

Help!

Ik wil van mijn bewindvoerder af.

Waarom bij beschermingsbewind investeren in verbetering van de relatie met de zittende bewindvoerder vaak beter is voor de klant, dan een wijziging van de bewindvoerder of opheffing van het bewind.

Taco Schaafsma

In eerdere publicaties¹ heb ik al eens gesproken over de onrealistische verwachtingen die de rechthebbende en andere betrokkenen hebben van beschermingsbewind. Het verschil van inzicht tussen de bewindvoerder en betrokkenen over taken en bevoegdheden, wordt in stand gehouden door die betrokkenen zelf. Dit leidt tot onvrede, met als gevolg een verzoek tot beëindiging van het bewind of wijziging van de bewindvoerder. Maar is dit eigenlijk wel een oplossing?

Vooraf bij de overdracht van een dossier aan de rechtsopvolger van de gewezen bewindvoerder gaat het nodige mis. In vrijwel alle klachten die bij de klachtencommissie van de Branchevereniging van Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) ter behandeling worden aangeboden, spelen problemen met betrekking tot de overdracht van het dossier, direct of indirect, een rol. Alle redenen om hier eens goed naar te kijken.

Voorkomen is beter dan genezen

De oorsprong van veel problemen tussen rechthebbende en bewindvoerder ligt vaak al in de keuze voor een bepaalde bewindvoerder en speelt dus al voorafgaand aan het bewind.

Beschermingsbewind is geen middel om crises te bezweren, maar om stabiliteit te creëren, zodat andere beroepsgroepen, zoals sociaal psychiatrisch verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners, hun werk goed kunnen doen.

Op een dossieroverdracht volgt per definitie een periode van instabiliteit en daarom is het van cruciaal belang dat bij de eerste aanvraag voor beschermingsbewind een weloverwogen keuze gemaakt wordt voor een passende bewindvoerder.

In de praktijk spelen andere overwegingen vaak een zwaarwegender rol. Bijvoorbeeld:

- De snelheid waarmee je bij een bewindvoerder terecht kunt?
- Met welke bewindvoerder de instelling of de hulpverlener de beste contacten heeft;

- Exclusieve verwijzingsafspraken tussen bewindvoerder en instelling.

Allemaal, stuk voor stuk, slechte redenen om voor een bepaalde bewindvoerder te kiezen. Voornamelijk omdat dit overwegingen zijn die tussen verwijzer en bewindvoerder spelen. De klant en de positie waarin die zich bevindt, wordt hierbij niet centraal gesteld. Dit zou wel het geval moeten zijn.

Daarnaast is het aannemelijk dat de beste bewindvoerders de langste wachttijden hebben. Neem je iedereen die zich aanmeldt in rap tempo aan of ga je voor kwaliteit en gecontroleerde groei? Die laatste categorie bewindvoerders kent haar eigen grenzen beter en durft ook “nee” te zeggen als een “ja” de kwaliteit van de dienstverlening naar bestaande klanten in gevaar brengt. En grenzen aangeven is geen onbelangrijke eigenschap voor een bewindvoerder kan ik u verzekeren.

Kies dus zorgvuldig en weloverwogen voor een bepaalde bewindvoerder die bij de situatie van de klant past.

De rechthebbende:

In het algemeen worden mensen steeds mondiger. Daar is niets mis mee, maar beschermingsbewind is een klachtgevoelig product. Niet dat onze klanten niet zouden mogen/kunnen klagen, maar zij zijn over het algemeen iets minder ontvankelijk voor argumenten. Hierbij moet in het oog worden gehouden dat de klager niet zomaar de banden met de bewindvoerder kan verbreken, omdat de rechter zich daar eerst over moet buigen. Het is dus niet zo vrijblijvend. Dit geldt overigens net zo goed voor de bewindvoerder, die kan ook niet zomaar van de rechthebbende af. Ze kunnen eigenlijk beide geen kant op.

In onze huidige “instant bevestiging maatschappij” met de bijbehorende “hier heb ik recht op rechthebbende” is het heel gebruikelijk dat je boos wordt als je niet direct krijgt wat je wilt. Bewindvoerders moeten per definitie beperkingen aangeven op financieel gebied. De huidige mondige burger laat zich echter geen beperkingen opleggen. Doe je dat als bewindvoerder toch, dan kun je oprassen, krijg je de wind van voren, wordt je aansprakelijk gesteld, gaat er een mailtje naar de krant en wordt je zwartgemaakt in fora op het internet. Als het daar bij blijft mag je trouwens nog van geluk spreken, want bedreigingen en fysiek geweld zijn geen uitzondering². Op naar de volgende bewindvoerder, schijnt de klant te denken. Hierin vaak gesteund door hulpverleners en bekrachtigd door kantonrechters.

Hulpverleners/psychiaters/derden met belangen:

Vaak spelen hulpverleners, zonder zich dat goed te realiseren, een cruciale rol bij het slagen (of falen) van het beschermingsbewind. Voorafgaand aan mijn onderstaande klaagzang wil ik mij even indekken en benadrukken dat er heel veel hulpverleners zijn die uitstekend werk verrichten en prima in staat zijn om goed met de bewindvoerder samen te werken. Te vaak spelen hulpverleners echter een kwalijke, ondermijnende rol.

Praktisch iedere professionele bewindvoerder met meer dan 25 dossiers kent in zijn caseload gevallen waarbij er door hulpverleners actief op een breuk tussen rechthebbende en

Vaak is het triest om te zien dat klanten die zelf jarenlang een enorme puinhoop hebben gemaakt, van de bewindvoerder verwachten dat de zaken binnen korte tijd volledig onder controle zijn. Zelf heeft de klant maandenlang geen energielasten voldaan en in de kou gezeten, maar als de bewindvoerder ook maar het minste of geringste over het hoofd ziet of vergeet, dan is de vertrouwensrelatie klaarblijkelijk onherstelbaar beschadigd. De klant moet de bewindvoerder meer leren zien als iemand die er voor hém is en leren dat het goed houden van een relatie, inspanningen van beide partijen vergt.

Iedereen die wel eens verhuist is of van bankrekening gewijzigd, weet dat dit tot grote administratieve problemen kan leiden. Klanten van bewindvoerders denken dat het een peulenschil is om een hele administratie over te dragen naar een andere bewindvoerder. De oplossing voor de puinhoop is echter met een overdracht vaak nog verder weg en de schuldenlast weer hoger.

De rechthebbende moet daarom vooraf zorgvuldiger kiezen voor een bepaalde bewindvoerder en meer investeren in het verbeteren van de relatie met de bewindvoerder in plaats van overstappen naar een andere.

bewindvoerder wordt aangestuurd. In een aantal gevallen zelfs om hier persoonlijk financieel beter van te worden. ***Soms is de bewindvoerder immers maar een grote sta-in-de-weg tussen de hulpverlener en een grote pot geld.*** Dit kan een Persoonsgebonden Budget (PGB) zijn, of eigen vermogen van de klant. Onder hulpverleners versta ik ook familieleden die zich als hulp- of zorgverlener laten betalen uit één of ander zorgbudget.

Er gaan nu wel stemmen op om PGB's voor mensen met schulden alleen nog maar uit te keren in natura en niet meer met een budget dat rechtstreeks aan de klant (of de

bewindvoerder) wordt overgemaakt. Bij beschermingsbewind gaat dit niet altijd op, omdat het niet alleen om mensen met schulden gaat, maar vaak is er sprake van vermogen.

De rol van de bewindvoerder is anders dan de rol van hulpverleners. Bewindvoerders zijn dienstverleners. Mede door de beperkingen van de wet is “dwang” een heel vies woord in hulpverlenersland. Zij zijn volledig afhankelijk van de medewerking van de klant. Dit brengt hulpverleners automatisch in een positie waarin men geen stelling durft te nemen om de relatie met de klant niet onder druk te zetten. In geval er een conflict ontstaat tussen een klant en zijn bewindvoerder, houdt de hulpverlener zich (in het gunstigste geval) afzijdig. Vaak echter ondersteunt de hulpverlener de klant in zijn klachten richting bewindvoerder en rechtbank. De klager voelt zich hierdoor gesteund, terwijl de bedoeling van de hulpverlener vaak alleen is om aan de hulpvraag van de klant te voldoen. Hiermee realiseert men zich niet dat dit bij de rechtbank de indruk wekt alsof een verzoek tot wijziging of opheffing door de hulpverlener wordt goedgekeurd.

Niet te onderschatten element bij de rol van hulpverleners is de onderlinge concurrentie

Praktijkvoorbeeld:

Een hulpverlener die constateert dat de klant is gaan samenwonen, meldt dit niet bij de bewindvoerder (of motiveert de klant dit te doen). De klant heeft hiervoor namelijk geen toestemming gegeven. Dat hiermee bijstandsfraude wordt gepleegd, ten onrechte huur- en zorgtoeslag wordt ontvangen en kwijtschelding verleend voor gemeentelijke belastingen, is blijkbaar van ondergeschikt belang voor deze hulpverlener. Door deze actie ontstaat een nieuwe schuld die uiteindelijk leidt tot tussentijdse beëindiging van de schuldenregeling, zonder schone lei. Twee maanden later is de hulpverlener vertrokken (andere baan) en wie zitten er met de gebakken peren? U raadt het al. De rechthebbende en indirect zijn bewindvoerder. Een klein voorbeeld, maar met zeer grote gevolgen voor de rechthebbende in kwestie.

Klanten maken misbruik van de commercialisering van hulpverleners door te gaan shoppen. Voor hulpverleners is dit normaal geworden. Misschien dat zij daarom ook snel denken dat wijziging van bewindvoerder een oplossing is voor de problemen. Hierbij wordt over het hoofd gezien dat het overdragen van een volledige financiële huishouding vaak een heidens karwei is waarbij administratief heel erg veel geregeld moet worden. Zoveel, dat het onvermijdelijk is dat er dingen fout gaan.

tussen hulpverleningsinstanties. Zeker nu het gebruik (en helaas regelmatig misbruik) van PGB's gemeengoed is, rollen hulpverleners over elkaar heen om klanten te “helpen”.

Helaas moet ik uit mijn eigen praktijk vaststellen dat men hierbij geregeld meer slecht dan goed doet.

Natuurlijk schop ik hiermee veel van mijn hulpverlenersvrienden tegen het zere been. Als hulpverlener wil je immers mensen “helpen” en dan is het nooit leuk om te horen als je juist schade veroorzaakt. ***Zachte heelmesters maken nog steeds stinkende wonden en het huidige hulpverlenersklimaat is gewoon een voedingsbodem voor zachte heelmesters.*** Je staat immers zo weer buiten de deur als het de klant niet bevalt. Dan gaat de volgende hulpverlener er met die prachtige pot geld vandoor. Hulpverleners hebben vaak totaal geen kaas hebben gegeten van wet- en regelgeving inzake schuldhulpverlening of bijstandszaken. Zij komen bij de klant thuis en geven zonder blikken of blozen adviezen die in strijd zijn met bepaalde regelgeving en soms zelfs schade veroorzaken.

Het aansprakelijk stellen van hulpverleners op basis van verkeerde adviezen is vrijwel onmogelijk, maar bij bewindvoerders is dit aan de orde van de dag.

Conclusie moet zijn dat de rol van hulpverleners hierin wordt onderschat en regelmatig zelfs kwalijk te noemen is. De taak van hulpverleners zou zich primair moeten toespitsen op het ondersteunen van de klant in het goed houden van de relatie met de bewindvoerder. Hiervoor is echter kennis nodig van het juridische kader en daar zal ook door hulpverleners in moeten worden geïnvesteerd door middel van scholing. Daarnaast ben ik een groot voorstander van het wijzigen van de huidige werkwijze bij PGB's, omdat misbruik te gemakkelijk is.

Rol van opvolgend bewindvoerder:

Bij een nieuwe aanmelding van een klant die al een professionele bewindvoerder heeft dient ook de beoogde nieuwe bewindvoerder zich terughoudend op te stellen. Altijd eerst contact opnemen met de zittende bewindvoerder. Dit ook melden aan de klant. Geef die geen toestemming, dan weet je al dat aanvullend onderzoek vereist is.

Verwijs dit soort aanmelders altijd terug naar hun bewindvoerder en leg uit waarom het beter is om te investeren in de relatie met hun eigen bewindvoerder, i.p.v. een andere zoeken. Wil men dit echt niet, verwijs hen dan naar de rechtbank om daar te klagen en geef aan dat je op verzoek van de kantonrechter wél bereid ben de zaak op te pakken. De kantonrechter roept partijen op en kan ter zitting vaststellen of er werkelijk sprake is van fouten van de

bewindvoerder of een dusdanig verstoorde relatie, dat van samenwerking geen sprake meer kan zijn. Voordeel hierbij is dat het praktisch geen inspanning kost en de relatie met de collega bewindvoerders zuiver blijft.

Maar al te vaak gaat het echter anders dan hierboven beschreven. ***Met het nodige leedvermaak over het “falen” van de conculega wordt de bereidverklaring afgegeven of gaat men op huisbezoek om in veel gevallen nog maar wat olie op het vuur te gooien door de huidige bewindvoerder zwart te maken.***

Sommige bewindvoerders bieden standaard wijzigingsformulieren aan op hun website om klanten bij andere bewindvoerders weg te lokken. Ethisch onverantwoord.

Praktijkvoorbeeld:

Iemand begint een bewindvoerderskantoor. Zijn partner werkt als hulpverlener bij een grote zorginstelling. De hulpverlener stookt haar klanten (die onderbewind staan) allemaal op tegen de zittende bewindvoerder, met als gevolg een groot aantal wijzigingsverzoeken. De hulpverlener helpt zo haar partner aan nieuwe klanten, om hier indirect zelf financieel voordeel bij te hebben.

Ondanks melding van deze werkwijze bij de rechtbank, gaat de kantonrechter gewoon door met benoemen van deze bewindvoerder. Ook de werkgever van de hulpverlener is van mening dat er geen sprake is van belangenverstrengeling.

De rechtbanken:

Kantonrechters moeten beter onderzoek doen als een wijzigingsverzoek wordt ingediend. Zijn de redenen die worden aangedragen voor wijziging wel terecht? Is er echt sprake van een verstoorde relatie? Wat is de rol van de beoogd bewindvoerder?

Ik begrijp dat het lastig is om dit vast te stellen, maar te vaak kiezen kantonrechters voor de makkelijkste weg. Als de bewindvoerder weigert extra geld uit te betalen omdat dit onverantwoord is, wordt er gelijk geklaagd bij de rechtbank. Vaak met ondersteuning van een hulpverlener. De relatie is immers zo verstoorde? Momenteel geldt in de wet nog de uitdrukkelijke voorkeur van rechthebbende bij de benoeming van de bewindvoerder³. Maar we hebben hier (als de wet tenminste goed is toegepast bij het instellen van het bewind) wel te maken met gemakkelijk te beïnvloeden, psychiatrische patiënten.

Kantonrechters die wél tegen de klant durven zeggen dat zij niet langer moeten tegenwerken, maar medewerking moeten verlenen aan de uitvoering van het bewind, boeken vaak positief resultaat voor de lange termijn.

Eén van mijn notoire klagers zat voor de zoveelste keer met mij samen bij de kantonrechter. Hij had letterlijk op de achterkant van een bierviltje geschreven dat hij van “die lul van een bewindvoerder” af wilde. De rechtbank had dit, door de brievenbus van het gerechtsgebouw geworpen kladje, als een verzoekschrift aangemerkt en mij een kopie doen toekomen, met het verzoek hierop te reageren. Uiteraard nadat eerst het griffierecht was voldaan.

Toen de rechter de klant ter zitting de oren had gewassen en gesommeerd mee te werken

ontving ik kort daarna een briefje van de wethouder (mijn uiteindelijke baas zeg maar), waarin mij de complimenten werden overgebracht van deze klant, die op het spreekuur van de wethouder verschenen was. Sindsdien behoren de klachten tot verleden tijd en zijn we op de goede weg. Soms is het even

Meer sturing door kantonrechters is nodig bij dossieroverdracht tussen bewindvoerders

Kantonrechters moeten er meer op toezien dat de bewindvoerders onderling hun uiterste best doen om de zaak soepel over te dragen aan elkaar. Als je dat goed aanpakt, dan zou de klant zelf niets moeten merken van de wijziging. Een warme overdracht noemen we dat, waarbij het uitgangspunt is dat er door de oud bewindvoerder een rekening en verantwoording wordt gemaakt die kan dienen als boedelbeschrijving van de nieuwe bewindvoerder. Die laatste hoeft daardoor geen intakekosten opnieuw te berekenen, of een lager bedrag. Werkt de oud bewindvoerder niet goed mee, dan mag deze geen afwikkelkosten in rekening brengen, maar worden deze extra toegekend aan de nieuwe bewindvoerder, die immers ook weer een boedelbeschrijving moet maken, met bijbehorende intakekosten. Hier ontstaat onnodige schade voor de klant of de

De gewezen bewindvoerder:

De gewezen bewindvoerder heeft ook een aandeel in het ontstaan van de problemen. Dit aandeel is hoofdzakelijk terug te voeren op gebrekkige communicatie. Vooral bij aanvang van het bewind wordt te weinig aandacht gegeven aan de motivatie van rechthebbende om het bewind aan te vragen. Je zou kunnen zeggen, het managen van verwachtingen.

Medische verklaring of sociaal verslag worden niet goed gelezen. Als er in de medische verklaring van een arts staat dat de klant schulden heeft en daar hulp en ondersteuning bij nodig heeft, dan kijken maar weinig bewindvoerders of zij ook wel in staat zijn om daadwerkelijk iets met die schulden te doen.⁴ De rechthebbende verwacht dat zijn schulden worden opgelost, maar al snel blijkt dat de

nodig om iemand de wacht aan te zeggen in plaats van zijn zin te geven. Niet altijd kiezen voor de makkelijke weg dus. ***Hieraan zit ook een belangrijk opvoedkundig aspect. Het is goed om te benadrukken dat energie steken in het oplossen van problemen, veel beter is dan ervoor weg te lopen.***

gemeente die deze kosten opnieuw moeten voldoen.

Strikte toepassing van artikel 1:448 lid 3 is noodzakelijk. De gewezen bewindvoerder moet al datgene blijven doen, wat niet zonder schade voor de rechthebbende kan blijven wachten tot zijn rechtsopvolger de zaken goed overgedragen heeft gekregen.

In dit kader zou ik er ook voor willen pleiten dat bij opheffing of wijziging van het bewind een datum in de toekomst wordt gekozen in plaats van de datum van de uitspraak zelf. Dit voorkomt dat de nieuwe bewindvoerder of de klant zelf, die weer handelingsbevoegd is, de volgende dag direct met de beschikking naar de werkgever gaat om het salaris op te eisen. Dit alles nog voordat er daadwerkelijk iets overgedragen is. Vaak ontstaat hierdoor ook schade. Een aantal kantonrechters werkt gelukkig al op deze manier.

schulden alleen maar oplopen, zonder dat dit per definitie aan de bewindvoerder ligt. Dan is men op zijn zachtst gezegd “not amused” .

Je mag van mij best de voorzichtige conclusie trekken dat bewindvoerders al bij aanvang een fout maken door onvolledige voorlichting en gebrekkige communicatie. Dit leidt tot ontevreden klanten.

Veel gewezen bewindvoerders voelen zich persoonlijk aangevallen en zijn op hun teentjes getrapt als de kantonrechter een wijzigingsverzoek van een klant toewijst. Direct stopt men met alle betalingen en incasseert nog even snel alle openstaande facturen van de bewindvoerder zelf, waardoor klanten soms wekenlang zonder geld zitten.

Branchevereniging BPBI:

Tenslotte zou ik er voor willen pleiten dat de Branchevereniging van Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI), net als de kantonrechters, aanbevelingen zou opstellen. ***Het zou natuurlijk het allerbeste zijn als de BPBI en het Landelijk overleg van Kantonrechters (LOK) samen zouden werken om de huidige “aanbevelingen meerderjarigebewind” verder uit te bouwen tot een soort “Handboek***

beschermingsbewind”. Hierin kunnen richtlijnen worden aangegeven over de wijze waarop allerlei praktische zaken uitgevoerd moeten worden, waaronder de onderlinge overdracht van dossiers tussen bewindvoerders. De klachtencommissie zou hierin een rol kunnen spelen en een taakuitbreiding kunnen krijgen, tot een soort kwaliteitscommissie.

Samenvatting:

- Uitgangspunt van alle betrokken partijen moet zijn dat investeren in de relatie met de zittende bewindvoerder de voorkeur verdient.
- De **rechthebbende** moet voorafgaand aan het indienen van het eerste verzoek, beter onderzoeken welke bewindvoerder het beste bij zijn situatie past. De ene bewindvoerder is immers de andere niet?
- De **gewezen bewindvoerder** moet voorafgaand aan het bewind en het ontstaan van de problemen goed communiceren en een realistisch beeld schetsen van de mogelijkheden en onmogelijkheden. Het managen van verwachtingen om teleurstellingen te voorkomen. Komt het toch tot een overdracht dan moet op een professionele wijze worden meegewerkt aan de overdracht van het dossier om aansprakelijkheid op grond van artikel 1:448 lid 3 BW te voorkomen.
- **Hulpverleners** moeten zich bewuster zijn van hun rol, neutraal opstellen en meer investeren in kennis van aanverwante wet- en regelgeving.
- De **beoogde bewindvoerder**, moet een passieve rol spelen bij overname van een bewind. Liefst alleen meewerken als absoluut vast is komen te staan dat de ex-bewindvoerder gefaald heeft en rechthebbende alles in het werk heeft gesteld om de relatie te verbeteren.
- **Rechters** moeten een meer sturende rol vervullen bij overdracht tussen bewindvoerders. Deze sturing kan worden gerealiseerd door te schuiven met de vergoedingen (intakekosten en vergoedingen voor tussentijdse beëindiging). Eindverantwoording en boedelbeschrijving moeten in beginsel één document zijn. Er moet beter gekeken worden naar de achterliggende motieven van het wijzigingsverzoek en de rechthebbende moet worden aangesproken als er sprake is van onvoldoende medewerking. Tenslotte moet bij wijziging op opheffing van het bewind de daadwerkelijke ingangsdatum in de toekomst worden vastgesteld. Ik denk hierbij aan een termijn van 2 of 3 maanden.
- **De BPBI** zou, liefst samen met het LOK, aanbevelingen moeten opstellen die als richtlijn kunnen gelden. Een handboek waar rechters, bewindvoerders en andere betrokkenen houvast aan hebben. Hierdoor is voor alle partijen duidelijk wat er van een bewindvoerder mag worden verwacht.

Taco Schaafsma is werkzaam als teamleider beschermingsbewind bij de Groningse Kredietbank en voorzitter van de klachtencommissie van de BPBI. Hij is docent en eigenaar van de website beschermingsbewind.nl en oprichter van de groep Beschermingsbewind op LinkedIn.

Dit artikel is geschreven op persoonlijke titel. Een opiniestuk bedoeld om discussie op gang te brengen. De inhoud vertegenwoordigt niet per definitie de visie van derden, zoals de BPBI, NVVK of Groningse Kredietbank.

¹ Schuldsanering juni 2009: Beschermingsbewind, schulden en aansprakelijkheid; Schuldsanering juni 2010: Beschermingsbewind is geen schuldhulpverlening (en dat moet zo blijven)

² Schuldsanering september 2010: Beschermingsbewind in ontwikkeling (Cor Struijk)

³ Er is een nieuw wetsvoorstel in de maak, waarin geregeld wordt dat naast de uitdrukkelijke voorkeur van de rechthebbende, de kantonrechter ook zelf zich een oordeel kan vormen over de geschiktheid van de te benoemen bewindvoerder.

⁴ Artikel Schuldsanering juni 2009