

HEEN EN WEER CAV VERHUIST

VANAF 14 JANUARI 2002 ZULLEN WIJ U VANUIT EEN NIEUW KANTOOR AAN DE STEENVOORDELAAN 434 TE RIJSWIJK MET DE BEKENDE PROFESSIONALITEIT EN KLANTGERICHTE HOUDING VAN DIENST ZIJN. NADAT WIJ ZELF EEN BEETJE GEWEND ZIJN AAN ONZE NIEUWE WERKPLEK EN ALLE KINDERZIEKTES ZIJN OPGELOST, HOPEN WIJ U IN ONS NIEUWE PAND TE MOGEN ONTVANGEN.

DE CAV MAAKT WERK VAN RELATIE MET KLANTEN

TWEE JAAR GELEDEN GING ONZE ORGANISATIE MET NIEUW ELAN VAN START. EÉN VAN DE VOORNEMENS WAS OM DE CLIËNTEN EN RELATIES IN DE TOEKOMST REGELMATIG TE INFORMEREN OVER ONTWIKKELINGEN BIJ DE CAV. NA PRIORITEIT TE HEBBEN GEGEVEN AAN BELANGRIJKE INTERNE ONTWIKKELINGEN, ZOALS HET VERANDEREN VAN EEN TAAKGERICHTE ORGANISATIE NAAR EEN KLANTGERICHTE ORGANISATIE EN DE CAV TOEGANKELIJKER MAKEN VOOR GROTERE GROEPEN CLIËNTEN, RICHTEN WIJ ONZE AANDACHT NU ONDER MEER OP HET INFORMEREN VAN EXTERNE RELATIES. DEZE EERSTE NIEUWSBRIEF IS DAARVAN HET LEVEND BEWIJS NAAST ONDER MEER EEN NIEUW JAARVERSLAG. DE NIEUWSBRIEF ZAL TWEE KEER PER JAAR VERSCHIJNEN.

IN EEN PERIODE VAN TWEE JAAR HEBBEN 600 NIEUWE CLIËNTEN ZICH BIJ DE CAV AANGESLOTEN (TOTAAL CIRCA 1.450). WE STAAN OPNIEUW VOOR BELANGRIJKE TIJDEN. IK DENK BIJVOORBEELD AAN HET UITBOUWEN VAN ONZE DIENSTVERLENING IN GOUDA, HET VERDER VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING EN KWALITEIT VAN HET BEHEER VAN DE CLIËNTENGELDEN, DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING VAN HET PERSONEEL, INTRODUCTIE VAN NIEUWE PRODUCTEN EN HET INVOEREN VAN EEN PROFESSIONEEL RELATIEBEHEER. INITIATIEVEN WAARMEE HET NIEUWE ELAN VAN DE CAV NOG MEER VORM KRIJGT.

IK HOOP DAT U DEZE NIEUWSBRIEF MET VEEL PLEZIER EN BELANGSTELLING ZULT LEZEN. VOOR SUGGESTIES OF IDEEËN HOUDEN WIJ ONS ALTIJD AANBEVOLEN.

Cor Struijk, Directeur

BUDGETWINKEL - CAV SAMENWERKING MET TOEKOMSTPERSPECTIEF

ER ZIJN MENSEN DIE ZULKE HOGESCHULDEN HEBBEN DAT ZE ZICH GEEN RAAD MEER WETEN. IN DELFT KUNNEN DIE MENSEN TERECHT BIJ DE BUDGETWINKEL. NIET DAT DAAR EEN GROTE ZAK MET GELD KLAARSTAAT WAARMEE IN ÉÉN KEER AL HUN PROBLEMEN OPGELOST WORDEN. WAT DE BUDGETWINKEL WEL BIEDT, IS GRATIS BEMIDDELING TUSSEN SCHULDEISER EN SCHULDENAAR. SINDS EEN JAAR WERKT DE BUDGETWINKEL SAMEN MET DE CAV. TOT TEVREDENHEID VAN MARCEL DANIËLS, HOOFD ZORG VAN DE BUDGETWINKEL. EEN GESPREK.

De Budgetwinkel heeft niet de 'doorsnee Delftenaar' als klant. Over het algemeen gaat het om personen aan de financiële onderkant van de maatschappij. Mensen met een minimum inkomen of een uitkering, alleenstaanden en eenoudergezinnen. Ze hebben een ding gemeenschappelijk: ze zien geen kans meer hun schulden af te lossen.

Sanering of bemiddeling

Wanneer een klant zich met meerdere schulden bij de Budgetwinkel meldt, wordt eerst zijn of haar situatie in kaart gebracht. 'We bekijken hoeveel schulden de klant heeft uitstaan, inventariseren bij wie hij of zij in het krijt staat en rekenen aan de hand van het inkomen uit hoeveel er per maand afgelost kan worden', legt Daniëls uit. Daarbij hanteert de Budgetwinkel de regel dat gedurende een landelijk vastgestelde periode van 36 maanden wordt afgelost. Wat na die 36 maanden van de schuld resteert, wordt kwijtgescholden. Uiteraard moeten eerst

Marcel Daniëls (l) en Cor Struijk
ondertekenen samenwerkingsovereenkomst.





alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met deze aflossings-regeling. Daniëls: 'Het aflossen kan op twee manieren gebeuren. In het ene geval betaalt de kredietbank in een keer het afgesproken bedrag aan de verschillende schuldeisers en lost de klant zijn schuld af aan de kredietbank. We spreken dan van een sanering. Als de kredietbank om de een of andere reden niet mee wil werken, lost de klant 36 maanden lang elke maand een deel van zijn schuld af. In dit geval gaat het geld rechtstreeks naar de schuldeisers en hebben we het over een bemiddeling.'

Goede samenwerking

Sinds 1 januari 2001 verwijst de Budgetwinkel klanten na een geslaagde bemiddeling door naar de CAV. Daniëls: 'De code van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), waarvan wij lid zijn, schrijft voor dat wij klanten na bemiddeling 36 maanden moeten volgen. Dit om de schuldeisers maximale zekerheid te geven dat ze hun geld uiteindelijk krijgen. Voor ons betekent dit dat we de hele administratie van de klant zouden moeten doen. Een enorm intensieve klus, waar de Budgetwinkel de capaciteit en mankracht niet voor heeft. Gelukkig wist ik dat administratieve dienstverlening precies het werkterrein is van de CAV. Vandaar onze samenwerking.' Over die samenwerking is Daniëls zeker te spreken. 'De dienstverlening van de CAV is prima. Ze leveren goed werk en zijn bereid mee te denken over onze service aan klanten. We zijn constant in overleg met elkaar om te evalueren hoe het gaat, waar eventueel gaten vallen en te kijken hoe we de samenwerking nog kunnen verbeteren, waar gezien de prille samenwerking uiteraard nog ruimte voor bestaat.'

Geen betutteling

Bij een geslaagde bemiddeling door de Budgetwinkel wordt het hele inkomen van de klant aan de CAV overgemaakt. 'Niet uit betutteling, maar omdat we schuldeisers de zekerheid willen bieden dat zij daadwerkelijk hun geld terugkrijgen. De CAV zorgt er vervolgens voor dat de vaste lasten betaald worden. De klant krijgt zakgeld waarmee hij z'n boodschappen kan betalen en wat er overblijft wordt opgespaard voor het aflossen van de schulden. In principe gaan we aan het eind van de 36 maanden tot betaling over.'

Voorkeur voor bemiddeling - werk voor de CAV

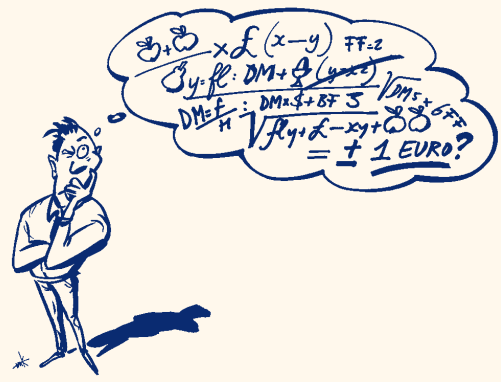
Zo'n dertig klanten heeft de Budgetwinkel tot nu toe doorverwezen naar de CAV. Het ziet er naar uit dat het er in de toekomst alleen maar meer zullen worden. 'Voorheen gaven schuldeisers vaak de voorkeur aan sanering. Ze kregen dan hun geld in een keer uitbetaald en hadden het maar vast binnen. Nu we volgens de NVVK-code werken, kunnen we bij bemiddeling ook relatieve zekerheid bieden dat het geld uitbetaald wordt. Weliswaar pas na 36 maanden, maar ook dat heeft voor de schuldeisers een voordeel. Zij gaan er namelijk van uit dat de klant in de loop van de tijd meer gaat verdienen. Alles wat boven het minimum inkomen uitkomt, gaat naar de schuldeisers. Dus die hebben bij bemiddeling de kans dat ze meer uitbetaald krijgen dan er aanvankelijk afgesproken is. Vandaar de groeiende voorkeur voor bemiddeling en vandaar ook het goede toekomstperspectief voor de samenwerking tussen de Budgetwinkel en de CAV.'

De Budgetwinkel heeft al zo'n dertig klanten naar de CAV doorverwezen.

DE € BIJ DE CAV

Uiteraard heeft de introductie van de euro ook voor de CAV de nodige consequenties. Op praktisch niveau moesten er een aantal zaken voor onze cliënten worden geregeld, zoals het vaststellen van nieuwe budgetten en het bepalen van nieuwe leefgeldten. Een werkgroep binnen de CAV heeft zich over deze materie gebogen.

Hoewel de euro sinds 1 januari jongstleden het officiële betaalmiddel is in een groot aantal Europese landen, zal het omzetten van f naar € ook de komende maanden nog de nodige aandacht vragen. Er zullen allerlei vragen over de euro op ons af komen. De eerder genoemde werkgroep is nu bezig deze vragen te inventariseren. Een aantal medewerkers zal na een speciale instructie uw vragen kunnen beantwoorden.





NIEUWE HUISVESTING CAV MODERNE WERKOMGEVING

NA MEER DAN EEN JAAR IN KANTOORUNITS TE HEBBEN DOORGEBRACHT, ZAL DE CAV IN JANUARI 2002 HAAR NIEUWE HUISVESTING AAN DE STEENVOORDELAAN 434 IN HET RIJSWIJKSE WINKELCENTRUM 'IN DE BOGAARD' BETREKKEN.

De CAV is hier al sinds december 1985 gevestigd. Daarvoor bood een statig pand aan de Nassau Zuilensteinstraat in het Haagse Benoordenhout de CAV zeventien jaar lang onderdak. De CAV deelde het pand met het uitzendbureau waarvoor de organisatie toen alle diensten verrichtte. De groei van dit uitzendbureau maakte het noodzakelijk te verhuizen naar een grotere ruimte. De keuze voor de huisvesting in een winkelcentrum lag voor de hand. Als uitzendbureau moet je gevestigd zijn op een goed bereikbare locatie. Een deel van het winkelcentrum werd verbouwd na een brand in 1993, die een groot deel van het winkelcentrum volledig verwoestte.

Moderne werkomgeving maakt optimale dienstverlening mogelijk.

De extreme contrasten die er vervolgens ontstonden tussen het 'oude en nieuwe' deel, noopten de andere eigenaren ertoe hun deel ook te 'revitaliseren', zoals dat in het jargon heet. In 1998 was het blok waarin de CAV gehuisvest was aan de beurt. De werkzaamheden voor het uitzendbureau waren inmiddels

beëindigd waardoor er voldoende ruimte voor een groeiende CAV beschikbaar was.

Na verblijf van iets meer dan een jaar in kantoorunits, kan de CAV de nieuwe kantoorruimte bijna in gebruik nemen. Het geduld en de flexibiliteit van de medewerkers zijn op de proef gesteld. Vanaf 14 januari 2002 kunnen zij profiteren van een moderne werkomgeving

met uitstekende faciliteiten. We kunnen vanaf deze locatie u een optimale dienstverlening aanbieden.

MISVERSTANDEN VERMIJDEN ALLES OVER DE INTAKE

DE INTAKE IS DE EERSTE STAP IN DE RELATIE TUSSEN DE CAV EN EEN CLIËNT. ALLEEN AL OM DIE REDEN BESTEDEN WIJ VEEL ZORG AAN DEZE FASE. WE MERKEN ECHTER DAT ER VEEL MISVERSTANDEN BESTAAN OVER DE INTAKE. OM DEZE MISVERSTANDEN WEG TE NEMEN, ZETTEN WIJ DE PROCEDURE IN DIT ARTIKEL VOOR U NOG EENS UITEEN.

De intake begint met het aanmelden van een cliënt bij de CAV. Dat kan de cliënt zelf doen, maar vaker meldt een verwijzer een cliënt aan. U kunt hierbij denken aan de maatschappelijk werker, schuldhulpverlener, administratie van een zorginstelling of familie. Voor deze aanmelding bestaat een speciaal formulier, dat u bij de CAV kunt aanvragen. Is een cliënt om medische of sociale redenen niet meer in staat om zijn eigen financiële administratie naar behoren te verzorgen, dan moeten zijn goederen onder bewind worden gesteld. Hiertoe kan de cliënt of zijn familie

een verzoek indienen bij de kantonrechter. Wanneer de cliënt zelf niet in staat is om een verzoek tot onderbewindstelling in te dienen en hij heeft ook geen familie die dit kan doen, dan kan de CAV hiervoor zorgen.

Voldoen aan voorwaarden

Verwijzers verwachten nogal eens dat wanneer zij een aspirant cliënt hebben aangemeld, de CAV direct met haar werkzaamheden kan beginnen. Dit is echter niet zo. Eerst moet de cliënt aan

een aantal voorwaarden voldoen. De eerste vraag die de CAV altijd stelt, is of de aspirant cliënt bereid is mee te werken in de procedure. Als dit niet het geval is, accepteert de CAV de cliënt meestal niet. Is dat wel het geval, dan gaat de CAV na hoe zij de aspirant cliënt het beste van dienst kan zijn. Daarvoor moet de CAV zich eerst een zo goed mogelijk beeld vormen van de financiële situatie van de cliënt. Hiervoor vraagt de CAV de cliënt, verwijzer of familie van de cliënt algemene en specifiek financiële informatie. Dit gebeurt schriftelijk, op ons kantoor of eventueel bij de cliënt thuis. Hoe vollediger de gegevens bij ons worden aangeleverd, hoe eerder de cliënt kan worden geholpen.



Bijtijds aanmelden

In de praktijk blijkt meer dan eens uit zo'n onderzoek dat een cliënt te laat bij de CAV wordt aangemeld. De achterstand in betaling of andere problemen van de cliënt zijn dan zo hoog opgelopen dat de CAV vrijwel niets meer kan doen. Cliënten met dergelijke complexe schuldsituaties kunnen alleen geholpen worden indien familie, een vriend, kennis, instantie of werkgever, bereid is de kosten van onze dienstverlening voor hun rekening te nemen. De CAV kan dan proberen de schulden in het minnelijke traject te regelen of de cliënt aanmelden bij de afdeling Schuldhulpverlening van de gemeente waarin betrokkene woont. De CAV zorgt er voor dat de schulden niet verder oplopen en dat in ieder geval de vaste lasten op tijd worden betaald.

De CAV wil eerst een goed beeld krijgen van de financiële situatie van de klant.

Geen kredietverstrekking

Voordat de CAV over kan gaan tot het verrichten van betalingen voor haar cliënt, moet er ook eerst geld op de rekening staan van de cliënt. We kunnen immers geen geld voorschieten. De CAV is geen gesubsidieerde instelling. We moeten daarom kostendekkend werken. Schulden overnemen of kredieten verstrekken zou dan ook in feite betekenen dat de CAV geld van andere cliënten hiervoor moet gebruiken. En dat kan natuurlijk niet. Er komt dus heel wat bij kijken voor een cliënt kan worden geholpen. Uiteraard proberen wij zo snel mogelijk de cliënten van dienst te zijn. Maar houdt u er rekening mee dat met de intake altijd veel tijd gemoeid is.

Contract en machtigingen

Indien uit de inventarisatie blijkt dat een cliënt kan worden geholpen, dan kan de cliënt met de CAV een contract afsluiten. In dit contract zijn de rechten en plichten van de cliënt en de CAV geregeld. Ook tekent de cliënt een aantal machtigingen. Is hij of zij niet in staat om zelf beslissingen te nemen, dan wordt een onderbewindstellingsprocedure in gang gezet. Als de CAV de cliënt accepteert, brengt de CAV intakekosten in rekening. Deze zijn afhankelijk van het soort cliënt (contractant of onder bewind gestelde) en de verblijfssituatie van de cliënt (thuis of in een zorginstelling).

Vertragende factoren

Pas als de instanties die de machtigingen verwerken, ons bericht hebben gegeven dat deze zijn behandeld, kan de CAV met haar hulp beginnen. Sommige instanties reageren snel, andere traag. De CAV dringt altijd aan op een spoedige behandeling, maar hieraan wordt helaas niet altijd gehoor gegeven. Ook een onderbewindstellingsprocedure kan onze dienstverlening vertragen. Dit is altijd een tijdrovende zaak, waarbij de afwikkelingssnelheid in grote mate bepaald wordt door de medewerking van de familie en de tijd die het kantongerecht nodig heeft om de onderbewindstelling uit te spreken.



EERSTE JAARGANG,
EERSTE EDITIE
JANUARI 2002

CAV Nieuws is de nieuwsbrief van de CAV. De nieuwsbrief verschijnt tweemaal per jaar.

De CAV ondersteunt mensen die door ziekte, leeftijd of andere bijzondere omstandigheden hun financiële zaken niet meer zelf kunnen of willen regelen. De CAV is een organisatie zonder winstoogmerk die voor haar cliënten alle noodzakelijke financiële handelingen verricht: van het controleren of inkomsten worden ontvangen tot het uitvoeren van betalingen en aanvragen van subsidies. De CAV is een onafhankelijke organisatie die in 1968 gestart is. Sindsdien heeft zij een ruime ervaring in administratief beheer opgebouwd.

STICHTING CAV

Steenvoordelaan 434
2284 EK Rijswijk
Postbus 365
2280 AJ Rijswijk
Telefoon (070) 394 94 24
Fax (070) 396 06 15

REDACTIE & INTERVIEW
Toelis Tekst & Publicaties, Den Haag

FOTOGRAFIE
Victor van Leeuwen, Waddinxveen

GRAFISCHE VORMGEVING
2D-sign grafische vormgeving, Rotterdam

DRUK
HumaDruk, Rotterdam

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.