

KLACHTENPROCEDURE

Mijn Geldcoach streeft naar tevreden klanten. We doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u vindt dat wij in onze dienstverlening tekortschieten, dan willen wij dat graag van u horen.

U kunt bij Mijn Geldcoach een klacht indienen wanneer u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door een van de bewindvoerders van Mijn Geldcoach.

De betreffende bewindvoerder van Mijn Geldcoach behandelt elke klacht persoonlijk en vertrouwelijk.

Begripsbepaling

Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder van Mijn Geldcoach.

Klant: de persoon die onder bewind-mentorschap-curatele staat bij Mijn Geldcoach.

Klachtenprocedure

Stap 1: Stuur een brief/mail met uw klacht gericht aan de betreffende bewindvoerder van Mijn Geldcoach en beschrijf daarin in het kort wat, wanneer is gebeurd. Geef aan welke fouten er zijn gemaakt en door wie. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum.

Stap 2: U krijgt een ontvangstbevestiging.

Stap 3: De betreffende bewindvoerder van Mijn Geldcoach neemt de klacht in behandeling en binnen vijf werkdagen nemen deze contact met u op.

Stap 4: U ontvangt binnen drie weken per mail of per post een uitspraak over de klacht.

Niet tevreden over de klachtafhandeling

Rechtbank

Als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling door uw bewindvoerder dan kunt u uw klacht ook melden bij de rechtbank. De rechtbank zal hierover communiceren met de betreffende bewindvoerder van Mijn Geldcoach en vragen om een inhoudelijke reactie.

Mocht daar aanleiding toe zijn dan zal de rechter een zitting plannen om de klacht te bespreken met u en uw bewindvoerder.

U kunt uw klacht ook rechtstreeks melden bij de rechtbank. Deze zal de klacht dan doorgaans eerst naar de betreffende bewindvoerder van Mijn Geldcoach communiceren en vragen om een inhoudelijke reactie.

Mocht daar aanleiding toe zijn dan zal de rechter een zitting plannen om de klacht te bespreken met u en uw bewindvoerder.