

## KLACHTENREGELING

Doel: Zorgen voor hoogwaardige kwaliteit binnen de organisatie. Klachten en de gevolgde maatregelen worden geregistreerd om verbeteringen door te kunnen voeren binnen de organisatie. De privacy van de Client die een klacht indient is gewaarborgd.

Organisatie: Irene budget.

Cliënt: Degene die onder bewind, mentorschap of curatele staat bij de organisatie.  
Een cliënt die gebruik maakt van budget coaching of ondersteuning bij de organisatie.

Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de werkwijze van de organisatie.

- Iedere cliënt van de organisatie: Irene budget kan een klacht indienen.
- Een klacht kan tot 1 jaar na de gebeurtenis worden ingediend.
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de organisatie.
- Na ontvangst van de klacht krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De organisatie doet onderzoek naar de aard en omvang van de klacht.
- De organisatie meldt u mondeling en schriftelijk de uitkomst van het onderzoek.
- Het doel is om samen tot een goede overeenstemming en oplossing te komen.
- De mogelijkheid bestaat om het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijk deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die in het ongelijk wordt gesteld.
- De klachtenregeling wordt binnen zes weken afgerond.
- Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen beide partijen kan worden bereikt zal het worden voorgelegd aan de bevoegd burgerlijk rechter.