Klachtenreglement

Money Start bv | 1 November 2026

1. Doel en uitgangspunten

Money Start neemt signalen van ontevredenheid serieus. Dit reglement beschrijft hoe klachten toegankelijk, zorgvuldig, onafhankelijk waar mogelijk en vertrouwelijk worden ontvangen, onderzocht en afgehandeld. Het indienen van een klacht is kosteloos.

Een klacht indienen heeft geen nadelige gevolgen voor deelname aan lessen of begeleiding.

2. Voor wie geldt dit reglement?

Dit reglement geldt voor klachten over de dienstverlening of gedragingen van Money Start en personen die namens Money Start werkzaamheden uitvoeren. Klachten kunnen worden ingediend door opdrachtgevers, deelnemers, ouders of wettelijke vertegenwoordigers en andere rechtstreeks betrokkenen, of door een gemachtigde.

Voor een contractuele wederpartij gelden daarnaast de Algemene voorwaarden Money Start, in het bijzonder artikel 15. Dit reglement wijzigt die contractuele afspraken niet.

3. Waarover kan een klacht gaan?

Bijvoorbeeld over het niet nakomen van afspraken, de inhoud of uitvoering van lessen, de bejegening door medewerkers of docenten, bereikbaarheid, communicatie of verslaglegging. Een melding over een mogelijk datalek of een veiligheidsincident wordt tevens direct volgens de toepasselijke interne procedure behandeld.

4. Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via info@moneystart.nl of per post aan Money Start B.V., Overschiestraat 65, 1062 XD Amsterdam. Wie hulp nodig heeft bij het formuleren van de klacht kan daarom vragen. Een gesprek met de betrokken medewerker mag, maar is geen verplichte voorwaarde om een klacht in te dienen.

Vermeldt bij voorkeur uw naam en contactgegevens, de betrokken dienstverlening, wat er is gebeurd, wanneer dit plaatsvond en wat u als passende oplossing ziet. Verstrek geen onnodige gevoelige persoonsgegevens. Anonieme signalen kunnen worden onderzocht, maar een persoonlijke terugkoppeling is dan niet mogelijk.

5. Termijnen voor contractuele opdrachtgevers

Voor de Wederpartij in de zin van de algemene voorwaarden geldt artikel 15: klachten over direct zichtbare of merkbare tekortkomingen bij de uitvoering worden uiterlijk binnen 5 werkdagen na de betreffende Dienst schriftelijk gemeld. Klachten over gebreken die pas later redelijkerwijs ontdekt kunnen worden, worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden na ontdekking of het moment waarop ontdekking redelijkerwijs mogelijk was, schriftelijk gemeld.

Money Start krijgt een redelijke termijn van minimaal 4 weken om de klacht te onderzoeken en zo mogelijk te herstellen of een passende oplossing te bieden. De overige gevolgen van artikel 15, waaronder de bepalingen over te late melding en betaling, blijven onverkort gelden.

Voor deelnemers, ouders en andere niet-contractuele klagers gelden deze contractuele verval- en meldtermijnen niet automatisch. Wij vragen hen wel om een klacht zo spoedig mogelijk na de gebeurtenis te melden.

6. Ontvangst en behandeling

Money Start bevestigt de ontvangst bij voorkeur binnen 5 werkdagen. In de bevestiging staat wie de klacht behandelt en hoe het vervolg eruitziet. De behandelaar vraagt zo nodig aanvullende informatie op en hoort waar passend zowel de klager als de betrokken medewerker.

Een klacht wordt waar mogelijk behandeld door iemand die niet rechtstreeks bij de gebeurtenis betrokken was. Money Start streeft ernaar binnen 4 weken inhoudelijk te reageren. Voor contractuele klachten is dit een streeftermijn en blijft de minimale onderzoekstermijn uit artikel 15 van de algemene voorwaarden leidend. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager een bericht met reden en verwachte vervolgstap.

7. Uitkomst en herstel

De klager ontvangt schriftelijk een gemotiveerde reactie met de bevindingen, eventuele maatregelen en een contactmogelijkheid voor vragen. Mogelijke uitkomsten zijn een toelichting, excuses, herstel van dienstverlening, een verbetermaatregel of de vaststelling dat de klacht niet gegrond is. Eventuele financiële aanspraken worden afzonderlijk beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, de algemene voorwaarden en toepasselijk recht.

8. Niet tevreden over de afhandeling?

De klager kan binnen 6 weken na de schriftelijke reactie om een herbeoordeling vragen via info@moneystart.nl, onder vermelding van de reden. Money Start laat de herbeoordeling waar mogelijk uitvoeren door een andere verantwoordelijke en streeft naar een reactie binnen 4 weken gerekend vanaf ontvangst van het herbeoordelingsverzoek. Dit is een interne herbeoordeling, geen beroep bij een onafhankelijke externe instantie.

De mogelijkheid om een geschil in overleg op te lossen of mediation te overwegen blijft bestaan (artikel 21 algemene voorwaarden). Wettelijke rechten en de bevoegde rechter worden door dit reglement niet beperkt (artikel 22 algemene voorwaarden).

9. Privacy, vertrouwelijkheid en registratie

Money Start verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die nodig zijn om de klacht zorgvuldig af te handelen en beperkt toegang tot betrokken functionarissen. Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk volgens de toepasselijke bewaartermijnen en het privacybeleid. Bij klachten over persoonsgegevens worden de AVG en toepasselijke privacyafspraken gevolgd.

Money Start registreert klachten en uitkomsten om terugkerende problemen te herkennen en dienstverlening te verbeteren. In rapportages worden persoonsgegevens waar mogelijk weggelaten.

10. Slotbepalingen

Een klacht kan schriftelijk worden ingetrokken. Money Start kan een signaal desondanks gebruiken voor kwaliteitsverbetering, met respect voor privacy en toepasselijke wetgeving.

Dit reglement wordt beschikbaar gesteld via de website van Money Start en wordt op verzoek per e-mail verstrekt. Het vervangt het klachtenreglement van 5 februari 2020. Bij tegenstrijdigheid met dwingend recht gaat

het recht voor; voor contractuele wederpartijen prevaleren de toepasselijke overeenkomst en algemene voorwaarden.