

KLACHTENREGLEMENT



Gegevens Stichting Mijn Geld en Zo

Naam	Stichting Mijn Geld en Zo (verder als Mijn Geld en Zo)
Kamer van Koophandel nummer	41035682
Postbus	Postbus 1265
Postcode	3800 BG
Gevestigd in	Amersfoort

Artikel 1

Begripsomschrijvingen:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder: Mijn Geld en Zo, Postbus 1265, 3800 BG Amersfoort. E-mail bewindvoering@mijngeldenzo.nl .
- Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Mijn Geld en Zo tot bewindvoerder is benoemd.
- Indiener(s) van de klacht: Zie artikel 2.
- Klacht: een schriftelijke brief waarin door de cliënt(e) of één van de overige klagers die onder punt 3 staan vermeld, de ontevredenheid wordt geuit over de werkwijze van de medewerker (s) van Mijn Geld en Zo.
- Klachtenbehandelaar: De klachtenbehandelaar, secretaris van de Raad van Toezicht, onderzoekt wat de kern van de klacht is en beoordeelt de gegrondheid van de klacht.
- Bestuurder Mijn Geld en Zo, medewerker van Stichting Mijn Geld en Zo belast met de dagelijkse leiding van de stichting.
- Ombudsman: De lokale/regionale/landelijke Ombudsman.

Artikel 2

Wie kan er een klacht indienen?

- De cliënt(e);
- Partner;
- Bloedverwanten van de cliënt(e) tot en met de vierde graad;
- Gezag ouder/voogd van de cliënt(e);
- Openbaar ministerie;
- Curator/bewindvoerder(dit is het geval bij beheer cliënten);
- mentor van de cliënt(e);
- Instelling verzorging/begeleiding;

- College van burgemeester en wethouders indien bewind is ingesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.

Artikel 3

Bij wie mag de klacht indienen?

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden via klachten@mijngeldenzo.nl. Binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er door de klachtenbehandelaar een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd aan de indiener(s) van de klacht.

Artikel 4

Binnen welke termijn wordt de klacht in behandeling genomen?

De klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de klachtenbehandelaar.

Artikel 5

Wat moet in de schriftelijke brief vermeld worden?

De schriftelijke brief waarin de klacht wordt beschreven, bevat tenminste de naam, woonplaats van de indiener(s) van de klacht. Tevens dient - indien de klacht namens een cliënt wordt ingediend - de naam en woonplaats van de cliënt beschreven te zijn. Ook moet er een omschrijving van de klacht beschreven worden. Bewijsstukken moeten als bijlage(n) door de indiener(s) van de klacht meegestuurd worden.

Artikel 6

Wat is de werkwijze van de klachtenbehandelaar?

Allereerst stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek in naar de klacht. Indien de klacht gegrond is op basis van het klachtenreglement, zal er sprake zijn van hoor en wederhoor. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar een gesprek zal hebben met de medewerker van Mijn Geld en Zo waartegen de klacht is gericht en met de indiener(s) van de klacht. Op deze manier kan de klachtenbehandelaar een gemotiveerde beslissing nemen.

Artikel 7

De Indiener(s) van de klacht krijgt gelijk of ongelijk

Vervolgens kan de klachtenbehandelaar de indiener(s) van de klacht gelijk of ongelijk geven. Als de indiener(s) van de klacht gelijk krijgt, wordt de klacht gegrond verklaard. Als de indiener(s) van de klacht ongelijk krijgt, wordt de klacht ongegrond verklaard. De uitkomst wordt altijd schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener(s) van de klacht bekendgemaakt. Daarnaast ontvangt de indiener(s) van de klacht in geval van gegrondverklaring schriftelijk een omschrijving van de maatregelen die genomen worden en de afspraken die naar aanleiding van de gegrondverklaring gemaakt zijn.

Artikel 8

Waar wordt de registratie van de klacht vermeld?

De klacht wordt vermeld op een genummerd klachtenregister per kalenderjaar. Dit nummer wordt als kenmerk vermeld op de brieven. Het klachtenregister wordt na iedere/handeling bijgewerkt.

Artikel 9

Melding van de uitkomst

De klachtenbehandelaar brengt de Bestuurder van Mijn Geld en Zo op de hoogte over de afwikkeling van de klacht. Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearchiveerd in het klachtenregister(zie artikel 8).

Artikel 10

Klacht indienen bij de ombudsman

De indiener(s) van de klacht kan, bij ontevredenheid over de uitkomst van de afhandeling van de klacht, bezwaar indienen bij de lokale/regionale/landelijke Ombudsman op de daarvoor geldende werkwijze.

Artikel 11

Beroep indienen bij de rechter

De indiener(s) van het bezwaar heeft bij ontevredenheid over de uitkomst van het bezwaar de mogelijkheid om een beroep in te dienen bij de rechter.

Artikel 12

In welke gevallen wordt de klacht niet in behandeling genomen?

- Als de klacht anoniem wordt ingediend en/of het feit waartegen wordt geklaagd langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Als de indiener van de klacht voor of tijdens de behandeling naar de rechter stapt met dezelfde klacht.

Artikel 13

Geheimhouding van de klachtenafhandeling

Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de persoonsgegevens houdt de klachtenbehandelaar zich aan de AVG. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming gevraagd worden aan de cliënt(e).

Artikel 14

Datum Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking per vaststellingsdatum <DATUM> en geldt tot wijziging en/of aanvulling daarvan.

Wijzigingen en/of aanvullingen worden gepubliceerd op onze website.