

Artikel 1

- Houkes Bewindvoerders B.V.: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
- Managementteam- verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement van Houkes Bewindvoerders..
- Medewerker; iedere andere medewerker van Houkes Bewindvoerders het managementteam.
- Cliënt- een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder curatele of bewind zijn gesteld bij Houkes Bewindvoerders B.V. of iemand met wie Houkes Bewindvoerders B.V. een contract heeft afgesloten voor vrijwillig inkomensbeheer. Tevens worden in dit kader aan cliënten gelijkgesteld diegenen die gerechtigd zijn een ondercuratele- of onderbewindstelling te verzoeken. Dit zijn naast de betrokkene zelf, zijn partner en naaste familieleden en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt. In het geval van een onderbewindstelling in een schuldbewind komt het klachtrecht eveneens toe aan het college van burgemeester en wethouders, als gerechtigde tot het verzoeken van instelling, opheffing van een bewind wegens verkwesting of het hebben van problematische schulden en het ontslag van een bewindvoerder in dergelijke bewinden.
- Klacht/bezwaar- mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Houkes Bewindvoerders.

Artikel 2

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Houkes Bewindvoerders B.V. Zij mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden. De afhandelingen van deze klachten wordt verder beschreven in artikel 3. Tevens wordt een stuk van de rechtbank, waarin een klacht tegen een bewindvoerder of mentor is vevat, gezien als een klacht in de zin van dit artikel. De afhandeling van deze klacht wordt verder beschreven in artikel 4. De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-clieënten. De klachtenregeling geldt ook voor erfgenamen van cliënt binnen een termijn van 2 jaar na overlijden van cliënt.

Artikel 3

Een klacht/bezwaar wordt nog dezelfde week behandeld in het wekelijks team overleg van Houkes Bewindvoerders. Een klacht kan worden ingediend bij elke medewerker van Houkes bewindvoerders BV. Gekeken wordt of de medewerker, bij wie klacht/bezwaar is binnengekomen het zelf met cliënt kan oplossen. Dit moet binnen een week, in ieder geval voor het volgende overleg lukken. Lukt dit niet dan zal één van de leden van het managementteam contact opnemen met cliënt of zijn vertegenwoordiger om te kijken of de klacht of het bezwaar telefonisch opgelost kan worden.

Lukt dit ook niet dan zal er een afspraak gemaakt worden bij cliënt thuis of op kantoor om te kijken of we er aan tafel uit kunnen komen. Hierbij aanwezig is in ieder geval één van de leden van het managementteam, eventueel met de betrokken medewerker van Houkes Bewindvoerders. Een klacht/bezwaar zal na eerste onderzoek gegrond of ongegrond worden verklaard. Een eventuele ongegrondheid wordt met motivatie en toelichting schriftelijk aan de klant gecommuniceerd. Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door het managementteam schriftelijk, binnen 1 weken, worden bevestigd aan cliënt. De maximale termijn van afhandeling van een klacht/bezwaar bedraagt 6 weken na binnenkomst van de klacht.

Artikel 4

Als cliënt met dezelfde klacht/bezwaar zich intussen heeft gewend tot de rechtbank, zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet en de verder afhandeling vindt plaats conform dit artikel 4.

Als de klacht via de rechtbank is binnen gekomen zal het managementteam binnen 1 week een afspraak maken met de cliënt waarbij uiterlijk 2 weken voor een mondelinge zitting een gesprek is geweest. Afspraken, besproken onderdelen van de klacht en oplossingen op één of meerdere onderdelen worden binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd richting cliënt en rechtbank. Als er door de rechtbank wordt opgeroepen op een eventuele zitting te verschijnen zal hier gehoor aan worden gegeven door één van de leden van het managementteam.

Artikel 5

Het managementteam is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het klachtendossier. Van hieruit wordt jaarlijks bekeken wat de meest voorkomende klachten zijn om daar in de werkwijze van Houkes bewindvoerders actie op te kunnen uitzetten deze klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 6

Als cliënt van mening is dat zijn klacht/bezwaar niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van de klachtenprocedure van Houkes Bewindvoerders, zal cliënt erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de branchevereniging kan neerleggen middels de klachtenprocedure van deze branchevereniging. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht ten onrechte ongegrond is verklaard, kan zij zich eveneens wenden tot de Branchevereniging. Eventuele administratiekosten zullen dan voor rekening zijn van Houkes Bewindvoerders. Op verzoek kan het Klachten Reglement van de branchevereniging worden toegezonden aan cliënt. Voor meer informatie zie ook [www.bpbi.nl](http://www.bpbi.nl).

Artikel 7

Alle klachten en bezwaren zullen door Houkes Bewindvoerders met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.

Artikel 8

Bovenstaande klachtenregeling treedt in werking op 27 juli 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.