

# KLACHTENREGLEMENT



## Algemene bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

<b>De organisatie</b>	Jouw Geld, Onze Zorg B.V. met KvK nummer 75300893;
<b>Bewindvoerder</b>	Degene die daadwerkelijk het bewind uitvoert en die de financiële belangen behartigt van natuurlijke personen en daarvoor rekening en verantwoording aflegt;
<b>Coach</b>	Degene die optreedt als coach en die natuurlijke personen begeleidt en adviseert;
<b>PGB-Beheerder</b>	Degene die optreedt als pgb-beheerder van een natuurlijke persoon;
<b>Cliënt</b>	De persoon die een relatie heeft met Jouw Geld, Onze Zorg door onderbewindstelling, coaching of pgb-beheer;
<b>Bezwaar</b>	Een schriftelijke uiting aan de organisatie van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
<b>Klacht</b>	Een schriftelijke en uitdrukkelijke als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de organisatie.

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.

## Bezwaren

### Artikel 3

- 3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar persoonlijk, telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- 3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet plaats in het openbaar.
- 3.3 Anonieme bezwaren worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 De cliënt ontvangt schriftelijk bewijs van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen, zie artikel 4.

# KLACHTENREGLEMENT



## Klachten

### Artikel 4

- 4.1 Indien een bezwaar niet op de in artikel 3 omschreven manier wordt opgelost, heeft de cliënt het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot:
- a) de wijze waarop de organisatie met de materiële en/of persoonlijke belangen is omgegaan;
  - b) de uitvoering van de tussen cliënt en organisatie gesloten overeenkomst;
  - c) de wijze van bewindvoering, coaching of pgb-beheer door organisatie.
- 4.2 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van de volgende gegevens:
- a) naam en adres van de indiener;
  - b) datum van schrijven;
  - c) omschrijving van de klacht, zover mogelijk onderbouwd met data en duidelijke feiten;
  - d) een handtekening van de indiener.
- Klachten die niet voorzien zijn van een datum, worden aangemerkt als ingediend op de dag van ontvangst.
- 4.3 De organisatie of diens vervanger bevestigt schriftelijk de ontvangst van klachten binnen 10 werkdagen vanaf ontvangst.

### Artikel 5

- 5.1 De organisatie zal overleggen met de cliënt omtrent de klacht en zal zijn uiterste best doen om tot een voor de cliënt redelijke en bevredigende oplossing te realiseren.
- 5.2 Behandeling van de klacht vindt onder geheimhouding plaats. De organisatie kan, indien wenselijk, ook anderen horen. Dit uitsluitend na toestemming vooraf van de cliënt.
- 5.3 Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaand door een ander.

### Artikel 6

- 6.1 Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt de organisatie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.
- 6.2 De cliënt ontvangt uiterlijk 8 dagen nadat de beslissing is genomen een schriftelijke motivatie van deze beslissing.

# KLACHTENREGLEMENT



## Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door de organisatie voor te leggen aan de kantonrechter.

## Artikel 8

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

- a) De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de betreffende klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- b) Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c) De klacht anoniem wordt ingediend.

## Artikel 9

De organisatie archiveert afgedane bezwaren en klachten en bewaart deze gedurende 7 jaar. Alle bezwaren en klachten worden opgenomen in een klachtenregister.

## Slotbepalingen

### Artikel 10

Dit reglement is van kracht met ingang van 1 juni 2020 en voor onbepaalde tijd.

### Artikel 11

Op alle geschillen met Jouw Geld, Onze Zorg B.V. is Nederlands recht van toepassing.