

## KLACHTENREGLEMENT HOUKES BEWINDVOERDERS & ZORGBEHEER

### Artikel 1

- Houkes Bewindvoerders & Zorgbeheer ofwel Houkes Bewindvoerders B.V.: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
- Klachtencommissie: Eén lid van het management wie alle klachten behandelt binnen Houkes Bewindvoerders B.V. Deze medewerker voert geen dossier inhoudelijke werkzaamheden uit. Hiermee waarborgen dat er zo onafhankelijk mogelijk kan worden beoordeeld.
- Medewerker: Iedereen werkzaam bij Houkes Bewindvoerders B.V.
- 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 onder curatele- 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 verkwisting of het hebben van problematische schulden en het ontslag van een bewindvoerder in dergelijke bewinden.
- Klacht/bezwaar: Schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Houkes Bewindvoerders B.V..
- Algemene voorwaarden: Bij budgetbeheer vormen de algemene voorwaarden en eventuele wet- en regelgeving het uitgangspunt voor de behandeling van een klacht. De algemene voorwaarden zijn te vinden op [www.houkes.nl](http://www.houkes.nl)

### 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

Bij het ontvangen van een schriftelijke klacht wordt de klacht geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem en deze ontvangt dan een uniek kenmerk. Als eerste zal gekeken worden of een betrokken medewerker of contactpersoon de klacht zelf met de klager kan oplossen. Gelijktijdig zal de klachtencommissie de klacht bestuderen en bij vragen zich eventueel wenden tot betrokken medewerkers of de klager. De klachtencommissie toets een klacht aan de hand van wet- en regelgeving en eventueel afgesloten overeenkomsten (alleen bij budgetbeheer). Bij de beoordeling van een klacht met betrekking tot beschermingsbewind zijn de aanbevelingen meerderjarigenbewind de richtlijn waaraan een klacht wordt getoetst. Bij een klacht met betrekking tot budgetbeheer zijn de dan geldende algemene voorwaarden van toepassing.

### **Artikel 3. (Vervolg)**

Mocht een betrokken medewerker of contactpersoon er samen met de klager niet uitkomen dan handelt de klachtencommissie de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.

### **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 de klacht worden afgehandeld conform de aanbevelingen meerderjarigenbewind hoofdstuk H.

### **Artikel 5**

De klachtencommissie 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 B.V., zal cliënt erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de rechtbank kan neerleggen. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht ten onrechte ongegrond is verklaard, kan zij zich eveneens wenden tot de Rechtbank.

### **Artikel 7**

Houkes Bewindvoerders B.V. is lid van de NBBI (Branchevereniging). Het is niet mogelijk om bij de aangesloten branchevereniging een klacht in te dienen.

[https://www.nbbi.eu/faq/#Klacht\\_indienen](https://www.nbbi.eu/faq/#Klacht_indienen)

### **Artikel 8**

Alle klachten en bezwaren zullen door Houkes Bewindvoerders B.V. 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 9**

Bovenstaande klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.