

KLACHTENREGLEMENT HOUKES BEWINDVOERDERS

Artikel 1

- Houkes Bewindvoeders 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 Bewindvoeders..
- Medewerker; iedere andere medewerker van Houkes Bewindvoeders het managementteam.
- Cliënt- een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Houkes Bewindvoeders B.V. of iemand met wie Houkes Bewindvoeders B.V. een contract heeft afgesloten voor vrijwillig inkomensbeheer.
- Klacht/bezwaar- mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Houkes Bewindvoeders.

Artikel 2

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Houkes Bewindvoeders B.V. Zij mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden.

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 Bewindvoeders. 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 Bewindvoeders.

Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door het managementteam schriftelijk, binnen 2 weken, worden bevestigd aan cliënt.

Artikel 4

Als cliënt met dezelfde klacht/bezwaar zich intussen heeft gewend tot de rechtbank, zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten.

Als deze reactie is ontvangen zal het managementteam hierop binnen een week schriftelijk reageren.

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 bewindvoeders 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 Bewindvoeders, zal cliënt erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de branchevereniging kan neerleggen middels de klachtenprocedure van deze branchevereniging. Eventuele administratiekosten zullen dan voor rekening zijn van Houkes Bewindvoeders. Op verzoek kan het Klachten Reglement van de branchevereniging worden toegezonden aan cliënt. Voor meer informatie zie ook www.bpb.nl.

Artikel 7

Alle klachten en bezwaren zullen door Houkes Bewindvoeders 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 1 januari 2010 en geldt voor onbepaalde tijd.