

Handboek Goed Geregeld

Een handreiking
voor de vrijwilliger



stichting humanitas



GGD

Rotterdam-Rijnmond

Voorwoord

Om ouderen voor te lichten over de manieren die er zijn om de financiën goed te regelen, is Stichting Humanitas –in samenwerking met de GGD Rotterdam-Rijnmond– eind 2013 met de pilot ‘Goed Geregeld’ gestart. De beste remedie tegen financieel misbruik is preventie.

Met Goed Geregeld heeft Humanitas een aanzet willen geven om ouderen te helpen hun financiën zo veilig mogelijk te regelen. De methodiek van Goed Geregeld is niet af. In de praktijk blijkt het voor veel ouderen heel lastig om keuzes te maken over het beheer van hun financiën als zij dit zelf (of in de toekomst) niet meer kunnen. Bewustwording, acceptatie van afnemende vermogens en het daadwerkelijk regelen van zaken, vergen veel tijd.

Het zou mooi zijn als we de komende jaren in Rotterdam zoveel mogelijk ouderen een bewuste keuze kunnen laten maken. Samenwerken en kennis delen is cruciaal om het taboe rond financieel misbruik te doorbreken. Organisaties die contact hebben met ouderen - en dan met name kwetsbare ouderen - willen wij graag gebruik laten maken van dit handboek. Het handboek is het afgelopen jaar een aantal keren aangepast. We hopen dat deze versie niet de laatste zal zijn en dat andere organisaties het handboek met hun praktijkervaring zullen aanvullen en verbeteren.

Janine Spek

Coördinator **Goed Geregeld**

Inhoud

1. Goed Geregeld	3	8.2 Levenstestament	18
1.1 Inleiding	3	8.3 Beschermingsbewind	18
1.2 De doelgroep	3	8.4 Volmacht of bewindvoering?	19
1.3 Doelstelling	3	8.5 Mentorschap	19
1.4 De Kaders	4	8.6 Curatele	19
2. De Methodiek	6	9. Schulden	20
2.1 Intake	6	10. Omgang met de oudere, kinderen en mantelzorg	21
2.2 Afronding en evaluatie	6	10.1 Contact	21
2.3 Rapportage door vrijwilliger	6	Bijlage 1	22
3. Werkwijze Goed geregeld	7	Voorbeeld afsprakenlijst tussen oudere c.q. cliënt en financieel ondersteuner	22
3.1 De verschillende stappen	7	Afspraken over vergoedingen	23
3.2 Overige administratieve werkzaamheden	9	Bijlage 2	25
3.3 Bewaarplicht	9	Budgetoverzicht	25
4. De oudere en de (toekomstig) financieel ondersteuner	11	Bijlage 3	26
5. Vrijwilligers	12	Checklist (aanvullingen op het) inkomen	26
5.1 Vrijwilligersprofiel	12	Bijlage 4	28
5.2 Grenzen aan het vrijwilligerswerk	12	Gegevens belangrijke instanties en websites	28
6. Financieel misbruik	13		
6.1 De cijfers	13		
6.2 Wat is financieel misbruik	13		
6.3 De plegers en hun motieven	14		
6.4 Meldcode	15		
7. Hulpmiddelen voor behoud regie over de financiën	16		
7.1 Het bankieren	16		
7.2 Financiële dienstverlening	17		
7.2.1 Inkomensbeheer	17		
7.2.2 Thuisadministratie	17		
7.2.3 Persoonlijk financieel adviseur/administratiekantoor particulieren	17		
8. Vormen van vertegenwoordiging	18		
8.1 Volmacht/machtiging	18		

1. Goed Geregeld

1.1 Inleiding

Humanitas Rotterdam heeft een afdeling Financiële Hulpverlening met ruime ervaring in het ondersteunen van cliënten bij hun financiële administratie. Tijdens onze werkzaamheden zijn wij schrijnende gevallen van financiële uitbuiting van ouderen tegengekomen. Ook binnen de ouderen- en thuiszorg van Humanitas wordt regelmatig melding gedaan van financieel misbruik. Aangezien de groep ouderen de komende decennia toeneemt, is dit een probleem dat serieus aandacht verdient.

Veel ouderen schuiven de vraag wie de financiën moet gaan regelen als ze het zelf niet meer kunnen, voor zich uit. Pas als er problemen ontstaan wordt hulp ingeschakeld.

Humanitas heeft eerder in het project Thuisadministratie gewerkt met vrijwilligers. Ook Goed Geregeld is een project waarbij vrijwilligers ingezet worden. Alle vrijwilligers volgen een training voor zij starten met het ondersteunen van een cliënt. Dit handboek dient als leidraad en naslagwerk voor de vrijwilligers.

1.2 De doelgroep

Goed Geregeld wil maatwerk bieden aan ouderen (65 plussers) die:

- ▶ merken dat het bijhouden van hun financiële administratie hen zwaarder valt en daar graag ondersteuning bij willen.
- ▶ in toenemende mate afhankelijk worden van familie en bekenden voor het uitvoeren van hun financiële administratie.
- ▶ signalen afgeven die duiden op financieel misbruik.
- ▶ slachtoffer zijn geworden van financieel misbruik.

1.3 Doelstelling

Het doel van Goed Geregeld is met name de groep kwetsbare ouderen na te laten denken en vervolgens stappen te laten ondernemen om het beheer van hun financiën toekomstbestendig te organiseren.

Goed geregeld wil het volgende bereiken:

- ▶ **Bewustwording:** ouderen en hun kinderen, mantelzorgers informeren over de noodzaak van het tijdig nemen van maatregelen om bij het ouder worden het financieel beheer in al z'n aspecten in goede banen te leiden en te houden.
- ▶ **Een instrumentarium bieden** aan ouders en hun kinderen, mantelzorgers om de aanpak van financieel beheer goed te organiseren.

Preventie is de belangrijkste insteek. Door voorlichting en ondersteuning willen we bereiken dat ouderen bewuste keuzes maken. Wie kan mij binnen mijn eigen netwerk ondersteunen in mijn financiën. Wat mag diegene doen? Hoe zit het met mijn eigen regie?

Goed Geregeld biedt ook praktische hulp aan de financieel ondersteuner; familie en mantelzorger(s). De financieel ondersteuner kan assistentie krijgen van een vrijwilliger bij het overzichtelijk maken van de administratie. Niet alleen de oudere, maar ook degene die onder-

steuning biedt bij de financiën is gebaat bij het maken van transparante afspraken. Welke vergoeding stel je vast voor verleende diensten? Wie heeft er nog meer inzage in de financiën? Duidelijk afspraken kunnen de schijn van oneigenlijk handelen wegnemen. Daarnaast is het goed om ook na te denken over de risico's van het beheren van iemands financiën. Wat als de financieel ondersteuner iets overkomt? Is er dan een ander familielid, of een bekende bereid de taken over te nemen?

Wanneer er binnen het netwerk van de oudere niemand bereid is om ondersteuning te bieden, of wanneer de oudere zelf liever een neutrale partij inschakelt, kan professioneel ondersteuning de beste optie zijn. De vrijwilliger kan in overleg met de coördinator van het project een aanvraag indienen voor inkomensbeheer of bewindvoering.

Wanneer blijkt dat sprake is van financieel misbruik wordt geen vrijwilliger in gezet, maar vindt doorverwijzing plaats naar het meldpunt ouderen mishandeling van de GGD.

1.4 De Kaders

Het is belangrijk dat de oudere in staat is zelf beslissingen te nemen; met andere woorden, wilsbekwaam is. Iemand is wilsbekwaam, als hij in staat is op een bepaald moment de gevolgen van een handeling, situatie of besluitvorming te kunnen overzien.

Wanneer er signalen* zijn die kunnen duiden op het niet meer in staat zijn om zelfstandig beslissingen te nemen, is doorverwijzing naar de professionele hulpverlening vereist. Het vaststellen van wilsbekwaamheid is niet eenvoudig en moet overgelaten worden aan de professionele hulpverleners, die hiertoe bevoegd zijn (o.a. verpleeghuisartsen, sociaal geriaters). Naast artsen kunnen ook een notaris, (kanton-) rechter of een wettelijk mentor de wilsbekwaamheid vaststellen. Per situatie kan de mate van wilsbekwaamheid overigens sterk verschillen. Wanneer sprake is van beginnende dementie kan het nog goed mogelijk zijn om wensen kenbaar te maken en de regie te behouden. Bij wilsbekwaamheid is het aan de rechter om te beslissen wie de zaken van de persoon in kwestie gaat behartigen.

De verwachting is dat ouderen en hun financieel ondersteuner maximaal zes maanden begeleiding van een vrijwilliger krijgen. Binnen een half jaar moet duidelijk kunnen worden, hoe de oudere de financiën (op termijn) geregeld wil hebben.

Belangrijke uitgangspunten van het project zijn:

- ▶ De vrijwilliger heeft respect voor de oudere en de financieel ondersteuner.
- ▶ De vrijwilliger werkt samen met de oudere en de financieel ondersteuner.
- ▶ De vrijwilliger sluit aan bij de vaardigheden en wensen van de oudere en de financieel ondersteuner.
- ▶ De vrijwilliger geeft voorlichting over de het veilig overdragen van de financiële administratie.
- ▶ De vrijwilliger stuurt bij voorkeur aan op het vier-ogen-principe. Als er iemand de financiën overneemt, is er ook nog een tweede persoon die meekijkt.
- ▶ De vrijwilliger begeleidt en ondersteunt maar neemt de financiële administratie niet over.
- ▶ De oudere maakt de keuzes ten aanzien van het financieel beheer.

*) mogelijke signalen wilsbekwaamheid:

- Als de oudere herhaaldelijk een antwoord geeft dat niet past bij de vraag.
- Als de emotie niet past bij het antwoord.
- Als de cliënt steeds opnieuw om herhaling van (delen van) de informatie vraagt.
- Als een cliënt meteen toestemming geeft zonder dat je de indruk hebt dat het de cliënt helemaal duidelijk is waarvoor hij toestemming geeft.

Uiteraard hoeft in deze gevallen niet direct te worden overgegaan tot het expliciet beoordelen van de wilsbekwaamheid. De signalen kunnen echter aanwijzingen zijn om toetsing van de wilsbekwaamheid te overwegen, als het gedrag van de cliënt of de beslissing ernstige gevolgen heeft.

Bron: Beginselen en vuistregels bij oudere cliënten met een complexe zorgvraag wilsbekwaamheid Beroepsvereniging van zorgprofessionals

2. De Methodiek

2.1 Intake

Na aanmelding voor het project gaat de coördinator op huisbezoek bij de oudere. Wanneer geen sprake is van misbruik maar wel behoefte is aan voorlichting en het transparant regelen van de financiën wordt een vrijwilliger gezocht. De coördinator formuleert de ondersteuningsvraag met de oudere en bij voorkeur ook met de kinderen of mantelzorger(s).

De coördinator koppelt de oudere en de toekomstig financieel ondersteuner aan een geschikte vrijwilliger en stelt beiden daarvan op de hoogte. Tijdens het eerste bezoek van de vrijwilliger aan de oudere, is de coördinator ook aanwezig om beide personen aan elkaar voor te stellen. Daarnaast worden er tijdens dit gesprek afspraken gemaakt over de begeleiding.

Vervolgens gaan vrijwilliger en oudere aan de slag met de werkzaamheden. De werkzaamheden bestaan in de meeste gevallen uit het inzichtelijk krijgen van de financiële administratie, het opstellen en uitvoeren van een budgetplan (kloppen de toeslagen, wordt er gebruik gemaakt van de voorliggende voorzieningen) en het geven van voorlichting over zaken die van belang zijn bij het laten regelen van de financiën door familie, bekenden of professionals. Wanneer de oudere een goed beeld heeft van de mogelijkheden en een keus heeft gemaakt, worden de afspraken op schrift gesteld. Bij voorkeur wordt bij de afspraken tussen de oudere en degene die financieel ondersteuner wordt, nog een derde persoon betrokken, die de uitvoering van de afspraken controleert.

2.2 Afronding en evaluatie

Wanneer de ondersteuning afgerond wordt, vragen we de oudere en de financieel ondersteuner een evaluatieformulier in te vullen.

We willen weten of de oudere en de bij het proces betrokken kinderen of mantelzorgers tevreden zijn over de geboden ondersteuning en of er mogelijk zaken zijn die men anders had gewild. De evaluaties kunnen tussentijds tot wijzigingen in de werkwijze van Goed Geregeld leiden.

2.3 Rapportage door vrijwilliger

Na elk bezoek maakt de vrijwilliger een gespreksverslag en stuurt dit naar de coördinator. Het is belangrijk dat de vrijwilliger alle verrichtte werkzaamheden rapporteert. Het kan voorkomen dat de oudere of de kinderen, mantelzorgers toch geen inzage wil geven in de financiën. Of dat een van de twee partijen afwijzend staat tegenover de hulp van de vrijwilliger. Ook 'niet plus gevoelens' moeten direct doorgegeven worden. De coördinator moet altijd op de hoogte gesteld worden van deze signalen.

3. Werkwijze Goed geregeld

3.1 De verschillende stappen

1. Kennismaking met de oudere

- ▶ De coördinator is bij de eerste kennismaking aanwezig.
- ▶ Bij de eerste kennismaking met de oudere zijn niet altijd direct de kinderen of mantelzorger aanwezig.
- ▶ Neem de tijd voor de kennismaking.
- ▶ Bepaal samen wat er moet gebeuren de komende tijd en schat in hoeveel tijd dat in beslag gaat nemen.
- ▶ Welke knelpunten komt de oudere tegen bij het verzorgen van zijn administratie.
- ▶ Ook komt de vraag aan de orde wie op korte termijn of indien dit niet direct nodig is, in de toekomst, de financiën over kan nemen.

Noteer gemaakte afspraken.

Noteer de contactgegevens van de kinderen of mantelzorger.

Verwacht niet dat de vraag wie de financiën kan overnemen al beantwoord kan worden. De oudere, de mensen in zijn omgeving, maar ook de vrijwilliger hebben tijd nodig een goed beeld van de mogelijkheden te krijgen.

Het stellen van deze vraag is wel belangrijk voor het bewustwordingsproces.

2. Inventariseren van de financiële administratie

- ▶ Inventariseer eerst hoe alle financiële zaken geregeld zijn.
- ▶ Neem met de oudere de checklist (zie bijlage) door. Wanneer de oudere het overzicht mist, is het goed de kinderen, mantelzorger of professioneel begeleiding hierbij te betrekken.

Mogelijk zijn zaken ongebruikelijk geregeld en roept dit vragen op. Het is belangrijk zo neutraal mogelijk te achterhalen waarom zaken op een bepaalde manier geregeld zijn. Soms kan er bij doorvragen een heel legitieme verklaring voor zijn.

We zijn alert op misbruik maar dit mag nooit te snel aangenomen worden. Alle overwegingen die in het verleden gemaakt zijn bij het organiseren van de administratie moeten daarom in kaart worden gebracht.

3. Ordenen

- ▶ Doornemen en uitzoeken van alle papieren en post.
- ▶ Waar wordt wat bewaard?
- ▶ Zijn er inlogcodes? Bij wie zijn die bekend?
- ▶ Is er een kluisje?

4. Archiveren

- ▶ Archiveer samen met de oudere en liefst de kinderen of mantelzorger de administratie.
- ▶ Oude papieren kunnen weggegooid worden. Als klanten papieren niet willen weggooien, leg dan een archief ordner aan. Zie ook de paragraaf over de bewaarplicht.

5. Budgetplan maken

Gebruik de input van de oudere (en de kinderen, mantelzorg) en de rekeningafschriften om een concept van de inkomsten en uitgaven op te stellen (budgetplan).

- ▶ De periodieke inkomsten: AOW, pensioen, lijfrente, alimentatie.
- ▶ Het inventariseren van incidentele inkomsten; rentes etc.
- ▶ De vaste lasten: gas, water, licht, huur/hypotheek, telefoon, kabelaansluiting, lidmaatschappen en abonnementen, te betalen alimentatie, belastingen en premies, verzekeringen, internetaansluiting, periodieke heffingen van de gemeente (o.a. rioolrecht, reinigingsrecht, waterschapslasten) OZB, CAK bijdragen (thuiszorg) huis, afbetalingen.
- ▶ Kosten van (auto) vervoer.
- ▶ Nagaan welke grote incidentele uitgaven de klant heeft gedaan.
- ▶ Mogelijk wordt er al maandelijks of jaarlijks een bedrag overgemaakt aan de (klein) kinderen.

Ook zoekt de vrijwilliger uit of de oudere de volgende verzekeringen heeft afgesloten:

- ▶ Zorgverzekering
- ▶ WA-verzekering
- ▶ Inboedelverzekering
- ▶ Opstalverzekering (in geval van een eigen huis)
- ▶ Levensverzekering
- ▶ Uitvaartverzekering (de gemiddelde uitvaart kost € 5000,-)
- ▶ Autoverzekering (in geval van een eigen auto).

6. Uitvoering budgetplan

- ▶ Hoe worden de vaste lasten betaald?
- ▶ Overschrijving
- ▶ Automatische incasso
- ▶ Via internetbankieren.

Eventueel automatische incasso regelen
--

Controleer op de bankafschriften of betalingen worden voldaan.

Check of deelname aan loterijen, donatie aan goede doelen een bewuste keuze is. Helaas worden ouderen vaak telefonisch benaderd en zijn niet altijd weerbaar tegenover deze telemarketing.

Ga na of het inkomen minimaal op bijstandsniveau ligt en of de Toeslagen van de Belastingdienst zijn aangevraagd.

Hoe worden de incidentele rekeningen of overboekingen gedaan?

Op het moment dat de administratie en financiën op orde zijn, kan opnieuw de vraag aan de orde komen, wie op korte termijn of indien dit niet direct nodig is, in de toekomst, de financiën over kan nemen.

7. Overnemen financiële administratie

- ▶ Bespreek met de oudere wie uit het netwerk benaderd kan worden om te helpen met de financiën.
- ▶ Ga een gesprek aan met de oudere, de kinderen of mantelzorger(s).
- ▶ Is de financiële administratie inzichtelijk voor de mantelzorger?
- ▶ Controleer samen regelmatig de bankafschriften om na te gaan of alles goed loopt en er zich geen onregelmatigheden voordoen.

8. Overdracht vastleggen

- ▶ Welke afspraken kunnen er worden vastgelegd (zie voorbeeld afsprakenlijst)?
 - ▶ Op schrift stellen van de werkzaamheden van de financieel ondersteuner
- N.B. Iedere overeenkomst is maatwerk

9. Afronding

- ▶ Wanneer bovenstaande is geregeld, kan de vrijwilliger het contact afronden.

De begeleiding door de vrijwilliger kan resulteren in:

1. De oudere heeft weer overzicht, kan het op dit moment zelfstandig en weet welke opties er zijn mocht hij/zij het in de toekomst niet meer alleen af kunnen.
2. Er is binnen de familie of kennissenkring een financieel ondersteuner gevonden, waarmee afspraken gemaakt zijn.
3. De oudere heeft professionele hulp bij zijn financiële zaken. Inkomensbeheer of bewindvoering zijn opgestart.

In overleg met de coördinator wordt een gesprek gepland met de oudere en de kinderen of mantelzorg om het traject te evalueren. De eindevaluatie gaat in op het contact tussen vrijwilliger en de oudere en het contact tussen de vrijwilliger en de kinderen of mantelzorger. De oudere wordt gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

10. Nazorg

- ▶ Na het beëindigen van de begeleiding door de vrijwilliger kan indien de oudere hier prijs op stelt, na 3 maanden contact opgenomen worden om te polsen hoe de situatie is.

3.2 Overige administratieve werkzaamheden

Naast de financieel georiënteerde werkzaamheden kunnen er ook andere administratieve werkzaamheden verricht worden zoals:

1. Het afhandelen van diverse zaken naar aanleiding van een overlijden.
Let wel: het afhandelen van de nalatenschap of assisteren hierbij behoort niet tot de taak van een vrijwilliger van Goed geregeld.
2. Incidenteel kan een cliënt ondersteund worden bij een belastingaangifte.

3.3 Bewaarplicht

Particulieren hebben in principe geen bewaarplicht. Bij verschillende papieren, formulieren en afschriften is het echter wel verstandig deze een bepaalde tijd te bewaren.

- ▶ Belastingpapieren: In de regel vijf jaar bewaren, tenzij de belastingdienst reden heeft aan te nemen dat men te kwader trouw is. Dan is de bewaarplicht 12 jaar.
- ▶ Bankafschriften: vijf jaar bewaren.
- ▶ Loonstroken: Geen bewaarplicht, zijn echter wel vaak nodig voor de aanvraag van voorzieningen. Daarom een jaar bewaren.
- ▶ Jaaropgaaf: Wordt eenmalig verstrekt, daarom bewaren.
- ▶ Betaalbewijzen en nota's: Bewaren als er een garantietermijn aan verbonden is.
- ▶ Jaarafrekeningen gas/water/licht: Verbruik controleren en nagaan of nota's kloppen. Indien akkoord, een jaar bewaren.

Onderstaande gegevens moeten altijd bewaard worden.

- ▶ Verzekeringspolissen (na controle kan de voorgaande polis vernietigd worden)
- ▶ Contracten, leningen en hypotheek
- ▶ Notariële akten
- ▶ Trouwboekje
- ▶ Echtscheidingspapieren/convenant
- ▶ Rijbewijs, paspoort of identiteitskaart.

4. De oudere en de (toekomstig) financieel ondersteuner

De wensen t.a.v. de ondersteuning kunnen divers zijn. De inschatting is dat we grofweg vier situaties bij de ouderen aan kunnen treffen.

1. Ouderen waarvan de administratie in orde is, maar die een aantal zaken willen of moeten uitbesteden vanwege toenemende beperkingen. De werkzaamheden bestaan dan voornamelijk uit:
 - ▶ Inzicht krijgen in de wensen van de oudere.
 - ▶ Voorlichting geven over de verschillende mogelijkheden en gradaties in het uitbesteden van de financiën.
 - ▶ Het netwerk van de oudere leren kennen.
 - ▶ Samen met de oudere het gesprek aangaan met de toekomstige financieel ondersteuner.
 - ▶ Liefst tot schriftelijke afspraken komen m.b.t de werkzaamheden van de financieel ondersteuner.
2. Ouderen waarbij eerst ordening aangebracht moet worden omdat zij het overzicht kwijt zijn, dit kan ook op initiatief van de kinderen, mantelzorger gebeuren. De oudere moet hier uiteraard mee instemmen
 - ▶ Ordenen van de administratie
 - ▶ Inzicht krijgen in de financiële administratie
 - ▶ Inzicht krijgen in de wensen van de oudere.
 - ▶ Voorlichting geven over de verschillende mogelijkheden en gradaties in het uitbesteden van de financiën.
 - ▶ Het netwerk van de oudere leren kennen.
 - ▶ Samen met de oudere het gesprek aangaan met de toekomstige financieel ondersteuner.
 - ▶ Bij voorkeur tot schriftelijke afspraken komen m.b.t de werkzaamheden van de financieel ondersteuner.
3. Ouderen waarbij niet duidelijk is of er sprake is van bewust financieel misbruik. Het kan zijn dat de oudere aangegeven heeft soms contant geld kwijt te zijn of dat er afschrijvingen van een rekening hebben plaatsgevonden, die de oudere niet kan plaatsen. Bij ouderen waar veel vragen zijn over hun situatie zal de vrijwilliger alleen ingezet worden naast professionele hulpverlening. Hoe de professionele hulpverlening is georganiseerd verschilt per gebied. De coördinator is de schakel tussen de vrijwilliger en de professionele hulpverlening.
4. Ouderen waarbij financieel misbruik heeft plaatsgevonden. Ingrijpen van professionals heeft het misbruik een halt toegeroepen. Tot de rechter een bewindvoerder benoemd heeft, kan het noodzakelijk zijn de oudere in nauw overleg met de beroepskracht(en) te ondersteunen bij de financiën, tot de officiële overdracht plaats vindt.

5. Vrijwilligers

5.1 Vrijwilligersprofiel

De werkzaamheden van de vrijwilliger kunnen bestaan uit:

- ▶ Ordenen van de administratie, zodat deze overdraagbaar wordt.
- ▶ Budgetplan opstellen.
- ▶ Inventariseren van de mogelijkheden om de financieel administratieve werkzaamheden aan derden over te dragen.
- ▶ Contact met het familielid dat de financiën wil gaan regelen.
- ▶ Afspraken vastleggen die de werkzaamheden van de mantelzorger betreffen.
- ▶ Bespreken van de mogelijkheden voor professionele ondersteuning als er geen mensen in het netwerk van de oudere zijn die de zorg voor de financiën op zich kunnen nemen.
- ▶ Een aanvraag voorbereiden voor inkomensbeheer of bewindvoering (in overleg met de coördinator).

De vrijwilliger heeft kennis van en ervaring met:

- ▶ Administratieve en financiële zaken
- ▶ Het maken van een inkomsten-, uitgavenoverzicht
- ▶ Gestructureerd en ordelijk archiveren
- ▶ Inschatten wanneer professionele hulp nodig is en dan ook doorverwijzen
- ▶ De globale regelgeving en ondersteunende instellingen.

De vrijwilliger:

- ▶ Heeft belangstelling om met ouderen te werken
- ▶ Kan zich inleven in de leefwereld van de ouderen
- ▶ Weet goed te luisteren en slaagt erin goed inzicht te krijgen in de situatie
- ▶ Heeft ruime levenservaring en sociale vaardigheden
- ▶ Betracht uiterste discretie over de hem toevertrouwde gegevens en kan een verklaring van goed gedrag overleggen.

5.2 Grenzen aan het vrijwilligerswerk

Vrijwilligers mogen nooit gemachtigd worden tot het verrichten van (financiële) administratieve handelingen. Zo mogen zij geen geld pinnen en geen betalingen verrichten. Daarnaast is het belangrijk dat de vrijwilliger duidelijk maakt geen geld of cadeaus voor de verleende ondersteuning te mogen aannemen. Dit is van belang om de relatie zuiver te houden en om vrijwilligers te beschermen tegen beschuldiging van misbruik. Het project Goed Geregeld richt zich voor een belangrijk deel op kwetsbare ouderen. Ouderen zijn kwetsbaar wanneer zij een beperkt netwerk hebben en wanneer zij fysieke of mentale beperkingen krijgen. De kans is groot dat deze ouderen naast de werkzaamheden die zijn afgesproken, vanwege hun beperkte netwerk ook voor andere zaken een beroep doen op de vrijwilliger. Het is belangrijk dat de vrijwilliger hier zeer terughoudend mee omgaat. Voor ouderen die in een isolement verkeren zijn er per gebied aandachtfunctionarissen. Humanitas heeft speciaal voor deze doelgroep het Ouderenproject ; ouderenproject@stichtinghumanitas.nl. In overleg met de coördinator kunnen geïsoleerde ouderen doorverwezen worden binnen de gemeente of binnen Humanitas.

6. Financieel misbruik

6.1 De cijfers

De aanleiding voor 'Goed Geregeld' zijn de alarmerende onderzoeksgegevens over financieel misbruik bij ouderen. Ieder jaar worden in Nederland 30.000 ouderen slachtoffer van financieel misbruik. De schatting is zelfs dat één op de 10 ouderen nu of in de toekomst kans loopt financieel te worden uitgebuit. Slachtoffers van financieel misbruik zijn merendeel vrouwen (80%), alleenwonend en 75 plusser. Bij 85% van het misbruik gaat het om een familielid als dader (bron Factsheets Movisie 2009).

Financieel misbruik is een vorm van ouderenmishandeling. Onder ouderenmishandeling wordt verstaan:

Al het handelen of het nalaten van handelen ten opzichte van een oudere persoon door degenen die in een persoonlijke en/of professionele relatie met die oudere staan, waardoor de oudere herhaaldelijk lichamelijke, psychische en/of materiële schade lijdt waarbij er sprake is van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.

6.2 Wat is financieel misbruik

Financieel misbruik is het ongepast gebruik maken van de bezittingen van een oudere.

Vormen van financieel misbruik zijn:

- ▶ Wegnemen van geld, sieraden, goederen
- ▶ Verkoop van eigendommen
- ▶ Misbruik van machtigingen
- ▶ Koop op naam van slachtoffer
- ▶ Gedwongen testamentwijziging of wilsbeschikking
- ▶ Financieel korthouden
- ▶ Misbruik van rekeningen
- ▶ Noodzakelijke hulpmiddelen onthouden tgv eigen bijdrage
- ▶ Auto op naam van slachtoffer
- ▶ PGB fraude.

Slachtoffers van financieel misbruik zijn vaak alleenwonend, tachtig plusser en hebben zich nooit goed verdiept in hun financiële huishouding. De slachtoffers zijn vanwege fysieke, sociale en mentale beperkingen afhankelijk van hulp van anderen. In 80% van de gevallen is het slachtoffer een vrouw.

Als risicofactoren bij financiële uitbuiting worden genoemd:

- ▶ Toegenomen afhankelijkheid
- ▶ Sociaal isolement
- ▶ Ziekte
- ▶ Rolverandering (de ouder, die de rol van kind aan neemt)
- ▶ Loyaliteitsgevoelens voor de pleger/dader (een moeder geeft haar eigen kind niet aan)
- ▶ Een geschiedenis van (huiselijk) geweld
- ▶ Persoonlijke problemen van de pleger/dader (financiële krapte, verslaving, overbelasting)
- ▶ Relationele voorgeschiedenis (het contact is nooit echt goed geweest)

Utrechtse ouderenadviseur over ouderenmishandeling

Plegers zijn vooral familieleden, met name partners, kinderen, kleinkinderen, neven en nichten. “Ik kom het regelmatig tegen”, zegt Martin Quaak, werkzaam bij Portes als ouderenadviseur in Utrecht-West: “Het gaat vaak om financiële uitbuiting. Kwetsbare en afhankelijke ouderen kunnen hun eigen zaken niet meer behartigen, krijgen hulp van familieleden of andere bekenden en die maken misbruik van die kwetsbaarheid. Ze pinnen extra geld voor zichzelf of betalen rekeningen via het banknummer van de ouderen. Ik heb zelfs meegemaakt dat een zoon via een T-biljet voor zijn moeder belastinggeld had teruggevraagd en het geld op zijn eigen girorekening liet uitbetalen”.

Quaak vertelt dat er gradaties zijn: van gedeeltelijke uitbuiting tot compleet financieel uitkleden. Zo moest een weduwe, die hij ondersteunt, een schuldsaneringstraject in, omdat haar zoon langdurig misbruik van de situatie had gemaakt. “Mishandeling is niet altijd een losstaand feit”, meent Quaak: “Het uit zich dan op meerdere terreinen. Er is niet alleen sprake van dreiging en chantage, maar ook van lichamelijk geweld en tegelijkertijd wordt het huis leeggehaald en de spulletjes verkocht. In dat soort gevallen is er sprake van een langdurig probleem in de relatie tussen ouders en hun kinderen. En moeders doen geen aangifte, ze verdragen liever het geweld, dan dat ze hun kind de deur uitzetten”. Om die reden maken de Utrechtse ouderen-adviseurs een onderscheid tussen enkelvoudige en meervoudige problemen. Als ze in hun praktijk enkelvoudige problemen tegenkomen, dan kunnen ze dat meestal wel zelf oplossen samen met de cliënt. Maar als de omstandigheden, waarin de mishandelingen plaatsvinden complex zijn dan is casemanagement broodnodig. Quaak: “Bij complexe gevallen is de inzet van casemanagers noodzakelijk, want dat vraagt nogal wat afstemming tussen allerlei disciplines en dat kunnen wij als ouderenadviseurs niet bieden”.

6.3 De plegers en hun motieven

Financieel misbruik vindt plaats door

- ▶ Gezinsleden
- ▶ Familieleden
- ▶ Buren en kennissen
- ▶ Beroepskrachten en vrijwilligers
- ▶ Plotseling nieuwe ‘vrienden’.

De motieven voor het plegen van financieel misbruik zijn grofweg: hebzucht, financiële nood en een vermeend recht op aanspraak.

Er zijn plegers die doelbewust uit zijn op de gelden en bezittingen van de oudere. Financieel misbruik kan ook ingegeven zijn door geldgebrek, de dader heeft schulden en/of kampt met een verslaving. Soms is de familie van mening dat zij recht heeft op geld en bezittingen en kent men zich deze ongevraagd toe. De redenatie is dat bij overlijden de bezittingen van de oudere toch aan hen toe zullen vallen, waarom er niet alvast gebruik van maken? Het argument dat het vanwege de erfrechtbelasting fiscaal ongunstig is om na overlijden de bezittingen toegewezen te krijgen, wordt ook aangevoerd.

Financieel misbruik start vaak klein en kan sluipenderwijs ernstiger vormen aannemen. De risico's op misbruik nemen toe wanneer de oudere in een sociaal isolement verkeert en afhan-

kelijk is van de mantelzorger. Juist de afhankelijkheidsrelatie resulteert in een schemergebied tussen logische vergoedingen cq. schenkingen en misbruik.

Een voorbeeld hiervan is het vergoeden van een bezoek van kinderen en/of kleinkinderen. Die vergoeding lijkt op het kopen van tijd en aandacht. Is het chantage van de mantelzorger; “als ik geen vergoeding krijg, zie je mij niet meer”? Het kan ook een reële vergoeding zijn voor de reiskosten die de mantelzorger zelf niet kan bekostigen. Zolang de oudere geen schade ondervindt van de vergoedingen, is niet de norm van de vrijwilliger of beroepskracht maatgevend, maar de optiek van de oudere; ervaart deze de handeling als misbruik.

6.4 Meldcode

De wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is geschreven voor instellingen waar vooral professionals werken. De meldcode is een stappenplan, dat door professionals wordt gevolgd bij signalen van kindermishandeling of huiselijk geweld. Ouderenmishandeling, waaronder financieel misbruik valt onder huiselijk geweld. In Rotterdam kan ouderenmishandeling gemeld worden bij het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG). Het ASHG heeft een speciaal Team Oudermishandeling

De meldcode voor vrijwilligers binnen Humanitas is als volgt:

In kaart brengen van signalen

- ▶ Sta open voor signalen, leg ze vast, noteer met wie in gesprek wordt gegaan en welke andere zaken het vermoeden bevestigen.

Bespreek met de coördinator

- ▶ Bespreek de signalen met de coördinator.
- ▶ Blijf wel gewoon contact houden met de cliënt.
- ▶ Coördinator onderneemt actie bij vermoedens van ouderenmishandeling.

Treed in gesprek met de cliënt

- ▶ De coördinator beslist of en wie het gesprek gaat voeren met de cliënt/familie.
- ▶ Een samenvatting van het gesprek dient opgenomen te worden in het dossier door degenen die het gesprek hebben gevoerd.

Stappen van de meldcode die door de coördinator moeten worden gedaan

- ▶ De coördinator beoordeelt de aard en de ernst in van het huiselijk geweld op basis van de verzamelde informatie.
- ▶ De coördinator gaat na welke mogelijkheden er zijn om de cliënt te helpen.
- ▶ De coördinator beslist of de hulp zelf geboden kan worden of dat er verder ingegrepen dient te worden.
- ▶ Indien gewenst doet de coördinator een melding bij het ASHG (breng de aandachtsfunctionaris en de cliënt op voorhand op de hoogte).

Evaluatie

- ▶ De coördinator brengt de personen op de hoogte die betrokken zijn geweest.
- ▶ De aandachtsfunctionaris en de contactpersoon huiselijk geweld/ouderenmishandeling gaan na of het proces naar behoren is verlopen.

7. Hulpmiddelen voor behoud regie over de financiën

7.1 Het bankieren

Banken bieden een aantal hulpmiddelen om zelfstandig bankieren - ondanks beperkingen - vol te houden. De meeste banken hebben speciaal voor senioren ontwikkelde producten. Onderstaand worden een aantal van deze producten toegelicht.

Sprekende geldautomaat

Wanneer klanten moeite hebben met het lezen van informatie op het beeldscherm van de geldautomaat. Of wanneer klanten de toetsen niet meer goed kunnen onderscheiden. De sprekende geldautomaat, heeft een telefoonhoorn en een sprekende computer helpt de klant stap voor stap verder.

Digipas met grote toetsen

Voor mensen met een lichtere visuele beperking of een motorische beperking. De digipas heeft extra grote knoppen en een groot scherm. Er zijn ook banken met een sprekende digipas. De code voor internetbankieren wordt bij de sprekende digipas hardop uitgesproken.

Card puller

Een handige apparaatje waarmee klanten de pinpas gemakkelijker weer uit de geldautomaat kunnen halen

Pinontheffing

Wanneer klanten moeite hebben met het onthouden van de pincode, maar nog wel mobiel zijn.

GeldService/Bezorgservice

De Rabobank heeft de GeldService, contant geld wordt dan bij de klant thuisbezorgd. Hier zijn extra kosten aan verbonden. De SNS bank heeft de Bezorgservice, 1 x per maand kun je contant geld thuis laten bezorgen. De kosten bedragen € 5,- per maand.

Alle banken hebben tegenwoordig ook online informatie om klanten stap voor stap met internetbankieren om te leren gaan. De informatie is meestal te downloaden via een PDF bestand.

Bankafschriften

Op aanvraag kunnen banken de klant tweewekelijks bankafschriften toe sturen. Zo houdt de klant, zeker degene die het internetbankieren uitbesteedt, toch zicht op de inkomsten en uitgaven.

Leefgeldrekening

Wanneer de klant niet geholpen is met bovenstaande hulpmiddelen en voor het opnemen van contanten afhankelijk is van de mantelzorger, kan een aparte leefgeldrekening/zakgeldrekening het risico van misbruik verminderen. Op deze rekening kan wekelijks of maandelijks een bedrag gestort worden voor bijvoorbeeld de boodschappen, de kapper en andere incidentele uitgaven.

De mantelzorger beschikt over de pinpas en pincode van deze rekening en voorziet de oudere van contant geld.

Ook bij beginnende dementie wordt de leefgeldrekening toegepast. Wanneer een oudere soms onverklaarbare geldopnames of vreemde aankopen doet, kan een rekening met een beperkt saldo een voorlopige oplossing zijn. De oudere heeft dan nog steeds de mogelijkheid zelfstandig geld uit te geven, maar het risico van onbedoelde uitgaven wordt beperkt.

Machtigen

De klant kan een bekend en vertrouwd persoon machtigen om zijn/haar bankzaken via internet te regelen. De mantelzorger doet bijvoorbeeld de overboekingen of betalingen. De klant kan zelf de rekeningafschriften blijven ontvangen. De gemachtigde kan ook nooit iemand anders machtigen, dat kan alleen de klant zelf.

Regelen machtiging

De persoon die een volmacht wil verlenen en de persoon die de volmacht ontvangt moeten hiervoor samen naar de bank en beide dienen een geldig identiteitsbewijs te overleggen.

7.2 Financiële dienstverlening

7.2.1 Inkomensbeheer

(Via een kantoor dat aangesloten is bij de [Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders \(BPBI\)](#).)

Dit wordt ook wel budgetbeheer genoemd en is bedoeld voor mensen die in principe in staat zijn om zelf hun financiën te beheren, maar hierbij ondersteuning nodig hebben. Wanneer de klant goed begrijpt dat de rekeningen betaald moeten worden, maar dat regelmatig vergeet of teveel andere rekeningen betaalt waardoor te weinig geld overblijft voor de vaste lasten, dan kan inkomensbeheer een prima oplossing zijn. Na de aanmelding wordt er een intakegesprek met de klant gehouden, waarin de financiële situatie wordt besproken en een (voorlopig) budgetplan wordt gemaakt. Humanitas verzorgt ook inkomensbeheer. Er wordt een contract afgesloten, waarin wordt opgenomen welke werkzaamheden Humanitas voor de klant gaat verrichten. Ook kan geregeld worden dat de oudere de post niet meer zelf ontvangt maar dat deze direct naar Humanitas wordt gestuurd. Het contract wordt tijdens het intakegesprek doorgenomen en ondertekend. Bij inkomensbeheer blijft de klant nog steeds zelf verantwoordelijk voor het doen van diverse zaken, zoals het verzorgen van de belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen, het aanvragen van kwijtschelding. Inkomensbeheer is voor onbepaalde tijd.

7.2.2 Thuisadministratie

In een aantal stadsgebieden kunnen ouderen, die moeite hebben met het zelfstandig bijhouden van hun financiële administratie, hulp krijgen van vrijwilligers die aangestuurd worden door het ouderenwerk of het maatschappelijk werk. De vrijwilliger neemt de administratie niet volledig over. De oudere blijft zelf verantwoordelijk.

7.2.3 Persoonlijk financieel adviseur/administratiekantoor particulieren

Ouderen, die hiervoor de financiële ruimte hebben, kunnen ook de diensten van een privé-administrateur inkopen. Er zijn tal van – veelal – eenmansbedrijfjes die hulp bij de financiële administratie bieden.

8. Vormen van vertegenwoordiging

8.1 Volmacht/machtiging

Een volmacht of machtiging is een schriftelijk bewijs om voor een ander zaken te regelen. De volmachtgever kiest zelf de gevolmachtigde. Dit kan dus iedereen zijn. De volmachtgever bepaalt op welke terreinen de gevolmachtigde bevoegdheden heeft.

In Nederland is de volmacht opgenomen in Titel 3 (artikel 3:60 t/m 3:79) van het Burgerlijk Wetboek. Zij definieert de volmacht als “de bevoegdheid die een volmachtgever verleent aan een ander, de gevolmachtigde, om in zijn naam rechtshandelingen te verrichten”.

Het verlenen van een volmacht is in dit kader een eenzijdige rechtshandeling.*

* Artikel 3:60 van het Burgerlijk Wetboek

8.2 Levenstestament

Een levenstestament is een verzameling van één of meer machtigingen waarbij die persoon één of meerdere personen machtigt om bij zijn leven namens hem beslissingen te nemen wanneer hij daar zelf niet meer toer in staat is. Bijvoorbeeld wanneer hij in coma is geraakt of dement is geworden. Het kan bijvoorbeeld gaan om financiële zaken en de medische behandeling van de betrokkene. De Vereniging van Estate Planners in het Notariaat (EPN) heeft naar analogie van het Centraal Testamentenregister (CTR) het Centraal Levenstestamentenregister (CLTR) ingesteld.

8.3 Beschermingsbewind

Dit wordt ook wel onderbewindstelling genoemd en is een stap extra ten opzichte van Inkomens beheer. Wanneer iemand als gevolg van een geestelijke of verstandelijke handicap, ziekte, ouderdom, verslaving of andere oorzaken niet langer in staat is om zelf de financiën te beheren, is bewindvoering tijdelijk of duurzaam noodzakelijk. Een familielid kan tot bewindvoerder benoemd worden. Wanneer de familie hiertoe niet in staat of toe bereid is kan bewindvoering worden uitgevoerd door een professionele instelling zoals Humanitas Financiële Hulpverlening.

Bij beschermingsbewind/onderbewindstelling wordt de volledige bevoegdheid inzake de financiën overgenomen, waardoor ook belastingzaken, kwijtschelding e.d. geregeld kunnen worden. Beschermingsbewind wordt uitgevoerd op basis van het familierecht. Voor het instellen van een bewind is een uitspraak van de kantonrechter nodig. Humanitas staat dus onder toezicht van de rechtbank voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.

Bij aanvang van het bewind stelt de bewindvoerder een overzicht op van de goederen die onder het bewind vallen en opent een betaalrekening. De bewindvoerder beheert de goederen en vertegenwoordigt de cliënt op financieel gebied. De uitvoering van de werkzaamheden gebeurt volgens de richtlijnen die de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) geeft. Deze stelt in overleg met het LOK (landelijk overleg kantonrechters) ook de vergoeding vast die in rekening gebracht mag worden. Beschermingsbewind is over het algemeen voor onbepaalde tijd.

Personen die alleen AOW ontvangen kunnen voor Bijzondere Bijstand in aanmerking komen. Het normbedrag voor 65 plussers ligt hoger dan voor niet 65 plussers.

8.4 Volmacht of bewindvoering?

Met een volmacht (onderhandse akte) wijst de volmachtgever zelf iemand aan die hem/haar mag vertegenwoordigen als de volmachtgever (tijdelijk) niet in staat is zijn/haar eigen belangen te behartigen. Groot voordeel hiervan is dat dit laagdrempelig is en er geen bemoeienis of toestemming nodig is van de kantonrechter. Een belangrijk nadeel is dat er geen toezicht is op het optreden van degene die de volmacht uitoefent. Bij dementie is de volmachtgever ook niet meer in staat dit te beoordelen of, in het uiterste geval, de volmacht in te trekken. Bij dementie biedt een volmacht dus geen enkele garantie voor een correcte vertegenwoordiging.

Bewindvoering is met meer officiële ‘bescherming’ omkleed. Dit wordt aangevraagd bij de kantonrechter en de bewindvoerder moet ook jaarlijks verantwoording afleggen aan de kantonrechter. Dit is nodig wanneer bijvoorbeeld een huis moet worden verkocht.

8.5 Mentorschap

Het mentorschap is bedoeld voor mensen die hun persoonlijke belangen op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding niet meer kunnen behartigen. Het kan gaan om mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrische patiënten en ook ouderen die dement zijn. De mentor neemt zoveel mogelijk samen met de cliënt de beslissing, bijvoorbeeld over het al dan niet uitvoeren van een medische behandeling. De mentor wordt door de kantonrechter benoemd en legt aan de kantonrechter verantwoording af van de werkzaamheden. Een familielid of bekende kan als mentor worden benoemd. Is dat niet mogelijk, dan kan een vrijwillige of beroepsmatige mentor worden benoemd.

8.6 Curatele

Curatele is eigenlijk een bundeling van mentorschap- en bewindvoerderstaken. Curatele wordt uitgesproken ten aanzien van meerderjarigen die zowel hun persoonlijke als hun financiële belangen niet zelf kunnen behartigen. Iemand die onder curatele is gesteld verliest zijn/haar handelingsbekwaamheid en mag dus niet zonder de toestemming van de curator zelfstandig rechtshandelingen verrichten. Rechtshandelingen die door een curandus (iemand die onder curatele is gesteld) worden verricht, zoals het doen van een aankoop, kunnen ongedaan worden gemaakt door de curator. Degene die tot curator wordt benoemd kan een familielid of bekende zijn, of een professional.

9. Schulden

De meeste ouderen zijn wars van lenen en meer geld uitgeven dan er binnenkomt. Helaas kunnen ook ouderen vanwege het langdurig van een minimum inkomen rond moeten komen, in de schulden raken. Het aantal ouderen dat zich meldt bij de schuldhulpverlening is de laatste jaren toegenomen. Het kan dus zijn dat de oudere schulden heeft.

Waar je op moet letten bij het in kaart brengen en oplossen van schulden:

1. **Betalingsachterstanden in kaart brengen.**
Probeer te achterhalen bij welke organisaties betalingsachterstanden zijn en hoe hoog deze zijn opgelopen. Vraag in overleg met de oudere een recente specificatie op. Laat altijd aan de betreffende organisaties weten dat er gewerkt wordt aan de administratie ook al is er op dat moment nog geen oplossing.
Als er meerdere schulden zijn moet de afloscapaciteit bepaald worden. Dit gebeurt met een rekentool van Humanitas en wordt door de coördinator gedaan.
2. **Betalingsregelingen**
Als de aflostermijnen niet voldaan kunnen worden, kan geprobeerd worden betalingsregeling te treffen met de betreffende instantie. Het is belangrijk dat er voor de oudere een werkbaar budget overblijft! De oudere is niet gebaat bij onrealistische betalingsregelingen waardoor uiteindelijk nog grotere problemen ontstaan.
3. **Schuldhulpverlening/wSNP**
Als er geen betalingsregeling getroffen kan worden met de instantie, of in geval van complexe schuldenproblematiek (als er redelijkerwijs te voorzien is dat de oudere niet meer in staat is de schulden binnen een bepaalde tijd af te lossen), wordt deze doorverwezen naar de schuldhulpverlening van de Kredietbank Rotterdam. De vrijwilliger begeleidt de oudere bij het verzamelen van de benodigde gegevens en het aanmelden bij de schuldhulpverlening.

Aandachtspunten

- ▶ Probeer altijd eerst een oplossing te zoeken voor achterstanden en schulden die betrekking hebben op huur/hypotheek, gas/water/licht en de zorgverzekering. Zodra deze posten goed lopen, kan er gewerkt worden aan de overige schulden.
- ▶ Als de huur/hypotheek, gas/water/licht, zorgverzekering en boodschappen betaald kunnen worden is het budgetplan in principe stabiel. Probeer niet in paniek te raken van deurwaarders en aankondigingen van beslaglegging. Mochten zich situaties voordoen van acute huisuitzetting of afsluiting van gas/water/licht, neem dan direct contact op met de coördinator.

10. Omgang met de oudere, kinderen en mantelzorg

10.1 Contact

Goed contact met de oudere, kinderen en mantelzorger is noodzakelijk. Wat betekent dit voor de vrijwilliger?

- ▶ de ander(en) positief benaderen en aansluiten bij de mogelijkheden en wensen
- ▶ oprechte betrokkenheid tonen en respectvol zijn
- ▶ aangeven wat wel en wat niet kan (grensbepaling en -bewaking)
- ▶ afspraken vastleggen en nakomen
- ▶ de ander(en) bij alles betrekken en toestemming vragen voor handelingen naar derden
- ▶ regelmatig aan de ander(en) vragen of alles begrijpelijk is en naar wens gaat, zo nodig de begeleiding/ondersteuning bijstellen
- ▶ regelmatig aan de ander(en) vragen of de afspraken die gemaakt worden duidelijk zijn en worden nagekomen.

Aandachtspunten in het contact met de ander(en):

- ▶ pak de zaken samen aan en voorkom achterdocht of een verkeerd verwachtingspatroon, zoals bijvoorbeeld dat de vrijwilliger alles kan overnemen en oplossen
- ▶ betrek de ander(en) altijd bij beslissingen en financiële handelingen; deze blijven immers verantwoordelijk
- ▶ wees zowel in gedrag als houding altijd eerlijk en duidelijk over mogelijkheden en grenzen
- ▶ laat originele brieven, bankafschriften en andere stukken altijd bij de oudere, maak zo nodig samen kopieën; laat betalingen en geld opnemen altijd over aan de oudere of de financieel ondersteuner
- ▶ neem nooit geld aan en leen ook nooit geld uit; ook stel je je niet garant
- ▶ de vrijwilliger is geen vriend of vriendin; geef geen privé-gegevens zoals adres en telefoonnummers, zowel in verband met de eigen veiligheid als vanwege je functie van vrijwilliger.

Ga bij twijfel altijd in overleg met je coördinator. Meld ook elke beschuldiging die door de oudere, kinderen of mantelzorger(s) geuit wordt. De coördinator kan zo voorkomen dat vrijwilligers worden betrokken in zaken waarbij zij - en mogelijk ook de organisatie - in gevaar komen, dan wel in diskrediet worden gebracht.

Bijlage 1

Voorbeeld afsprakenlijst tussen oudere c.q. cliënt en financieel ondersteuner

Cliënt

Voorletters en achternaam:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Geboortedatum: man/vrouw

Financieel ondersteuner

Voorletters en achternaam:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Geboortedatum: man/vrouw

Toeziener

Voorletters en achternaam:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Geboortedatum: man/vrouw

De toezienaar heeft minimaal een keer per halfjaar inzage in de financiële administratie van de cliënt.

Wat is de relatie van cliënt en financieel ondersteuner?

Familie; welke relatie? Partner, kind, broer/zus, kleinkind, neef/nicht

Buurman/vrouw; betrokken bij cliënt sinds

Vriend/vriendin; betrokken bij cliënt sinds

Wat is de relatie van cliënt en toezienaar?

Familie; welke relatie? Partner, kind, broer/zus, kleinkind, neef/nicht

Buurman/vrouw; betrokken bij cliënt sinds

Vriend/vriendin; betrokken bij cliënt sinds

Beroepskracht; betrokken bij cliënt sinds.....

Partijen nemen in aanmerking dat:

De financieel ondersteuner op vrijwillige basis (op de afgesproken dag(en) en tijdstippen de ondersteunende werkzaamheden verricht.

(Dag, tijdstip, frequentie)

Cliënt en financieel ondersteuner komen overeen dat de financieel ondersteuner de volgende taken zal uitvoeren (schrappen wat niet van toepassing is en/of anders specificeren):

- ▶ Ordenen en opbergen van de binnengekomen post. Ja/Nee
- ▶ Het betalen van de vaste lasten? Ja/Nee

- Zo ja, worden deze via automatische incasso geregeld? Ja/Nee
- Zo ja, heeft de financieel ondersteuner een machtiging voor een bankrekening? Ja/Nee
- Zo ja, betreft dit een en/of rekening? Ja/Nee?

- ▶ Het betalen van incidentele rekeningen? Ja/Nee
- Zo ja, gebeurt dit d.m.v. overschrijvingen? Ja/Nee

- ▶ Het opnemen van contant geld? Ja/Nee
- Zo ja, beschikt de vrijwilliger over een pinpas? Ja/Nee
- Welk maximum is aan de geldopname door de financieel ondersteuner gesteld? €

- ▶ Het invullen van formulieren (o.a. voor kwijtschelding) Ja/Nee
- ▶ Het aanvragen van Toeslagen. Ja/Nee
- ▶ Het doen van Belastingaangiften. Ja/Nee
- ▶ Zorgdragen voor de verantwoording van het PGB? Ja/Nee
- ▶ Anders: (specificeer)

Looptijd van de overeenkomst

Wanneer gaat de overeenkomst in? dag-maand-jaar-.....-.....

De zorgovereenkomst is geldig voor onbepaalde tijd/bepaalde tijd namelijk tot en met-.....-.....

Afspraken over vergoedingen

- ▶ Is er reiskostenvergoeding van afgesproken? Ja/nee
- Zo ja, om welk bedrag gaat het per maand?
- Zo ja, hoeveel per maand?

- ▶ Is er voor het bijhouden van de administratie een vergoeding afgesproken? Ja/nee
- Zo ja, hoeveel per maand?
- Zo ja, om welk bedrag gaat het per maand?

- ▶ Is er voor het boodschappen doen een vergoeding afgesproken
- Zo ja, om welk bedrag gaat het per maand?
- Zo ja, hoeveel per maand?

- ▶ Is er voor het doen van de was een vergoeding afgesproken?
- Zo ja, hoeveel per maand?
- Zo ja, om welk bedrag gaat het per maand?
- Zo ja, om welk bedrag gaat het per maand?

- ▶ Zijn er andere dan bovenstaande vergoedingen afgesproken? Ja/nee
- Zo ja, specificeer deze.

Looptijd van de overeenkomst

Wanneer gaat de overeenkomst in? dag-maand-jaar-.....-.....

De zorgovereenkomst is geldig voor onbepaalde tijd/bepaalde tijd namelijk tot en met-.....-.....

Overeenkomst opzeggen

De financieel ondersteuner is ten allen tijde gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen. De mantelzorger beëindigt zijn/haar werkzaamheden bij voorkeur pas wanneer de cliënt iets anders heeft kunnen regelen voor zijn/haar ondersteuning bij de financiële administratie.

De financieel ondersteuner belooft bij de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden te handelen in het belang van de cliënt.

Aldus overeengekomen op (Datum) te (Woonplaats)

De cliënt

(Voorletters en achternaam)

De financieel ondersteuner

(Voorletters en achternaam)

De toezienaar

(voorletters en achternaam)

Bijlage 2

Budgetoverzicht

Budget: inkomend geld	Instantie	Bedrag	
AOW			Per 4 weken of per maand
Pensioen			
Lijfrente			
Zorgtoeslag	Belastingdienst		Inkomensafhankelijk
Huurtoeslag	Belastingdienst		Inkomensafhankelijk
Voorlopige teruggaaf	Belastingdienst		Inkomensafhankelijk
Totaal inkomsten		€	
Budget: primaire uitgaven	Instantie	Bedrag	
Huishoudgeld/Leefgeld			
Huur of hypotheek			Kale huur exclusief servicekosten
Servicekosten			Van toepassing bij flat of appartement
Gas en Licht	Eneco/Nuon/Oxxio		Check of termijnbedrag hoog genoeg is!
Water	Evides		Per maand automatisch of per kwartaal
Ziektekostenverzekering	Via CVZ?		Mogelijkheid via SoZaWe
Eigen risico			Er wordt standaard rekening gehouden met het wettelijk eigen risico per jaar p.p.
Verzekering	Aansprakelijkheid		
Verzekering	Inboedel/opstal		
Verzekering	Overlijden		
Verzekering	Overige		
Waterschapsbelasting			Mogelijk om kwijtschelding aan te vragen
Gemeentebelasting			Mogelijk om kwijtschelding aan te vragen
Hondenbelasting			
Totaal primair			
Overige uitgaven			
Telefoon (mobiel)			
Internet			
TV			
Parkeerkosten/reiskosten			
Abonnementen			
Totaal overig		€	
Saldo		€	

Bijlage 3

Checklist (aanvullingen op het) inkomen

AOW (Algemene Ouderdomswet)

Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit drie pijlers: geld dat mensen zelf voor hun oude dag hebben gespaard, de aanvullende pensioenregeling van de werkgever en de AOW. De Algemene Ouderdomswet (AOW) regelt een ouderdomspensioen voor mensen die 65 jaar of ouder zijn. De Sociale Verzekerings Bank (svb) regelt de betaling.

Informatie:

Sociale Verzekeringsbank, Takenhofplein 4, Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen, T(024) 343 10 10
Website: www.svb.nl

Wet Werk en Bijstand

Ontvangt iemand AOW dat onder het wettelijke minimum ligt, dan kan een aanvullende uitkering (wwb) aangevraagd worden bij de Sociale Dienst.

Bijzondere Bijstand

Bijzondere bijstand kan gegeven worden voor kosten die medisch (soms sociaal) noodzakelijk zijn en die u niet zelf kunt betalen. U kunt ervoor in aanmerking komen als u een inkomen heeft op minimumniveau of bijstandsniveau. Het maakt niet uit of dit inkomen komt uit AOW of andere bronnen.

Let op: als men meer inkomen heeft, betekent dat niet dat men geen bijzondere bijstand kan krijgen. Bij de bijzondere bijstand wordt gekeken naar draagkracht per individuele situatie. Ook als er eigen vermogen is, kan men in aanmerking komen voor bijzondere bijstand.

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Wanneer er niet voldoende inkomen of vermogen is om de gemeentelijke belasting te betalen, kan men in aanmerking komen voor kwijtschelding. De belastingen zijn onroerend zaakbelasting, afvalstoffenheffing en rioolrecht. In het begin van het jaar ontvangt men een kennisgeving. Wanneer men denkt voor kwijtschelding in aanmerking te komen, kan men een aanvraagformulier ophalen of aanvragen bij het gemeentehuis.

Een verzoek tot kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen moet binnen 3 maanden na ontvangst van het aanslagbiljet aangevraagd worden.

Wet maatschappelijke ondersteuning (wmo)

De Wet maatschappelijke ondersteuning (wmo) zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. Als meedoen of zelfstandig wonen niet lukt zonder hulp, kan iemand de gemeente vragen om ondersteuning, zoals thuiszorg of een rolstoel. Gemeenten voeren de wmo uit en iedere gemeente legt andere accenten. Via de gemeente kunt u, in het kader van de wmo, een vergoeding krijgen voor: hulp bij het huishouden, woningaanpassingen, voorzieningen op het gebied van hulpmiddelen, bijvoorbeeld rolstoelen en vervoer (voorzieningen en financiële tegemoetkomingen). **Let op: de voorziening moet aangevraagd worden voordat de kosten gemaakt worden.**

Huurtoeslag

Woont iemand in een huurhuis en huurtoeslag wil aanvragen dan moet aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Er wordt gekeken naar iemands persoonlijke situatie, financiële situatie en naar de woning die men huurt. Aanvragen bij de Belastingdienst/toeslagen

Zorgtoeslag

Zorgtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van de zorgverzekering. Aanvragen bij de Belastingdienst/toeslagen

Tegemoetkoming uit de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg)

Deze tegemoetkoming wordt automatisch via het CAK (Centraal Administratie Kantoor) uitgekeerd. Als u wilt weten of u in aanmerking komt voor de tegemoetkoming, doe dan de online test op de website: <http://www.testwtcg.nl>

Bijlage 4

Gegevens belangrijke instanties en websites

Financiën

www.wijzeringeldzaken.nl (website van de rijksoverheid)

Sociale Verzekeringsbank (svb)

De Sociale Verzekeringsbank is de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland. In opdracht van de overheid zorgt de svb er voor dat AOW-pensioen, kinderbijslag of nabestaandenuitkering ANW wordt uitgekeerd.

www.svb.nl

Belastingdienst

De belastingdienst regelt alle zaken op het gebied van belastingen en toeslagen. Het bezoekadres in Rotterdam is:

Laan op Zuid 45

3072 DB Rotterdam

Tel. 0800-0543

www.belastingdienst.nl

Informatie over rondkomen in Rotterdam en aanvragen van voorzieningen

www.rotterdam.nl/rondkomen

Aanvragen van diverse voorzieningen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen

www.regelhulp.nl

CAK berekent en incasseert eigen bijdragen AWBZ en de WMO

www.hetcak.nl

Persoonsgebonden Budget (PGB)

www.pgb.nl

Teruggave ziektekosten

Meerkosten.nl is een belastingssite van de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad. De site is een wegwijzer voor mensen met hoge zorgkosten. Op deze site kan men precies zien hoe men geld terug kan krijgen.

www.meerkosten.nl

Nibud

www.nibud.nl

Juridisch Loket Rotterdam

Het Juridisch Loket is een onafhankelijke door de overheid gesteunde organisatie die iedereen

met een juridische vraag helpt. Hulp is gratis. Het bezoekadres in Rotterdam is:

Op de website zijn ook veel voorbeeldbrieven te vinden.

Weena 719 (Groothandelsgebouw)

3013 AM Rotterdam

Tel. 0900-8020

www.juridischloket.nl

VraagWijzer

VraagWijzer adviseert, ondersteunt, verwijst door, begeleidt, en zoekt in overleg met een cliënt naar passende oplossing voor problemen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Problemen kunnen liggen op het gebied van huishouding, administratie, eenzaamheid, opvoeding, etc.

Elke Rotterdamse deelgemeente heeft een VraagWijzer loket. Voor contactinformatie zie bijgevoegde folder.

www.rotterdam.nl/vraagwijzer

Sociale Raadslieden

Sociaal Raadslieden Rotterdam is een gemeentelijke organisatie. De sociaal raadslieden zijn wegwijzers in de ingewikkelde wereld van wetten, regelingen, formulieren en (overheids-) instellingen. Zij kunnen helpen bij het opstellen van brieven en bezwaarschriften en het invullen van ingewikkelde formulieren. Hun hulp is vertrouwelijk. Iedere Rotterdammer kan gratis van hun diensten gebruik maken. De Sociale Raadslieden hebben spreekuren in diverse wijken van Rotterdam en daarnaast is er een telefonisch spreekuur op telefoonnummer (010) 404 57 22 of (010) 404 73 24. Het algemene telefoonnummer van Sociale Raadslieden in Rotterdam is (010) 281 16 60.

www.soc-raadslieden-rdam.nl

Kredietbank Rotterdam (KBR)

De Kredietbank Rotterdam is onderdeel van SoZaWe en adviseert, begeleidt en ondersteunt bij de aanpak van financiële problemen. KBR biedt onder andere schuldhulpverlening, budgetbeheer en training en voorlichting. De hulp is gratis. Het bezoekadres is (ook voor het aanvragen van formulieren):

Kredietbank Rotterdam

Prins Alexanderplein 21

3067 GC Rotterdam

Telefoon 14010

Email: kredietbank@rotterdam.nl

Alexanderplein www.rotterdam.nl/kbr

Openingstijden

De Kredietbank is van maandag tot en met vrijdag geopend van 08:30 tot 12.00 uur. Voor een eerste gesprek kunt u zonder afspraak langskomen.

Inwoners uit Charlois, Noord, Hoogvliet en IJsselmonde die 27 jaar zijn of ouder gaan niet naar de Kredietbank in Prins Alexander, maar naar de Vraagwijzer in de deelgemeente.

Alles over verschillende vormen van vertegenwoordiging

www.goedvertegenwoordigd.nl

Mantelzorg

'We helpen' verbindt mensen die hulp zoeken en hulp aanbieden
www.wehelpen.nl

Dementie

www.alzheimer-nederland.nl

Hersenaandoeningen; o.a. dementie, CVA (beroerte)

www.hersenstichting.nl/alles-over-hersenen/hersenaandoeningen



stichting humanitas