

**Bedankt**  
dat je hebt gekozen  
voor Aktiva



Je hebt gekozen  
voor ons,  
hoe nu verder?



## Intakegesprek

Zojuist heb je een intakegesprek gehad voor budgetbeheer of bewindvoering met een van onze medewerkers. Jouw keuze voor Aktiva is alvast een goede stap naar meer overzicht en minder zorgen. Tijdens het intakegesprek is er besproken hoe jouw financiële situatie eruit ziet.

Deze toelichting is bedoeld om een uitleg te geven over onze dienstverlening.

## Behandeling aanvraag (bij bewindvoering)

Er wordt een verzoekschrift opgesteld voor de rechtbank. De bewindvoerder zorgt ervoor dat alle stukken bij de rechtbank worden ingediend. De rechtbank zal de aanvraag in behandeling nemen en kan jou eventueel uitnodigen voor een zitting. Tijdens deze zitting zal bijvoorbeeld gevraagd kunnen worden of je begrijpt wat de aanvraag onderbewindstelling inhoudt en of je akkoord gaat met de benoeming van jouw bewindvoerder.

## Het opstarten van jouw dossier

Zodra wij de getekende budgetbeheerovereenkomst hebben of van de rechtbank de beschikking voor bewindvoering hebben ontvangen, dan vragen wij voor jou een beheer- en eventueel leefgeldrekening aan bij de bank.

Wanneer het rekeningnummer bij ons bekend is gaan wij de inkomstenverstrekkers op de hoogte stellen dat het inkomen naar dit rekeningnummer moet. Op jouw beheerrekening wordt dan al het inkomen ontvangen. Je krijgt van ons ook de inloggegevens voor het online kasboek, waarin je de begroting ziet en waar je inzage krijgt in de bankrekeningen. Zo kun jij zien wat er gebeurt en gaat gebeuren met jouw financiën.

## De uitvoering van jouw dossier

Als bekend is wanneer het inkomen voor de eerste keer op de beheerrekening komt, dan kunnen wij de vaste lasten aanschrijven. Ook verzoeken wij de poststukken naar ons te sturen. Op die manier proberen wij rust te brengen in jouw (financiële) leven. Is het hoogste inkomen daadwerkelijk ontvangen, dan kunnen wij beginnen met de uitvoering van de betalingen. Hierover krijg je van ons bericht. Alle schulden worden dan geïnventariseerd en dit overzicht kun je online raadplegen.

Als wij beginnen met de uitvoering van de betalingen is het aan jou om een algehele incassoblokkade op jouw privérekening(en) in te stellen. Zo voorkom je dat betalingen dubbel gedaan worden. Bij bewindvoering worden de privérekening(en) opgeheven zodra dit mogelijk is.

## Onze klantenservice

### Een eigen contactpersoon

Jij krijgt een eigen vaste medewerker toegewezen die jouw dossier behandelt. Op deze manier kun je snel met jouw eigen contactpersoon communiceren. Het visitekaartje met de gegevens van jouw contactpersoon is achtergelaten tijdens het intakegesprek.

Mochten er zich wijzigingen voordoen in jouw financiën of situatie, dan kun je dit aan jouw contactpersoon doorgeven. Wij passen deze wijziging dan direct aan in jouw dossier. Zo blijf je telkens een actueel overzicht behouden van jouw situatie.

## Online regelen

Je kunt onze uitgebreide online klantenservice terugvinden via onze website. Hier vind je veel handige functies, waaronder:

- veelgestelde vragen
- downloads
- klachtenformulier
- referentie doorgeven
- begrippenlijst
- extra leefgeld aanvraag

Indien je rekeningen wilt doorsturen, kun je deze mailen naar: [factuur@aktiva.nl](mailto:factuur@aktiva.nl). Ook kun je via jouw online kasboek al jouw gegevens raadplegen. Hiervoor krijg je nog de inloggegevens opgestuurd.

## Bereikbaarheid van onze kantoren

Wij bieden elke dag een telefonisch spreekuur:

Maandag	09:00u – 11:00u
Dinsdag	09:00u – 11:00u
Woensdag	09:00u – 11:00u
Donderdag	09:00u – 11:00u
Vrijdag	09:00u – 11:00u

Ook bij jou  
zorgen we  
voor rust.

