

Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Stichting PIT (Persoonlijk in Traject)
- De directie: Voorzitter en bestuurder van de Stichting PIT
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
- Brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
- Cliënt/Klager: Een onderbewindgestelde bij wie Stichting Pit tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Stichting PIT een overeenkomst voor Inkomstenbeheer heeft gesloten.
Een klacht mag ook worden ingediend door familie in de eerste, tweede en derde lijn.
- Bezwaar: Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting PIT
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting PIT

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonische of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De directie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Artikel 5

Klachten worden direct gemeld aan de directie en behandeld door de speciaal aangewezen medewerker P. Gadellaa. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht voorgelegd aan de branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de medewerker P. Gadellaa van Stichting PIT, echter met inachtneming van het volgende.

- De medewerker hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de medewerker van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Zij stelt de bewindvoerder hiervan op de hoogte.
- De medewerker deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder
- De medewerker lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder

De bedrijfsleiding van de onderneming gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Stichting geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

De directie van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt direct een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

Indien binnen 4 á 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging BPBI geen oplossing is bereikt, wordt door de bedrijfsleiding van de Stichting uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

Een klacht wordt niet in 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

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 9

De directie van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.