



Nederlandse Branchevereniging
Bewindvoering & Inkomensbeheer

Kwaliteitsverordening

Datum:

1 januari 2016

Onderwerp:

Kwaliteitsverordening

Versie:

V2.0

Inhoudsopgave

Kwaliteitsverordening	1
HOOFDSTUK 1: De wettelijke eisen	3
§ 1. Algemeen	3
§ 2. Eisen rechtbank	3
HOOFDSTUK 2: Aanvullende eisen	6
§ 1. Aanvullende eisen organisatie	6
§ 2. Aanvullende eisen bewindvoerder	9
HOOFDSTUK 3: Overname, Beëindiging en Schulden	11
§ 1. Beleid bij overname	11
§ 2. Werkwijze bij schulden.....	11
§ 3. Einde onderbewindstelling / overdracht dossier	11
HOOFDSTUK 4: De Audit	13
§ 1. De auditor	13
§ 2. Uitvoeren en rapporteren audit	13
HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN.....	15

HOOFDSTUK 1: De wettelijke eisen

§ 1. Algemeen

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze verordening bepaalde wordt verstaan onder:

Accountant : de deskundige vermeld in artikel 2:393 lid 1 BW, derhalve een registeraccountant of accountant-administratieconsulent

Bewindvoerder: een (natuurlijke of rechts-) persoon die als zodanig door de kantonrechter middels een formele beschikking is benoemd;

Organisatie: De bewindvoedersorganisatie

Ondersteuning: Degene die direct of indirect te maken krijgt met het vermogen van de cliënt.

Dossier : Het geheel van vastgelegde gegevens van de cliënt of betrekking hebbend op de cliënt, zowel in de vorm van papier als in digitale vorm, tenzij in deze verordening nader omschreven;

Budgetbeheer: het op basis van een overeenkomst beheren van het vermogen van een cliënt en het daarbij verrichten van werkzaamheden soortgelijk aan die van de bewindvoerder;

Verklaring Omtrent Gedrag : verklaring als bedoeld in de artikelen 28 en volgende van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens.

§ 2. Eisen rechtbank

Artikel 2 Verklaring omtrent gedrag

1. De bewindvoerder beschikt over een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven voor het uitoefenen van de taken van bewindvoerder, van hemzelf en van de ondersteuning.
2. De afgegeven verklaring is niet eerder afgegeven dan zes maanden voorafgaande aan de datum van de eerste benoeming tot bewindvoerder, dan wel voorafgaande aan de datum van aanvang van de uitoefening van de taken, en is niet ouder dan vijf jaren gerekend vanaf de datum van afgifte.
3. De bewindvoerder draagt er zorg voor dat hijzelf en de ondersteuning, niet:
 - a. handelingsonbekwaam zijn of in een persoonlijk faillissement verkeren;
 - b. onder mentorschap of beschermingsbewind zijn gesteld;
 - c. een WSNP-bewindvoerder zijn van cliënt of zelf in de WSNP verkeren;
 - d. een direct betrokken of behandelend hulpverlener zijn, dan wel de taken van een dergelijke hulpverlener uitoefenen
 - e. behoren tot de leiding of tot het personeel van de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die aan de cliënt begeleiding biedt.

Artikel 3 Opleiding en Kennis

1. De bewindvoerder, dan wel de personen die de taken van bewindvoerder uitvoeren, hebben een passende Hbo-diploma, dan wel beschikken over een aantoonbaar HBO-werk – en denkniveau. Het werkniveau kan dan aangetoond worden door 5 jaar ervaring in een qua niveau en verantwoordelijkheden een vergelijkbare functie elders. Het denkniveau moet aangetoond worden door het laten toetsen van het IQ van de bewindvoerder via een onafhankelijke en erkende organisatie. De bewindvoerder dient dan minimaal aanvullend een relevante opleiding op MBO-niveau 4 te hebben afgerond.
2. De bewindvoerder onderhoudt en ontwikkelt zijn voor het bewindvoederschap van belang zijnde kennis en vaardigheden door ten minste jaarlijks een bijscholings- of trainingsactiviteit van minimaal een dagdeel te verrichten.
3. De organisatie draagt zorg voor de begeleiding van het personeel door ten minste jaarlijkse functioneringsgesprekken te voeren en deze schriftelijk vast te leggen en hen jaarlijks in staat te stellen om een bijscholings- of trainingsactiviteit als bedoeld in het tweede lid te verrichten.

Artikel 4 Gelijkheid

1. De bewindvoerder gaat bij zijn taakvervulling uit van de levensovertuiging, godsdienstige gezindheid en culturele achtergrond van de cliënt.
2. De bewindvoerder bevordert, waar mogelijk, de zelfredzaamheid van de cliënt

Artikel 5 Communicatie

1. De bewindvoerder stelt, zo mogelijk in overleg met de cliënt, het doel van de beschermingsbewind vast en de wederzijdse afspraken om dat doel te bereiken (Plan van Aanpak). De bewindvoerder verstrekt aan de cliënt gestelde een op schrift gesteld document met het doel en, voor zover mogelijk, de gemaakte afspraken, waarin wordt toegelicht wat de bewindvoerder en de cliënt wederzijds van elkaar mogen verwachten. De bewindvoerder licht het document mondeling toe. De bewindvoerder overlegt het document aan de kantonrechter voorafgaande aan zijn benoeming.
2. De bewindvoerder is ten minste tijdens vier werkdagen per week voor de cliënt telefonisch bereikbaar en voor het overige zodanig bereikbaar, dat de cliënt binnen twee werkdagen een reactie ontvangt. De bewindvoerder stelt de cliënt op de hoogte van zijn bereikbaarheid in het document, bedoeld in het eerste lid.
3. *Dit lid is komen te vervallen.*
4. De bewindvoerder vermeldt in het document, bedoeld in het eerste lid, wie voor de cliënt als contactpersoon fungeert en wie diens vervanger is. Indien de contactpersoon wijzigt, stelt de bewindvoerder de cliënt daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte.
5. De bewindvoerder verschaft de cliënt ten minste maandelijks een overzicht van de mutaties op de rekening, bedoeld in artikel 386, derde lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, tenzij de cliënt daar bezwaar tegen maakt of niet in staat is het overzicht te begrijpen.

Artikel 6 Klachtenregeling

1. De bewindvoerder heeft een klachtenregeling en verstrekt deze bij of onverwijld na zijn benoeming aan de cliënt en heeft deze klachtenregeling vindbaar op zijn website.
2. De klachtenregeling vermeldt ten minste:
 - a. dat een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de cliënt te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
 - b. bij wie en op welke wijze een klacht kan worden ingediend;
 - c. dat de klacht door de bewindvoerder wordt afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken;
 - d. dat een toelichting wordt verstrekt indien een klacht ongegrond wordt verklaard,
 - e. indien een klacht gegrond wordt verklaard, of en zo ja welke gevolgen de bewindvoerder hieraan verbindt;
 - f. de mogelijkheden die de klager ter beschikking staan bij ongegrondverklaring van de klacht.
3. De bewindvoerder handelt de klacht af in overeenstemming met de klachtenregeling, bedoeld in het eerste lid.
4. De bewindvoerder zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.

Artikel 7 Vastlegging

1. De bewindvoerder controleert en draagt zorg voor het vormen, wekelijks bijhouden en sluiten van een dossier van iedere cliënt.
2. Het dossier bevat alle voor de uitoefening van het bewind van belang zijnde documentatie en correspondentie met en ten aanzien van de cliënt, waaronder in ieder geval:

- a. de voor de bewindvoerder beschikbare documenten die de vermogenstoestand van de cliënt betreffen;
- b. *dit lid is komen te vervallen*
- c. de vastlegging van de contacten van de bewindvoerder met de cliënt, dan wel een aantekening over het uitblijven van contact.

Artikel 8 Waarborgen

1. De bewindvoerder heeft een beschrijving en een waarborging van termijnoverschrijdingen van:
 - a. de aanmelding en intakeprocedure;
 - b. de uitvoering van de curatele, daaronder begrepen de communicatie met de cliënt;
 - c. de beëindiging van het bewind, daaronder begrepen de overdracht van het bewind aan de opvolger, en de beëindiging van het bewind;
 - d. de financiële en administratieve organisatie, en, in voorkomend geval;
 - e. de ondersteuning, en werkt in overeenstemming met de beschreven processen.
2. De bewindvoerder heeft waarborgen ingebouwd voor:
 - a. de juistheid van de boedelbeschrijving;
 - b. de vastlegging en uitvoering van de gemaakte afspraken en opdrachten ten behoeve van de cliënt;
 - c. de juistheid van de rechten en verplichtingen van vermogensrechtelijke aard van de cliënt;
 - d. de betrouwbaarheid en continuïteit van de gegevensverwerking: In het bijzonder of in het kantoor voorzieningen zijn getroffen om fysieke en digitale gegevens te reconstrueren. Bijvoorbeeld via een backup/recoveryvoorziening, een bedrijfsinboedelverzekering met reconstructieverzekering of afspraken met een Cloud-leverancier. Wat betreft de backup/recoveryvoorziening onderzoekt de accountant hoe het maken van backups is geregeld (frequentie, bewaarlocatie en recoveryprocedure). Als er sprake is van een Cloud-leverancier onderzoekt de accountant welke afspraken zijn gemaakt over eigendom van de data, broncodebeheer, discontinuïteit van de leverancier en de toegang tot de data ingeval niet aan de betalingsverplichtingen wordt voldaan.
 - e. de continuïteit van de werkzaamheden in geval van ziekte of uitval van de bewindvoerder dat wordt uitgevoerd door een persoon die in staat en bevoegd is tot het uitvoeren van reguliere taken van de bewindvoerder. Ook in geval van kortdurende afwezigheid (zoals ziekte), dient vervanging te zijn geregeld. De accountant stelt vast dat de vervanging op schrift is gesteld en dat vastligt dat de vervanging is gecommuniceerd aan de medewerkers, cliënten en instanties. Hierbij vermeldt hij wie de vervanger is, zijn adresgegevens en met ingang van welke datum de vervanger benoembaar is geoordeeld.
 - f. het voldoen aan de in artikel 9 gestelde eisen, en werkt in overeenstemming met deze waarborgen.
3. De bewindvoerder heeft een beschrijving van de verschillende functies, waarin de taken en bevoegdheden voor iedere functie zijn vastgesteld, en werkt in overeenstemming met de beschreven functies, tenzij de bewindvoerder geen andere persoon of personen heeft door wie hij zijn taken uitoefent.
4. De functies van het geven van opdracht tot betaling zijn gescheiden van de functie van uitbetaling en boekhouding, tenzij de bewindvoerder geen andere persoon of personen heeft door wie hij zijn taken uitoefent.
5. De bewindvoerder zorgt ervoor dat hij voldoende in staat is om eventuele door hem of door een persoon door wie hij zijn taken uitoefent veroorzaakte schade van de cliënt te vergoeden, bijvoorbeeld door het hebben afgesloten van een verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid die een voldoende jaarlijkse dekking biedt tegen schadegevallen.

Artikel 9 Belangen cliënt

1. De bewindvoerder geniet, direct of indirect, geen ander voordeel uit zijn positie als bewindvoerder dan de beloning die hij voor het bewind ontvangt. In het bijzonder:
 - a. aanvaardt hij geen giften van de cliënt;
 - b. koopt hij geen goederen van de cliënt;

- c. geniet hij geen voordeel uit de uiterste wilsbeschikking die de cliënt gedurende het bewind heeft gemaakt;
 - d. geniet hij geen voordeel van enige opdracht die hij aan zichzelf of een derde verstrekt in het kader van het bewind.
2. Als een indirect voordeel voor de bewindvoerder wordt beschouwd een voordeel, bedoeld in het eerste lid, genoten door:
- a. personen door wie de bewindvoerder zijn taak uitoefent;
 - b. de echtgenoot, geregistreeerde partner of andere levensgezel, en een ouder, kind, broer of zuster van de bewindvoerder;
 - c. voor zover de bewindvoerder een rechtspersoon is, de bestuurder, commissaris of aandeelhouder van de bewindvoerder;
 - d. rechtspersonen verbonden met bewindvoerder, doordat:
 - i. de bewindvoerder meer dan de helft van de stemrechten in de algemene vergadering van de rechtspersoon kan uitoefenen, dan wel meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen van de rechtspersoon kan benoemen of ontslaan,
 - ii. de rechtspersoon en de bewindvoerder deel uitmaken van een groep in de zin van artikel 24b van Boek 2, of
 - iii. de bewindvoerder bestuurder of commissaris is van de rechtspersoon.

Artikel 10 Administratie

1. Uit de administratie van de bewindvoerder blijkt, per 31 december van het voorafgaande jaar:
 - a. het aantal cliënten van wie hij bewindvoerder is;
 - b. het aantal personen door wie hij zijn taken als bewindvoerder uitoefent;
 - c. voor zover van toepassing, zijn overige bedrijfsmatige of beroepsmatige activiteiten;
 - d. hoeveel klachten er gedurende het desbetreffende jaar zijn ingediend;
 - e. hoeveel klachten gedurende het desbetreffende jaar zijn afgehandeld;
 - f. hoeveel klachten gedurende het desbetreffende jaar gegrond zijn verklaard.
2. Indien een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze, maakt de bewindvoerder daar melding van.

HOOFDSTUK 2: Aanvullende eisen

§ 1. Aanvullende eisen organisatie

Artikel 11 Oprichting organisatie

1. De organisatie dient de volgende gegevens te hebben:
 - a. Akte van oprichting / samenwerkingsovereenkomst / statuten
 - b. Ondernemingsplan van de organisatie
 - c. Kopie inschrijving bij de Kamer van Koophandel
 - d. Een samenstelverklaring (NV COS 4410) of controleverklaring conform het protocol Copro 15042H
2. De organisatie treedt op voor tenminste 3 cliënten als bewindvoerder
3. De organisatie hanteert een tarievenlijst inclusief BTW op zijn website met maximaal de tarieven zoals aangegeven door de NBBI

Artikel 12 Beheren van gelden

1. Er moet een strikte scheiding zijn tussen cliëntgeld en organisatiegeld. Dit houdt in dat de bankrekeningen van de cliënt op naam van de cliënt staan. Hierbij geldt dat al het financiële verkeer van een cliënt te allen tijde via de individuele bankrekening van de cliënt dient te geschieden.

2. De organisatie dient gebruik te maken van een specifiek bewindvoerderssoftware. Software zoals Smart FMS, 2Work en Onview zijn daarbij voorbeelden als een specifiek softwaresysteem. Het pakket dient de volgende mogelijkheden te hebben:
 - a. inlezen en uitvoeren van bankmutaties
 - b. registratie van schulden
 - c. aantekeningen en mutaties kunnen worden bijgehouden
 - d. herleidbaar is wie welke mutatie heeft uitgevoerd
 - e. toetsbaar is wat het dagelijkse saldo per cliënt bedraagt. Roodstand op rekeningen van cliënt dient voorkomen te worden middels afspraken met de bank en middels eigen vastgelegde werkwijze.
 - f. Te allen tijde moet kunnen worden vastgesteld waarom een financiële mutatie heeft plaatsgevonden met betrekking tot de cliëntgelden.
3. Uitvoeren van betalingen voor en aan cliënten dient onder direct toezicht te staan van een aangewezen toezichthouder van de organisatie.
4. De maandelijkse beheerkosten dienen vanuit de beheerrekening te zijn voldaan
5. De tarieven dienen conform de afgegeven beschikking en tarievenlijst te zijn.
6. Bijzondere bijstand (of andere vergoedingen) ten aanzien van de beheerkosten moeten bijgeschreven worden op de beheerrekening.
7. Het is verboden om contante gelden of waardevolle goederen in bewaring te hebben van cliënten.

Artikel 13 Digitale omgeving

1. De organisatie werkt in een beveiligde digitale omgeving, waaraan de volgende eisen hangen
 - a. alleen benaderbaar via een individuele en unieke inlog
 - b. de omgeving reproduceerbaar is (back-up)
 - c. een actuele virusscanner actief is
 - d. beschermd is tegen (ongewenste) toegang door derden (firewall, etc.)
2. Dossiermappen en ander gegevensdragers met cliëntgegevens in deze beveiligde omgeving opgeslagen zijn.
3. Gegevens van cliënten dienen minimaal 7 jaar bewaard te worden

Artikel 14 Dossierinhoudelijk

1. De organisatie draagt er zorg voor dat een dossier minimaal de navolgende stukken bevat:
 - a. Een document waaruit de juridische status blijkt op basis waarvan de organisatie het beheer over (alle of een deel van) het vermogen van een cliënt voert (beschikking rechtbank, budgetbeheer-overeenkomst, notariële stukken, etc.);
 - b. Een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de cliënt en, indien van toepassing, van diens wettelijk vertegenwoordiger. Een afwijking van het hier bepaalde wordt gedocumenteerd vastgelegd in het dossier;
 - c. Het bankrekeningnummer van de, op naam van de cliënt, namens deze aangehouden rekening;
 - d. Een opstelling van het vermogen van de cliënt bij aanvang van het beheer. In het geval van bewindvoering dient uit het dossier te blijken dat de bewindvoerder binnen de door de rechtbank gestelde termijn een boedelbeschrijving heeft ingediend;
 - e. Gegevens omtrent het inkomen waar de cliënt recht op heeft. Indien niet alle inkomensvoorzieningen (kunnen) worden benut, dient de reden daarvan te zijn vermeld in het dossier.
2. De organisatie voert in ieder geval de volgende werkzaamheden uit en legt dit vast in het dossier:
 - a. Het aanschrijven van de instanties waarmee de cliënt lopende financiële verplichtingen heeft, niet zijnde schuldeisers, met het verzoek alle correspondentie aan de organisatie te sturen;
 - b. Voor zover de cliënt daar mogelijk recht op heeft het aanvragen van bijzondere bijstand voor de kosten van het bewind; het aanvragen van toeslagen; het aanvragen van kwijtscheldingen;
 - c. Nagaan of cliënt een zorgverzekering heeft en deze zo nodig afsluiten;
 - d. Nagaan of cliënt een aansprakelijkheidsverzekering particulieren (AVP) heeft en deze zo nodig afsluiten. Indien het afsluiten niet mogelijk is, dient de reden hiervan te worden vastgelegd in het

- dossier. Verder nagaan welke overige verzekeringen noodzakelijk zijn en deze zo nodig en voor zover mogelijk afsluiten;
- e. Indien cliënt eigenaar is van een registergoed; de onderbewindstelling laten inschrijven in de daarvoor bestemde registers;
 - f. Het tijdig betalen van het met cliënt afgesproken leefgeld voor zover het saldo toereikend is;
 - g. Het tijdig betalen van de vaste lasten van cliënt voor zover het saldo toereikend is;
 - h. Het doen van extra uitgaven voor de cliënt en het aflossen van schulden indien en voor zover er ruimte voor is in het budget;
 - i. Het zorg dragen voor de aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen indien daartoe een verplichting aanwezig is, dan wel wanneer dit in het belang van de cliënt is.

Artikel 15 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

1. De organisatie is verplicht, in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, de door zijn(huis)bankier te stellen regels voor het openen van een bankrekening ten behoeve van een cliënt na te leven.
2. Voor zover zijn (huis)bankier dit vereist zal de betreffende bewindvoerder die bankrekeningen opent op naam van cliënten, de identificatie van de bank overnemen en uitvoeren conform de volgende procedure:
 - a. De identificatie dient face-to-face en verifieerbaar plaats te vinden aan de hand van een op het moment van identificatie geldig legitimatiebewijs;
 - b. Een kopie van dit legitimatiebewijs dient gearhiveerd te worden binnen de administratie van de organisatie, waarop de datum van de verificatie wordt vastgelegd, alsmede de naam van degene die de identificatie heeft verricht;
 - c. De verificatie wordt gedaan door de bewindvoerder;
 - d. De organisatie archiveert een document waaruit blijkt op welke wijze de organisatie de cliënt tegenover de bank vertegenwoordigt;

Artikel 16 Bescherming persoonsgegevens

De organisatie handelt conform Wet Bescherming Persoonsgegevens, waarbij verstrekking persoonsgegevens alleen het doel mag nastreven waaruit de dienstverlening bestaat.

Artikel 17 Solide organisatie

1. De organisatie dient inclusief holding, werkmaatschappij en zustermaatschappijen over een zodanige financiële reserve te beschikken dat de solvabiliteitsratio van de gehele organisatie minimaal 5% bedraagt en na 1 jaar minimaal 15%. Dit dient jaarlijks aangetoond te worden via een AA of RA accountant voor 1 juli van het opvolgend jaar. Deze ratio's worden opgenomen in het rapport van feitelijke bevindingen.
2. De organisatie dient inclusief holding, werkmaatschappij en zustermaatschappijen over een zodanige financiële reserve te beschikken dat de vlottende activa tegenover de vlottende passiva minimaal 1 bedraagt. Na 1 jaar dient dit minimaal 1,2 te zijn. Dit dient jaarlijks aangetoond te worden via een AA of RA accountant voor 1 juli van het opvolgend jaar. Deze ratio's worden opgenomen in het rapport van feitelijke bevindingen.
3. De aansprakelijkheid van de organisatie en haar personeel moet minimaal afgedekt zijn met een:
 - a. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (dekking voor zaak- of personen (letsel)schade), met een uitlooprisico van 2 jaren en een minimale verzekerd bedrag van € 1.000.000,-;
 - b. beroepsaansprakelijkheidsverzekering (dekking voor directe vermogensschade toegebracht aan cliënten) met een uitlooprisico van 2 jaren en een minimale verzekerd bedrag van € 1.000.000,-;
 - c. een ziekteverzuimverzekering voor het personeel bij een organisatie met tenminste 10 FTE
4. Te allen tijde moet kunnen worden vastgesteld waarom een financiële mutatie heeft plaatsgevonden met betrekking tot de organisatiegelden.

Artikel 18 Belangenverstremgeling

1. Zowel de organisatie als de bij de organisatie werkzame bewindvoerders vermijden bij de uitoefening van hun werkzaamheden elke (schijn van) belangenverstremgeling.
2. De organisatie of de medewerker(s) van de organisatie verleent geen andere diensten aan een cliënt dan bewindvoering of inkomensbeheer, ook niet onder een andere benaming, rechtsvorm of rechtspersoon, tenzij de bewindvoerder kan aantonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling bij de aangeboden dienst en dat de dienst specifiek in het belang is van cliënt.

Artikel 19 Continuïteit

1. De organisatie dient telefonisch, per post- en per e-mailadres voor cliënten bereikbaar te zijn.
2. De organisatie draagt er zorg voor dat de bewindvoerder tijdens zijn afwezigheid wordt vervangen door een persoon die in staat en bevoegd is de reguliere taken van het lid over te nemen.
3. In geval van kortdurende afwezigheid (bijvoorbeeld in geval van ziekte), draagt de organisatie er zorg voor dat de bewindvoerder na de tweede dag afwezigheid wordt vervangen.

§ 2. Aanvullende eisen bewindvoerder

Artikel 20 Geheimhouding en onafhankelijkheid

1. Elke in de organisatie werkzame persoon die direct of indirect te maken krijgt met het vermogen van een cliënt heeft een geheimhoudings- en onafhankelijkheidsverklaring getekend waarin letterlijk vermeld staat dat hij/zij:
 - a. conform de Wet bescherming persoonsgegevens geen cliëntgegevens aan derden mag verstrekken;
 - b. geen roerende of onroerende goederen van een cliënt mag overnemen of ontvangen;
 - c. geen cadeaus of andere zaken van de cliënt mag aannemen;
 - d. geen erfenis van een cliënt mag aanvaarden;
 - e. geen schenkingen van een cliënt mag aanvaarden;
 - f. met een cliënt onder geen beding andere dan zakelijke relaties onderhoudt;
 - g. het beheer over goederen en vermogen van cliënten op geen enkele wijze voor eigen voordeel zal benutten.
2. Deze verklaring mag maximaal vijf jaar oud zijn.
3. Dit artikel is niet van toepassing indien een regeling met de zelfde strekking als in lid 1 bepaald is opgenomen in de op de medewerker van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst.

Artikel 21 Ethische gedragsregels

1. De bewindvoerder en de ondersteuning zijn gehouden aan de volgende (ethische) gedragsregels:
 - a. houdt voortdurend het belang van de cliënt voor ogen en is zich bewust van zijn eigen verantwoordelijkheid daarbij. Deze verantwoordelijkheid houdt onder meer in dat hij, ondanks een eventuele van de kantonrechter verkregen toestemming voor een bepaalde (rechts)handeling, alsnog afweegt of die handeling in het belang van de cliënt is;
 - b. duidelijk en transparant over het beheer;
 - c. legt desgevraagd verantwoording af aan cliënt en/of de rechtbank over zijn werkzaamheden;
 - d. handelt te allen tijde integer
 - e. onderhoudt contact met cliënt op basis van gelijkwaardigheid;
 - f. stelt de cliënt op de hoogte van de verwachtingen van hem / zijn organisatie ten aanzien van cliënt. Deze verwachtingen worden in ieder geval middels een schriftelijke verklaring aan cliënt kenbaar gemaakt. In deze verklaring zijn minimaal de volgende zaken opgenomen:
 - De cliënt mag geen nieuwe schulden maken of anderszins financiële verplichtingen aangaan;
 - De cliënt geeft volledige openheid van zaken ten aanzien van zijn financiële situatie;

- De cliënt geeft alle wijzigingen in zijn persoonlijke of financiële omstandigheden direct door en levert eventuele bewijsstukken aan;
- De wijze waarop cliënt in contact kan treden met de organisatie;
- Wat er van cliënt wordt verwacht in de eventuele periode van budgetbeheer in afwachting van en voorafgaand aan het bewind (optioneel);
- Situaties waarbij de cliënt vooraf in ieder geval met de bewindvoerder in overleg dient te treden (optioneel);

HOOFDSTUK 3: Overname, Beëindiging en Schulden

§ 1. Beleid bij overname

Artikel 22 Overname dossiers van andere bewindvoerder

1. De organisatie stelt zich terughoudend op bij overname van dossiers van andere bewindvoerders.
2. De organisatie treedt niet eerder op dan op het moment dat de betreffende cliënt bij de rechtbank een verzoek tot ontslag bewindvoerder heeft ingediend en de rechtbank akkoord is gegaan met dit verzoek.
3. De organisatie stelt zich dienstbaar op bij overname van dossiers van leden van de NBBI indien:
 - a. een ander lid om overname verzoekt;
 - b. een ander lid staakt met zijn bedrijfsactiviteiten; of
 - c. de rechtbank hierom verzoekt
4. De NBBI zal faciliterend optreden in de situaties beschreven in lid 3, waarbij gelet zal worden op de volgende punten bij het overnemende lid:
 - a. voldoende capaciteit van personeel
 - b. de (huis)bankier in verband met versnelde overname bankrekeningen en saldi
 - c. territoriale spreiding

§ 2. Werkwijze bij schulden

Artikel 23 Minimale werkwijze omtrent schulden

1. Indien er sprake is van een dossier met schulden worden de volgende werkzaamheden verricht en in het dossier vastgelegd:
 - a. Een inventarisatie van de schulden;
 - b. Een getekende plan van aanpak bij problematische schulden
 - c. Correspondentie met schuldeisers over betalingsvoorstellen, indien en voor zo ver het recente, niet-problematische schulden betreft;
 - d. In geval van problematische schulden (conform de definitie van de NVVK) wordt de cliënt doorverwezen naar de schuldhulpverlening. De bewindvoerder dient zelf een aanvraag schuldregeling in te dienen bij de betreffende gemeente, desnoods in samenwerking met de cliënt. Indien een aanvraag schuldregeling niet mogelijk is, dient de reden hieromtrent in het dossier te zijn vastgelegd;
 - e. De bewindvoerder ondersteunt en bewaakt de voortgang van de schuldhulpverlening ook indien hiervoor een derde partij is ingeschakeld;
 - f. Indien geen minnelijke regeling voor de schulden kan worden getroffen, dient de bewindvoerder mee te werken aan het tot stand komen van een aanvraag Wsnp. Ten tijde van de Wsnp ondersteunt de bewindvoerder de klant zoveel mogelijk in de bewaking en voortgang van de Wsnp-regeling.

§ 3. Einde onderbewindstelling / overdracht dossier

Artikel 24 Beëindiging door opzegging, opheffing of nieuwe bewindvoerder

1. Indien een dossier eindigt door opzegging, opheffing of benoeming van een opvolgend bewindvoerder draagt de organisatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na de datum van beëindiging, alle onder het bewind berustende vermogensbestanddelen over aan de cliënt dan wel de opvolgend bewindvoerder.
2. De organisatie stelt alle betrokken instanties schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van zijn bevoegdheid onder vermelding van waar deze instantie in het vervolg haar correspondentie naar toe dient te sturen.

3. De organisatie verschaft binnen de in lid 1 genoemde termijn aan de cliënt, dan wel de opvolgend bewindvoerder, een lijst van alle instanties waarmee de cliënt te maken heeft en de relevante onderliggende stukken.
4. De organisatie stelt tevens een eindrekening en –verantwoording op van de door hem ontvangen inkomsten en gedane uitgaven sinds de laatst afgelegde verantwoording aan de rechtbank. De organisatie stuurt deze binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toe aan de rechtbank en aan cliënt en indien van toepassing aan de opvolgend bewindvoerder.
5. Van lid 2 van dit artikel mag worden afgeweken voor zover daarover overeenstemming is met de eventuele opvolgend bewindvoerder en voor zover dit in het belang van cliënt is.
6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen is de organisatie verplicht al datgene te doen wat niet zonder nadeel voor de rechthebbende kan worden uitgesteld.

Artikel 25 Beëindiging door overlijden

1. Indien een dossier eindigt door overlijden van de cliënt verzoekt de organisatie de (mogelijke) erfgenamen een door een notaris opgestelde verklaring van erfrecht aan te leveren.
2. De organisatie stelt tevens een eindrekening en –verantwoording op van de door hem ontvangen inkomsten en gedane uitgaven sinds de laatst afgelegde verantwoording aan de rechtbank. De organisatie stuurt deze binnen de door de rechtbank bepaalde termijn toe aan de rechtbank.
3. Indien geen erfgenamen bekend zijn:
 - a. schakelt de organisatie een notaris in om na te gaan of de cliënt een testament gemaakt heeft. Zo nodig en voor zo ver het saldo van de nalatenschap dit toelaat, kan hij de notaris opdracht geven tot het opsporen van mogelijke erfgenamen. Indien dit opsporen binnen één jaar na datum overlijden geen resultaat oplevert, meldt de organisatie dit binnen twee maanden bij de daartoe bij wet aangewezen instantie en maakt het onder hem rustende saldo naar die instantie over.
 - b. en de organisatie besluit geen notaris in te schakelen of de erfgenamen hebben de nalatenschap verworpen, dan maakt het lid binnen twee maanden het onder hem rustende saldo over naar de daartoe bij wet aangewezen instantie.
4. De organisatie stelt op eerste verzoek van een notaris, welke optreedt namens de erven, de onder hem rustende vermogensbestanddelen ter beschikking van de notaris.
5. Indien een verklaring van erfrecht dan wel executele is opgemaakt, stelt de organisatie de vermogensbestanddelen van de nalatenschap ter beschikking van de erven of de executeur.
6. Tot het moment van overdracht van de vermogensbestanddelen is de organisatie verplicht al datgene te doen wat niet ten nadele van de nalatenschap kan worden nagelaten.

HOOFDSTUK 4: De audit

§ 1. De auditor

Artikel 26 De auditor

1. Een auditor is altijd onafhankelijk en extern. Dat wil zeggen een persoon werkende in naam van een organisatie welke geen onderdeel uitmaakt van en geen belangen heeft in de organisatie.
2. De auditor wordt aangewezen door de NBBI
3. De auditor zal jaarlijks de bewindvoerder / organisatie auditen.
4. De kosten voor de audit wordt gedragen door de bewindvoerder / organisatie.

Artikel 27 Controle accountant / auditor

1. Bij de uitvoering van de overeengekomen specifieke werkzaamheden laat de accountant zich leiden door Standaard 4400 NVCOS.
2. De auditor dient tijdens de audit te toetsen of de organisatie voldoet aan alle eisen van deze verordening
3. Tijdens de audit wordt er dossierinhoudelijk getoetst door middel van het houden van steekproeven. De genoemde steekproef moet minimaal de hieronder genoemde aantallen omvatten:
 - a. bij minder dan 100 dossiers: minimaal 10 dossiers of alle dossiers indien dit om wat voor reden dan ook de voorkeur geniet
 - b. bij meer dan 100 dossiers: 10% van de dossiers tot ten hoogste 100 dossiers
4. Indien het aangemeld lid eerder lid is geweest van een andere branchevereniging, dan zal de auditor hierover een referentie inwinnen bij die betreffende branchevereniging. Bij een ernstige reden van de beëindiging van het lidmaatschap kan het bestuur overwegen om de lidmaatschap niet toe te kennen. Kosten van de gemaakte audit worden dan niet geretourneerd.

Artikel 28 Opdracht aan auditor

De NBBI geeft, zodra de lidmaatschapsnota is voldaan, namens de organisatie schriftelijk opdracht aan de auditor om de audit uit te voeren. Indien het lid binnen 6 maanden voorafgaand aan de audit reeds eerder aan een audit is onderworpen, dan kan worden volstaan met een verkorte audit. In deze verkorte audit zal de eerder gedane audit worden onderworpen aan de huidige kwaliteitseisen en worden aangevuld waar nodig. Ook zal de vorige auditor worden benaderd om de authenticiteit van de vorige audit vast te stellen. De opdracht wordt normaliter met de bewindvoerder aan gegaan. Als er reeds een audit heeft plaatsgevonden, dan moet de accountant alleen de aanvullende werkzaamheden uitvoeren.

Artikel 29 Afspraak voor de audit

De auditor neemt contact op met de organisatie voor het maken van de afspraak voor de audit op locatie en legt dit middels een schriftelijke/digitale bevestiging vast. De audit dient uitgevoerd te worden binnen 2 maanden na de schriftelijke opdracht aan de auditor.

§ 2. Uitvoeren en rapporteren audit

Artikel 30 Audit

1. Bij de audit wordt de organisatie getoetst op de eisen als genoemd in de hoofdstukken 1 t/m 3 van deze verordening. De kosten van de audit komen voor rekening van de organisatie.
2. Bij zorgelijke signalen heeft de NBBI de mogelijkheid om een onderzoek in te laten stellen naar de betreffende bewindvoerder. Mocht het lid dan niet de gevraagde informatie aanleveren dan kan de NBBI

besluiten om het lidmaatschap direct te beëindigen zonder restitutie van de lidmaatschapsgelden. De kosten voor een dergelijk onderzoek komen eveneens voor rekening van de organisatie.

Artikel 31 Rapportering

De auditor stelt een auditrapport op naar aanleiding van de audit en verstuurt dit naar de organisatie binnen twee weken na de audit. In dit rapport worden de geconstateerde afwijkingen apart opgesomd. De auditor mag door de organisatie nagezonden informatie ontvangen in de periode tussen de uitvoering van de audit en het opmaken van het auditrapport, opnemen in het rapport als zijnde aangetroffen bij de audit.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 32 Lidmaatschap

De geauditeerde organisatie dient aan te tonen via de audit dat deze voldoet aan de kwaliteitseisen. De resultaten van de audit dienen voorgelegd te worden aan het bestuur. Indien er geen zwaarwegende bezwaren tegen het lid zijn gerezen, dan zal het lidmaatschap worden toegekend. Indien er niet voldaan kan worden aan de kwaliteitseisen zal er maximaal 50% van de lidmaatschapsnota gerestitueerd worden. Indien er een zwaarwegend bezwaar is gerezen tegen het lid dan zal de kosten van de lidmaatschapsnota gerestitueerd worden.

Artikel 33 Slotbepaling

Het wijzigen van deze verordening is voorbehouden aan het bestuur van de NBBI en is in werking getreden op 1 januari 2016. Deze verordening kan worden aangehaald als: "Kwaliteitsverordening".

Aldus vastgesteld door de NBBI op 16 december 2015