

Klachtenreglement Encaasa B.V. Bewindvoering en Budgetbeheer

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder: Encaasa B.V. Carnisselaan 10, 3083 HH Rotterdam
2. Cliënt : iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Encaasa B.V. tot bewindvoerder is benoemd.
3. Klager: een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
4. Beroepsvereniging: Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Bewindvoerders (NBPB).
5. Klacht: een schriftelijke, en uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

- betrokkene zelf (cliënt),
- echtgenoot/partner/andere levensgezel,
- bloedverwanten tot en met de 4e graad,
- gezagsouder/voogd,
- openbaar ministerie,
- curator/mentor,
- instelling verzorging/begeleiding,
- college van burgemeester en wethouders

Artikel 3

1. Een klacht moet schriftelijk bij de bewindvoerder worden ingediend. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.
2. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de bewindvoerder.

Artikel 4

Een klacht dient ten minste naam en adres van de klager, dossiernummer van cliënt en een omschrijving van de klacht te bevatten.

Artikel 5

1. De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. De bewindvoerder probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.
2. De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard.

3. De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
4. Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht zijn dan wel worden genomen, worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

Artikel 6

1. Als de klager van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de beroepsvereniging.
2. Daarnaast kan de klager zich wenden tot de rechter.

Artikel 7

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem wordt ingediend en/of het feit waartegen wordt geklaagd langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearchiveerd.

Artikel 9

Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de gegevens houdt de bewindvoerder zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

1. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2015 en geldt tot wijziging en/of aanvulling daarvan.
2. Van een wijziging en/of aanvulling zal de bewindvoerder de cliënt schriftelijk in kennis stellen.

¹ Indien bewind is ingesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.