

## **KLACHTENREGLEMENT MONEY START**

Money Start behandelt klachten over haar dienstverlening. U kunt een klacht indienen als u bijvoorbeeld vindt dat afspraken niet zijn nagekomen of omdat er niet gereageerd is op uw brieven/e-mail of telefoonbericht.

### **Doel van het reglement**

Het geven van regels voor de behandeling van klachten door Money Start.

### **Wat doet Money Start met uw klacht?**

Na het indienen van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Money Start zal uw klacht onderzoeken en contact met u opnemen. Soms kunnen wij direct aan de slag en wordt een zaak binnen 1 tot 4 weken afgehandeld. Is dat niet het geval dan zullen wij u hierover informeren. Ter afronding van uw klacht ontvangt u een bericht ter bevestiging van de afhandeling van uw klacht.

### **Hoe dien ik een klacht in bij Money Start?**

U kunt uw klacht per mail indienen via [info@moneystart.nl](mailto:info@moneystart.nl). Ook kan Money Start, op uw verzoek, een klachtenformulier toesturen. Het indienen van een klacht is gratis.

### **Hoe beschrijf ik een klacht?**

Het is belangrijk om een klacht goed te beschrijven. Door antwoord te geven op de volgende vragen, voorkomt u dat u iets vergeet:

1. Wat is uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres?
2. Over welke dienstverlening heeft u een klacht?
3. Wat is uw klacht?

### **Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht?**

Wanneer u na de afhandeling van een klacht niet reageert, gaan we er vanuit dat u tevreden bent over de afhandeling. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, laat u dat dan zo snel mogelijk weten.

### **Procedure (uitgebreide versie)**

Een klacht kan worden ingediend binnen redelijke termijn nadat de klager de klacht heeft ervaren of bekend mee is geraakt. Het recht tot het indienen van een klacht is voorbehouden aan: a. de klant; b. zijn/ haar wettelijke vertegenwoordig (st) er c. zijn/ haar nabestaanden d. personen die door de klant zijn gemachtigd Klager legt de klacht in eerste instantie voor aan de betrokken medewerker. Blijft de klacht bestaan, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht schriftelijk te richten aan Money Start.

Op verzoek van klager wordt door Money Start ondersteuning geboden bij het formuleren van de klacht. De klacht bevat minimaal de naam van klager, diens adres, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. De klacht dient ondertekend te zijn.

Money Start stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht waarin tevens informatie omtrent de wijze van afhandeling van de klacht wordt gegeven. Money Start zoekt in eerste instantie samen met klager naar een oplossing. De klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Is dat niet het geval dan wordt de klager tijdig geïnformeerd hierover. Ter afronding van de klacht ontvangt de klager een mail ter bevestiging van de afhandeling van de klacht. Klager kan op ieder moment in de procedure de klacht intrekken. Dit gebeurt eveneens per mail bij Money Start.

### **Beroep**

Is klager het niet eens met de uitspraak van Money Start, dan kan de Klager binnen 6 weken na verzending in beroep gaan.

### **Geheimhouding**

Alle betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens en/of andere informatie die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komt.

### **Bekendmaking van dit reglement**

Dit reglement is te vinden op de website van Money Start ([www.moneystart.nl](http://www.moneystart.nl)). Op aanvraag is een exemplaar van dit reglement ook per mail verkrijgbaar.

### **Vragen?**

Twijfels of vragen? Bellen met Money Start kan op 020 2380377, maar we adviseren u te mailen naar [info@moneystart.nl](mailto:info@moneystart.nl), want dan is uw vraag of klacht beter op te volgen en de documenteren.

### **Begripsbepalingen**

*Klager* Ieder individueel natuurlijk persoon die direct belang heeft bij de ontvangen dienst/hulpverlening. Hiertoe rekenen wij de klant zelf, de wettelijke vertegenwoordigers van de klant, gemachtigden en nabestaanden van de klant.

*Medewerker* Een persoon die in dienst is bij, of verbonden is aan Money Start. Hiertoe behoren ook personen die stage lopen en/of vrijwilligerswerk doen bij Money Start en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen.

*Klacht* Een schriftelijke uiting van ongenoegen over handelingen/gedragingen of het nalaten daarvan door Money Start en de medewerkers van Money Start, voor zover de gedraging of het nalaten daarvan verband houdt met de uitvoering van werkzaamheden voor Money Start.