

## **KLACHTENREGELING**

Rappórt bewindvoering & inkomensbeheer (hierna Rappórt)

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Rappórt: de organisatie waarbij de bewindvoerder is aangesloten.

Directie: degene(n) die belast is/zijn met de dagelijkse leiding van Rappórt.

Bewindvoerder: De bewindvoerder of inkomensbeheerder van de betreffende Rappórt vestiging.

Branchevereniging: De Branchevereniging waar betreffende Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders aangesloten zijn

Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Rappórt ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van Rappórt. Zij kunnen zich bij het indienen en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- Naam en contactgegevens van cliënt c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- datum van indienen klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- vermelding van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht

De klacht dient gestuurd te worden aan:

**Rappórt bewindvoering en inkomensbeheer**

**Afd. Klachtenbehandeling**

**Hillegomstraat 12-14**

**1058 LS Amsterdam**

#### **rtikel 4**

- Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen een termijn van zes weken behandeld worden door de bewindvoerder. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- De uitkomst dient door de bewindvoerder schriftelijk te worden medegedeeld, een kopie hiervan zal aan de directie worden aangeboden.
- Als de bewindvoerder en de cliënt gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen, zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling overdragen aan de directie.
- De directie, of een namens de directie speciaal aangewezen medewerker stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen. Ook deze uitkomst zal schriftelijk aan de cliënt worden medegedeeld.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid:

1. de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (HORUS) of;
2. aan de toezichthoudende kantonrechter (in het geval de betreffende bewindvoerder niet bij de HORUS aangesloten mocht zijn).

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is ingediend

#### **Artikel 6**

Alle klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 7**

De directie en de bewindvoerder archiveren beide de afgehandelde klachten.

#### **Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.