

## Artikel 1 | Begripsbepaling

- 1.1. Onder opdrachtnemer wordt verstaan: Allerleij Budget V.O.F., gevestigd en kantoorhoudend te Angeren, Kamer van Koophandel nummer: 62527371, BTW nummer: 854853133B01
- 1.2. Onder cliënt wordt verstaan: ieder persoon, die met de opdrachtnemer een overeenkomst (zoals hieronder aangegeven) heeft afgesloten.
- 1.3. Onder overeenkomst wordt verstaan alle overeenkomsten die opdrachtnemer verstrekt op het gebied van financieel beheer.

## Artikel 2 | Algemeen

- 2.1. Deze gedragsregels zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen de opdrachtnemer en cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2. Met betrekking tot alle geschillen is uitsluitend de rechtbank - al dan niet de sector kanton - bevoegd.
- 2.3. Op deze gedragsregels en alle overeenkomsten van de opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 3 | Totstandkoming en duur van een overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst is van kracht als deze getekend bij opdrachtnemer in bezit is. Waarbij tevens deze gedragsregels van toepassing zijn.
- 3.2 De overeenkomst wordt aangegaan conform de looptijd die is bepaald in de dienstverleningsovereenkomst.
- 3.3 Na het verstrijken van de overeenkomst zal deze stilzwijgend worden verlengd met in achtname van een opzegtermijn van 1 kalendermaand.
- 3.4. Opdrachtnemer is gerechtigd iedere overeenkomst tussentijds zonder opzegtermijn te beëindigen, indien cliënt in strijd handelt met één of meer bepalingen van een met opdrachtnemer gesloten overeenkomst en/of de van toepassing zijnde voorwaarden niet nakomt.
- 3.5 De bepalingen van de gedragsregels gelden vanaf de datum van ondertekening van de tussen partijen gesloten overeenkomst, dan wel vanaf de datum dat cliënt stilzwijgend of op andere wijze blijkt heeft gegeven in te stemmen met de toepasselijkheid op de betrokken overeenkomst van de gedragsregels.

## Artikel 4 | Gegevensverstrekking en geheimhoudingsverplichting

- 4.1. De opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van zijn werkzaamheden voor cliënt steeds bevoegd tot het uitwisselen van alle persoonlijke en relevante informatie/gegevens van cliënt die betrekking hebben op de werkzaamheden voor cliënt. Ook zullen de gegevens van cliënt opgenomen worden in persoonsregistratie van opdrachtnemer.
- 4.2. Op deze persoonsregistratie is de (WBP) Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.
- 4.3. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zijn in het kader van een tussen hen gesloten overeenkomst van elkaar of uit andere bron over elkaar hebben verkregen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt.
- 4.4. De opdrachtnemer respecteert privacy en draagt er zorg voor dat persoonlijke- of bedrijfsinformatie vertrouwelijk wordt behandeld.
- 4.5. In de registratie van de opdrachtnemer worden gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de (financiële) handeling en van de door de cliënt met de opdrachtnemer aangegane overeenkomsten.

## Artikel 5 | Werkzaamheden en verplichtingen opdrachtnemer

- 5.1. Werkzaamheden door opdrachtnemer bestaan uit: Inventariseren van de inkomsten en uitgaven; opstellen van het budgetplan; openen van een beheerrekening; aanmaken en opstarten van het dossier; aanschrijven van inkomsten en uitgaven (bij budgetbeheer alleen inkomsten) informatie inwinnen bij diverse instanties; uitvoeren van betalingen die vermeld staan in het budgetplan; telefonische afhandeling van vragen, postverwerking, maandelijkse digitale rapportage
- 5.2. Er wordt door opdrachtnemer geen werkzaamheden gedaan met betrekking tot schuldsanering/schuldhelpverleningen/of (WSNP) Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Mochten er schulden zijn die in aanmerking komen voor schuldsanering/schuldhelpverlening en/of WSNP dan zal opdrachtnemer doorverwijzen naar de desbetreffende instantie.
- 5.3. De opdrachtnemer stelt in samenspraak met de cliënt dan wel de hulpverlener een budgetplan op. De inkomsten en uitgaven van de cliënt vormen de basis voor het opstellen van het financieel plan. Op basis hiervan worden de werkzaamheden uitgevoerd.
- 5.4. Bij het opstellen van het budgetplan dienen de inkomsten en uitgaven van de cliënt met elkaar in evenwicht te zijn. Bij het opstellen van het budgetplan dient in ieder geval bij voorrang de betaling van de kosten van de opdrachtnemer, de vaste lasten en de noodzakelijke verzekeringen te worden gewaarborgd. Voor zover deze kosten een niet maandelijks karakter hebben, wordt door de opdrachtnemer hiervoor gereserveerd.
- 5.5. Opdrachtnemer behoudt zich het uitdrukkelijke recht voor om bij een wijziging van de financiële dan wel persoonlijke omstandigheden van de cliënt, het budgetplan aan te passen.
- 5.6. Opdrachtnemer vraagt in bepaalde gevallen toeslagen aan bij de belastingdienst op verzoek van de cliënt. Informatie voor deze aanvraag wordt gehaald uit de op dat moment beschikbare bronnen. Indien cliënt wenst dat deze aanvraag wordt ingediend is cliënt zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze informatie.
- 5.7. Opdrachtnemer verzoekt indien van toepassing aan alle organisaties waar cliënt betrekkingen mee heeft, om alle correspondentie in de toekomst rechtstreeks aan opdrachtnemer te zenden.
- 5.8. Opdrachtnemer heeft de plicht om op verzoek van de cliënt inzage te geven in het verloop van het budgetplan.
- 5.9. Opdrachtnemer heeft de plicht eens per maand cliënt inzicht te verschaffen op de beheerrekening.
- 5.9. Opdrachtnemer is op de volgende manieren op alle werkdagen bereikbaar: telefonisch, per e-mail en per post. Telefonisch spreekuur is dagelijks van 9.00 tot 12.30 en op vrijdag van 9.00 tot 10.00
- 5.10 Opdrachtnemer werkt met één vast contactpersoon. Bij ziekte en of uitval van deze contactpersoon zal een ander contactpersoon de werkzaamheden overnemen.

## Artikel 6 | Verplichtingen cliënt

- 6.1. De cliënt geeft volledige openheid en correctheid van zaken ten aanzien van alle inkomsten, alle uitgaven, alle schulden en alle lopende betalingsverplichtingen alsmede van zijn/haar vermogen en het saldo van alle rekeningen die op zijn/haar naam zijn gesteld.
- 6.2. De cliënt is verplicht wijzigingen in zijn/haar persoonlijke en/of financiële sfeer direct aan opdrachtnemer mede te delen onder bijvoeging van schriftelijke bewijsstukken.
- 6.3. De cliënt is en blijft verantwoordelijk voor (voldoende) inkomsten. In bepaalde situaties blijft cliënt zelf volledig verantwoordelijk voor zijn/haar financiële verplichtingen aangaande uitgaven.
- 6.4. De cliënt verplicht zich tegenover opdrachtnemer om geen (nieuwe) schulden en/of andere nieuwe verplichtingen aan te gaan dan nadat opdrachtnemer hierover vooraf schriftelijke instemming heeft verleend. Hieronder valt ook het laten ontstaan en/of in stand houden van een roodstand op een bankrekening.
- 6.5. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een toereikend saldo, zodat de opdrachtnemer tot betaling volgens het overeengekomen budgetplan kan overgaan.
- 6.6. De cliënt draagt zorg voor de overhandiging van de actuele DigiD gegevens
- 6.7. Cliënt zorgt dat alle correspondentie wekelijks per post wordt door gestuurd naar opdrachtnemer, zodat er een goed financieel beheer kan worden gevoerd.
- 6.8. Cliënt dient per telefoon, per mail of per post altijd bereikbaar te zijn.
- 6.9. Er zal door cliënt op welke manier dan ook geen: beledigingen, dreigingen of andere gelijknamige gedragsuitingen naar opdrachtnemer gedaan worden.

## Artikel 7 | Kosten

- 7.1 Op de overeenkomst wordt een eenmalige opstartvergoeding berekend. Deze kosten worden bij ingang van de overeenkomst verrekend. Daarnaast worden er maandelijkse kosten gerekend voor de uitvoering van de werkzaamheden en worden geïncasseerd op de beheerrekening.. Alle kosten staan genoemd in de tarievenlijst op de website.
- 7.2 Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven op ieder moment te wijzigen. Alsdan is 'de cliënt' gerechtigd hetzij de overeenkomst (tussentijds) te beëindigen hetzij de overeenkomst voort te zetten op basis van het nieuwe tarief.
- 7.3 Als er werkzaamheden zijn die niet onder de standaard werkzaamheden behoren en/of een derde ingeschakeld moet worden, dan komen deze kosten voor rekening van de cliënt.

## Artikel 8 | Betaling

- 8.1. Betaling van de door 'opdrachtnemer' gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen de gestelde termijn.
- 8.2. De cliënt kan tegen een factuur alleen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen 14 dagen na datum van de factuur te worden gemaakt. Een bezwaar ontslaat cliënt niet van zijn/haar verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen.
- 8.3. Indien cliënt in de opstartfase na ondertekening van de overeenkomst onverhoopt eenzijdig de overeenkomst beëindigt, wordt er door opdrachtnemer een bedrag in rekening gebracht i.v.m. de reeds gemaakte kosten zoals omschreven in de ondertekende overeenkomst;
- 8.4 Opdrachtnemer is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde ook, voor de betreffende cliënt in bezit heeft.

## Artikel 9 | Aansprakelijkheid

- 9.1. Indien er sprake is van een omstandigheid en/of een nalaten die leidt tot aansprakelijkheid van opdrachtnemer dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer steeds beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar(s) van opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de verzekeringsvoorwaarden op basis waarvan uitkering wordt gedaan.
- 9.2. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen en/of nalatigheid van derden, waar opdrachtnemer diensten/producten afneemt en/of naar heeft doorverwezen dat betrekking heeft op cliënt(en).

## Artikel 10 | Ontbinding, opschorting en opzegging van overeenkomst

- 10.1. De opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang tegenover de cliënt op te schorten en/of te ontbinden, indien:
  - a. door overlijden van cliënt; b. door het niet of niet behoorlijk nakomen door cliënt van een verplichting die voortvloeit uit dan wel samenhangt met deze overeenkomst tot budgetbeheer en de gedragsregels tot budgetbeheer; c. door onder bewindstelling van cliënt; d. door onder curatele stelling van cliënt; e. door verhuizing van cliënt naar het buitenland, dan wel doordat cliënt Nederland feitelijk heeft verlaten; f. indien cliënt zich misdraagt; g. indien de financiering van het budgetbeheer niet langer gewaarborgd is; h. indien voortzetting van het budgetbeheer naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 10.2. De opzegging van de overeenkomst budgetbeheer kan niet eerder dan drie maanden voor de einddatum van het eerste jaar van de overeenkomst ingediend worden.
- 10.3. De opdrachtnemer zal na beëindiging zorg dragen voor een zorgvuldige afwikkeling van alle door de cliënt in behandeling gegeven zaken.

## Artikel 11 | Wijzigingen of aanvullingen van de voorwaarden

- 11.1. De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze gedragsregels te wijzigen. Cliënt zal op de hoogte gesteld worden van deze wijziging(en).
- 11.2. Indien de cliënt niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient cliënt bezwaar binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn van de genoemde 14 dagen wordt de cliënt geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.
- 11.3. Deze gedragsregels treedt in werking op: 1 januari 2015 en geldt tot wijziging of aanvulling van deze voorwaarden.

**Artikel 12 | klachten**

12.1 Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Opdrachtnemer stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit binnen twee weken schriftelijk mede aan de klager.

12.2 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de cliënt door opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte gesteld dat de cliënt de klacht kan voorleggen aan de toezichhoudende kantonrechter.

12.3 Er zal een toelichting worden verstrekt indien een klacht ongegrond of gegrond wordt verklaard en welke gevolgen opdrachtnemer hieraan verbindt.

12.4 Client heeft twaalf maanden de tijd om de klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat de klacht ontstaat.

12.5 Client dient het klachtenformulier te sturen naar:

Allerleij Budget, postbus 93 6850 AB te Huissen of mailen naar [budget@allerleijbudget.nl](mailto:budget@allerleijbudget.nl).

12.6 Alle klachten worden geregistreerd in de klachtenadministratie en vertrouwelijk door de opdrachtnemer behandeld.

Opdrachtnemer:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld;
- vraagt u eventueel om meer informatie;
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- informeert u schriftelijk over het ingenomen standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt.

12.7 Indien cliënt het oneens is met de voorgestelde oplossing, dan dient hij zich te richten tot de rechtbank.