

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is opgesteld door Rappórt bewindvoering & inkomensbeheer, de franchiseorganisatie waarbij jouw bewindvoerder is aangesloten. Rappórt stelt deze regeling beschikbaar aan alle aangesloten kantoren, zodat klachten overal op dezelfde zorgvuldige manier worden behandeld.

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat je laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen. Jouw mening helpt om onze dienstverlening beter te maken. Dit reglement legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1 – Algemeen

Ben je niet tevreden over de dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of je zaken omgaat? Dan kun je een klacht indienen. Samen met jou proberen we dan een oplossing te vinden. Hieronder lees je hoe dat werkt.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je een van de volgende personen bent:

- **Jij bent onze cliënt:** Dit betekent dat je gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- **Jij treedt namens de cliënt op als wettelijke vertegenwoordiger:** Dit betekent dat je officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als gemachtigde, ouder met gezag, voogd, of een bewindvoerder, curator of mentor die namens de cliënt handelt.
- **Jij bent direct betrokken:** Dit betekent dat je een van de volgende personen bent en merkt dat iets niet goed gaat in onze dienstverlening:
 - De echtgenoot, geregistreerde partner, of andere levensgezel van de cliënt.
 - Een bloedverwant in de rechte lijn, zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt.
 - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht van de cliënt.
 - Het Openbaar Ministerie.
 - Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis, of een organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 3 – Hoe dien je een klacht in?

Stap 1 – Meld je klacht bij jouw bewindvoerder

Meld eerst je klacht bij jouw bewindvoerder of het kantoor waar deze werkzaam is. Dit is de snelste manier om tot een oplossing te komen. Je kunt gewoon bellen of mailen. Je hoeft je klacht niet eerst op papier te zetten om serieus genomen te worden.

Stap 2 – Kom je er samen niet uit? Meld je klacht bij Rappórt

Kom je er samen met jouw bewindvoerder of diens kantoor niet uit, dan kun je je klacht ook bij Rappórt melden. Rappórt is de franchiseorganisatie waar de bewindvoerder bij is aangesloten en die kijkt dan of er alsnog een oplossing gevonden kan worden.

Je kunt Rappórt bereiken via:

- **Telefoon:** Bel ons rechtstreeks. We helpen je direct verder en leggen je klacht samen met jou vast.
- **E-mail:** Stuur een e-mail naar info@rapportbi.nl.
- **Post:** Stuur een brief naar Hillegomstraat 12-14, 1058 LS Amsterdam.
- **Online:** Via ons online klachtenformulier op rapportbi.nl.

Voor een goede afhandeling hebben we in ieder geval de volgende gegevens nodig:

- Je naam, adres en woonplaats (en eventueel die van degene die namens jou de klacht indient);
- De naam van de bewindvoerder over wie je klacht gaat;
- De datum;
- Een korte uitleg van waar je niet tevreden over bent.

Als je klacht telefonisch begint, zorgen wij dat deze gegevens samen met jou worden vastgelegd. Je hoeft daar zelf niets voor te regelen. Dien je klacht in zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er is gebeurd.

Artikel 4 – Wat doen wij met je klacht?

Bij de bewindvoerder of het kantoor (stap 1)

De bewindvoerder of het kantoor bevestigt binnen 1 week dat je klacht is ontvangen. Als je klacht niet helemaal duidelijk is, nemen zij contact met je op. Vervolgens wordt samen met jou naar een oplossing gezocht, via een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen ze voor een gesprek, dan mag je iemand meenemen ter ondersteuning. Binnen 6 weken na het indienen van je klacht ontvang je een reactie met:

- Wat er is gedaan;
- Een inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- Wat dit betekent voor de dienstverlening (als je klacht terecht is);
- Wat je kunt doen als je het niet eens bent met de beslissing.

Bij Rappórt (stap 2)

Kom je er met de bewindvoerder of het kantoor niet uit. Dan kun je op dezelfde manier de klacht indienen bij Rappórt. Rappórt stuurt binnen 1 week een ontvangstbevestiging en onderzoekt wat er is gebeurd. Rappórt bemiddelt waar dat zinvol is en behandelt de klacht binnen 6 weken. Je ontvangt dan een schriftelijke reactie met dezelfde onderdelen als hierboven beschreven.

Artikel 5 – Niet eens met onze beslissing?

Ben je ontevreden over de afhandeling van jouw klacht? Dan zijn er de volgende mogelijkheden:

- **Klacht indienen bij branchevereniging Aegis** – Alle bewindvoerders bij Rappórt werken zelfstandig. Sommige bewindvoerders zijn lid van Aegis.

Is jouw bewindvoerder lid van Aegis, dan kun je jouw klacht bij Aegis indienen. Weet je niet zeker of jouw bewindvoerder lid is? Vraag dit dan na bij ons kantoor.

- **Kantonrechter** – Je kunt te allen tijde een verzoek indienen bij de kantonrechter. Dit recht geldt altijd en voor iedereen, ongeacht of jouw bewindvoerder lid is van een branchevereniging en ongeacht of je eerst dit klachtenreglement hebt gevolgd.

Artikel 6 – Geheimhouding

Alles wat je meldt, behandelen we vertrouwelijk. Als we meer informatie bij anderen moeten opvragen, vragen we jou eerst om toestemming.

Artikel 7 – Registratie

We houden alle klachten bij in een systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat we ermee hebben gedaan.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld door Rappórt bewindvoering & inkomensbeheer en treedt in werking op 1 januari 2026. Het reglement geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.