

Geldzaken op de rit

Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Geldzaken op de rit

- Bewindvoerder
rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder en die de financiële belangen behartigt van natuurlijke personen.
- Mentor
rechtspersoon die formeel optreedt als mentor en die de persoonlijke belangen behartigt van natuurlijke personen.
- Curator
rechtspersoon die formeel optreedt als curator en die de persoonlijke belangen en de vermogensbestanddelen behartigt van natuurlijke personen.
- Cliënt
Persoon die een relatie heeft met Geldzaken op de rit, door onderbewindstelling, mentorschap of curatorschap.
- Bezwaar
Een mondelinge of schriftelijke ter kennis van opdrachtnemer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening door opdrachtnemer.
- Klacht
Een schriftelijke en als klacht bij opdrachtnemer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van opdrachtnemer.

Artikel 2

Indien er tussen een cliënt en opdrachtnemer een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële en/of persoonlijke belangen van de cliënt zal in eerste instantie door opdrachtnemer getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan hij/zij een bezwaar of klacht indienen bij Geldzaken op de rit.

U kunt een klacht indienen als C. Frohn van Geldzaken op de rit uw bewindvoerder/mentor of curator is. Is dat het geval dan kan iedereen die van rechtswege bevoegd is om namens u bewind, curatele of mentorschap aan te vragen ook een klacht voor u indienen. Voor het overige kan eenieder een klacht indienen.

Artikel 3

1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen met betrekking tot:
 - a. de wijze waarop opdrachtnemer met de materiële belangen en/of persoonlijke belangen is omgegaan;

- b. de uitvoering van de tussen cliënt en opdrachtnemer gesloten overeenkomst;
 - c. de wijze van bewindvoering, mentorschap of curatorschap door opdrachtnemer.
2. Binnen 8 dagen na ontvangst van de klacht zal opdrachtnemer van ontvangst daarvan mededeling doen aan de cliënt.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Mogelijkheid van intrekken. De klager kan de klacht intrekken. Het intrekken van de klacht wordt door de contactpersoon schriftelijk aan de klager en aangeklaagde bevestigd.
5. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Geldzaken op de rit.

Artikel 4

1. De opdrachtnemer hoort de cliënt met een klacht en zal trachten tot een voor cliënt redelijke oplossing te komen.
2. Behandeling van de klacht vindt onder geheimhouding plaats. De opdrachtnemer kan, indien wenselijk, ook anderen horen. Dit uitsluitend na toestemming vooraf van cliënt.
3. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaand door een ander.

Artikel 5

1. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt de opdrachtnemer een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.
2. De cliënt ontvangt uiterlijk 8 dagen nadat de beslissing genomen is een schriftelijke motivatie van de beslissing.

Artikel 6

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 7

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht anoniem is.

Artikel 8

De opdrachtnemer archiveert de afgedane bezwaren en klachten.

Artikel 9 Slotbepaling

Dit reglement is van kracht met ingang van 1 november 2014 en voor onbepaalde tijd.