

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. Jouw bewindvoerder of het kantoor krijgt eerst de gelegenheid om jouw klacht zelf te behandelen en samen met jou naar een oplossing te zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je jouw klacht daarna voorleggen aan Rappórt.

Dit reglement legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt.

Artikel 1 – Algemeen

Ben je niet tevreden over de dienstverlening van jouw bewindvoerder of over hoe een medewerker met jou of jouw zaken omgaat? Dan kun je een klacht indienen.

De bewindvoerder of het kantoor waarop de klacht betrekking heeft, behandelt de klacht in eerste instantie zelf. Kom je er samen niet uit, dan kan Rappórt worden gevraagd om de klacht verder te behandelen.

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;
 - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht;
 - Het Openbaar Ministerie;

- Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis of organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 3 – Hoe dien je een klacht in?

Stap 1 – Meld je klacht bij jouw bewindvoerder

Meld jouw klacht eerst bij jouw bewindvoerder of het kantoor waar deze werkzaam is. De bewindvoerder of het kantoor krijgt daarmee eerst de gelegenheid om jouw klacht zelf te behandelen en samen met jou naar een oplossing te zoeken.

Je kunt jouw klacht bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail melden.

Je kunt ook gebruikmaken van het [online formulier](#) van onze website. Als je dit formulier gebruikt, wordt jouw klacht alleen doorgestuurd naar de bewindvoerder of het kantoor dat je in het formulier hebt gekozen. Deze klacht gaat (nog) niet naar de franchiseorganisatie Rapport.

Je hoeft het online formulier niet te gebruiken. Je kunt jouw klacht ook rechtstreeks bij jouw bewindvoerder of het kantoor melden.

Stap 2 – Kom je er samen niet uit? Dien je klacht dan in bij Rapport

Heb je bij de bewindvoerder een klacht ingediend, maar kom je er met de bewindvoerder of het kantoor echt niet uit, dan kun je jouw klacht daarna bij Rapport indienen.

Rapport is de franchiseorganisatie waarbij jouw bewindvoerder is aangesloten. Rapport bekijkt wat er is gebeurd en beoordeelt of er alsnog een oplossing kan worden gevonden.

Je kunt Rapport bereiken via:

- **Telefoon:** neem rechtstreeks contact met ons op. We kunnen jouw klacht samen met jou vastleggen.
- **E-mail:** stuur een e-mail naar info@rapportbi.nl.
- **Post:** stuur een brief naar Rapport bewindvoering, Hillegomstraat 12, 1058 LS Amsterdam.

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

- Jouw naam, adres en woonplaats en eventueel die van degene namens wie je de klacht indient;

Klachtenreglement



- De naam van de bewindvoerder over wie jouw klacht gaat;
- De datum;
- Een korte uitleg van waar je niet tevreden over bent;
- Wat er eerder met jouw bewindvoerder of het kantoor over de klacht is besproken of gedaan.

Als jouw klacht telefonisch wordt ingediend, zorgen wij ervoor dat deze gegevens samen met jou worden vastgelegd.

Dien jouw klacht zo snel mogelijk in, maar uiterlijk binnen 12 maanden nadat hetgeen waarover je klaagt is gebeurd.

Artikel 4 – Na het indienen van jouw klacht bij de bewindvoerder

Wat gebeurt er daarna met je klacht:

De bewindvoerder of het kantoor bevestigt binnen één week dat jouw klacht is ontvangen.

Als jouw klacht niet helemaal duidelijk is, nemen zij contact met je op.

Vervolgens wordt samen met jou naar een oplossing gezocht. Dat kan via een gesprek, persoonlijk, telefonisch of online, of schriftelijk. Als er een gesprek plaatsvindt, mag je iemand meenemen ter ondersteuning.

Binnen zes weken na het indienen van jouw klacht ontvang je een officiële reactie. Daarin staat in ieder geval:

- Wat er met jouw klacht is gedaan;
- Een inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- Wat dit betekent voor de dienstverlening, als daar aanleiding voor is;
- Wat je kunt doen als je niet tevreden bent over de afhandeling.

Kom je er met de bewindvoerder of het kantoor uit, dan is de klacht daarmee afgehandeld.

Na het indienen van jouw klacht bij Rappórt

Wat gebeurt er met je klacht die je hebt ingediend bij Rappórt (nadat je er eerder niet uitkwam met de betrokken bewindvoerder)?

Dan stuurt Rappórt binnen één week een ontvangstbevestiging en onderzoekt wat er is gebeurd.

Bij de behandeling kan Rappórt rekening houden met:

- Jouw oorspronkelijke klacht;
- De reactie van jouw bewindvoerder of het kantoor;

- Aanvullende informatie die nodig is om de klacht te beoordelen.

Rappórt kan bemiddelen waar dat zinvol is en behandelt de klacht binnen zes weken.

Je ontvangt daarna een schriftelijke reactie waarin in ieder geval staat:

- Wat Rappórt heeft onderzocht;
- Wat de uitkomst van de behandeling is;
- Of en welke vervolgstappen worden geadviseerd;
- Welke mogelijkheden je hebt als je niet tevreden bent over de afhandeling door Rappórt.

Artikel 5 – Niet tevreden over de afhandeling door Rappórt?

Ben je niet tevreden over de manier waarop Rappórt jouw klacht heeft behandeld? Dan zijn er nog de volgende mogelijkheden.

Klacht indienen bij branchevereniging Aegis

Alle bewindvoerders bij Rappórt werken zelfstandig. Sommige bewindvoerders zijn aangesloten bij branchevereniging Aegis.

Is jouw bewindvoerder aangesloten bij Aegis, dan kun je jouw klacht daar verder voorleggen.

Weet je niet zeker of jouw bewindvoerder lid is van Aegis? Dan kun je dit navragen bij het betreffende kantoor of bij Rappórt.

Kantonrechter

Je kunt je ook tot de kantonrechter wenden.

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.

De bewindvoerder of het kantoor gebruikt de informatie die nodig is om jouw klacht te kunnen behandelen.

Als Rappórt jouw klacht verder behandelt, gebruikt Rappórt de informatie die daarvoor nodig is.

Klachtenreglement



Als voor de behandeling aanvullende informatie bij anderen moet worden opgevraagd, wordt daarvoor eerst toestemming gevraagd.

Artikel 7 – Registratie

De bewindvoerder of het kantoor houdt de klachten die bij het eigen kantoor worden ingediend bij en registreert wat er met de klacht is gedaan.

Klachten die afzonderlijk bij Rappórt worden ingediend, worden door Rappórt geregistreerd. Daarbij wordt vastgelegd wat de klacht was en wat er met de klacht is gedaan.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld door Rappórt bewindvoering & inkomensbeheer en treedt in werking op 1 september 2026.

Het reglement geldt voor klachten die vanaf deze datum worden ingediend.