuele basis. We noemen dat het pakket administratie. De Zorginstelling Dichterbij heeft dit pakket centraal ingekocht voor al haar cliënten. Cliënten van Dichterbij betalen geen verdere abonnementskosten voor de zak leefgeldregeling.

F2. Budgetbeheer

Dit pakket kenmerkt zich door ondersteuning bij inkomens- en vermogensbeheer van de cliënt. Volledige administratieve afwikkeling waarbij proactief wordt meegedacht en begeleid om uw financiële zaken optimaal op orde te houden.

Wat mag u verwachten bij het Budgetbeheer door SBB Zorginstellingen:

- Alle dienstverlening zoals genoemd onder F1. Deelname zak leefgeldrekening
- Een uitgebreid intakegesprek waarin wij bespreken wat u kunt verwachten
- Opstellen van een overzichtelijk budgetplan en jaarlijkse begroting. Hierin staan uw inkomsten, uitgaven, reserveringen en indien van toepassing uw schulden
- Periodiek een updategesprek (op uw initiatief) over de stand van zaken
- (mede) adviseren over het uitgavenpatroon
- (mede) adviseren over het optimaliseren van de inkomsten (uitkeringen en toeslagen)
- Adviseren en bewaken afsluiten Zorgverzekering, aansprakelijkheidsverzekering (AVP), (zo nodig) begrafenisverzekering en overige van belang zijnde verzekeringen
- Beschikbaarheid van een beheerrekening en eventueel spaar- en leefgeld rekening
- Uw inkomsten worden gestort op een zogenaamde (nieuw te openen) beheerrekening. Vanuit deze beheerrekening zullen (binnen de begroting) uw vaste lasten worden betaald. U kunt bijvoorbeeld hierbij denken aan:
 - Zak- en kleedgeld
 - Premie ziektekostenverzekering
 - Reserveringen eigen risico zorgverzekering
 - Eigen bijdrage CAK
 - Reserveringen eigen bijdrage CAK
 - Kosten zelfstandig wonen:
 - Huur/hypotheek
 - Gas/Water/Electra
 - Woonverzekeringen
 - Gemeentelijke belastingen / Waterschapsheffingen
 - Premie verzekering wettelijke aansprakelijkheid (AVP)
 - Premie uitvaartverzekering
 - Abonnementkosten
 - Overige uitgaven en reserveringen
- In samenspraak met u zelf, ondersteuning bij aanvragen uitkeringen en tegemoetkomingen:
 - Uitkeringen
 - Zorgtoeslag, huurtoeslag en andere toeslagen
 - Bijzondere bijstand
 - Kwijtscheldingen gemeentelijke belastingen
- Bij niet-problematische schulden: het treffen van betalingsregelingen
- Beoordelen en zo nodig aanvragen incidentele privé aankopen
- Maandelijks of 3-maandelijks overzicht van betalingen (afhankelijk van uw voorkeur)

Dit pakket kan ook worden ingezet als er een extern bewindvoerder actief is. Een familielid, verwant of wettelijk vertegenwoordiger die de formele rol van bewindvoerder vervult, de financiële beslissingen neemt, maar de verdere verwerking uitbesteed aan SBB Zorginstellingen.

F3. Bewindvoering

Dit pakket kenmerkt zich door de grotere rol die SBB Zorginstellingen ten aanzien van de vermogensrechtelijke zaken van de cliënt draagt.

SBB Zorginstellingen treedt in deze op als wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt voor de goederen en financiën die door de Rechtbank onder toezicht van SBB Zorginstellingen zijn geplaatst. SBB Zorginstellingen is in deze zelfstandig bevoegd beslissingen te nemen. Zij zal hierbij altijd het belang, de behoeften en de wensen van de cliënt centraal stellen en hem/haar hier zo veel als mogelijk bij betrekken.

SBB Zorginstellingen draagt zorg voor de volledige administratieve afwikkeling en legt jaarlijks op cliëntniveau verantwoording af aan de Rechtbank.

Wat mag je verwachten bij Bewindvoering door SBB Zorginstellingen:

- Alle dienstverlening zoals genoemd bij F1 Deelname zak leefgeldregeling en F2 Budgetbeheer
- Opstellen en vaststellen jaarlijkse begroting op cliëntniveau
- Wettelijke vertegenwoordiging van de cliënt in zaken van vermogensrechtelijke aard
- Bewaken uitgavenpatroon
- Bewaken en optimaliseren inkomsten
- Beperkt vermogensbeheer
- Aanvragen uitkeringen en tegemoetkomingen:
 - Uitkeringen
 - Zorgtoeslag, huurtoeslag en andere toeslagen
 - Bijzondere bijstand
 - Kwijtscheldingen gemeentelijke belastingen
- Belastingaangifte box 1 over het laatste jaar (indien aangifteplicht)
- Afsluiten Zorgverzekering, aansprakelijkheidsverzekering (AVP), (zo nodig) uitvaartverzekering en overige van belang zijnde verzekeringen
- Bij problematische schulden begeleiden naar schuldhulpverlening / WSNP
- Rekening en verantwoording afleggen aan de kantonrechter

F4. aanvullende diensten

In voorkomend geval kunnen zowel bij Budgetbeheer als bij Bewindvoering aanvullende diensten worden verleend. U kunt hierbij denken aan:

- Extra werkzaamheden in verband met problematische schulden
- Extra werkzaamheden in verband met verhuizing, verkoop en/of ontruiming van de woning
- Het opmaken van de eindafrekening en verantwoording
- Belastingaangifte (bewindvoering box 1 inclusief)
- Overige diensten

In enkele individuele situaties is binnen onze kring van cliënten sprake van beheer van het Persoons Gebonden Budget (PGB) en of aanvragen vervoersvoorziening op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Gezien gewijzigde wetgeving zal deze dienstverlening worden afgebouwd.

Voor de te hanteren tarieven zie onder J. Hoe worden wij beloond?

G. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u:

- ons de juiste gegevens verstrekt; dit is in uw eigen belang
- wijzigingen m.b.t. persoonlijke en financiële omstandigheden en verzekerde zaken aan ons doorgeeft
- voor relevante financiële zaken ons kantooradres als postadres gebruikt
- relevante post die toch op uw thuisadres wordt bezorgd aan ons door stuurt
- bij vernieuwing van uw Identiteitsbewijs ons een kopie van het nieuwe document doet toekomen
- de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipe. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt het? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neem dan contact op met uw budgetconsulent. Wij gaan er dan achteraan en zullen onvolkomenheden zo nodig laten corrigeren
- ten volle meewerkt aan eventuele afbetalingsregelingen
- géén nieuwe schulden maakt
- roodstand op uw beheer-, spaar en leefgeld rekening voorkomt
- in de contacten met SBB Zorginstellingen de normale gedrags- en fatsoensregels respecteert
- de spreekuurtijden respecteert en zo veel als mogelijk rechtstreeks contact zoekt met de aan u toegewezen budgetconsulent/bewindvoerder (email en doorkiesnummer)
- als u vragen heeft contact opneemt met uw budgetconsulent/bewindvoerder zodat deze helderheid kan bieden

H. Gedragscode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij geven onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd en past binnen de geldende privacy regels
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van budgetbeheer en bewindvoering kan schaden

I. Klachtenregeling

SBB Zorginstellingen beschikt over een klachtenregeling welke u bij de intake beschikbaar zal worden gesteld. U vindt deze klachtenregeling ook op onze website www.SBBzorg.nl .

J. Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten bestaan uit een bijdrage van uw kant in de pakketkosten.

Ons actueel tarievenoverzicht vindt u op onze website www.SBBzorg.nl en zal u bij de intake worden verstrekt.

In zijn algemeenheid geldt dat wordt aangesloten bij de voor het LOVCK/Rechtbanken vastgestelde tarieven voor bewindvoering.

De tarieven voor budgetbeheer zijn gemaximeerd op het tarief dat een familiebewindvoerder mag hanteren.

Daar waar mogelijk zal voor met name bewindvoeringscliënten worden getracht om voor de kosten van bewindvoering bijzondere bijstand aan te vragen bij de gemeente.

In die gevallen waarbij de draagkracht van de cliënt onvoldoende is en géén bijzondere bijstand wordt toegekend wordt in onderling overleg en binnen de hiervoor geldende kaders, een passende oplossing gezocht.

Externe kosten, bankkosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

SBB Zorginstellingen is niet BTW-plichtig. U betaalt dus geen BTW over de diensten van SBB Zorginstellingen. Indien de Belastingdienst anders mocht besluiten zullen onze tarieven verhoogd worden met het alsdan geldende BTW tarief.