

Klachtenreglement Stichting PIT

Versie: 1.0

Inwerkingtreding: 5 februari 2026

Contactgegevens:

Postbus 15, 3984 ZG Odijk

E-mail: info@budgetmediation.nl

1. Inleiding en doel

Dit reglement beschrijft hoe Stichting PIT (Persoonlijk in Traject) klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers ontvangt, registreert, onderzoekt en afhandelt.

Cliënten worden bij de start van de dienstverlening geïnformeerd over dit reglement.

2. Begripsbepalingen

Organisatie: Stichting PIT

Directie: Voorzitter en bestuurder van Stichting PIT

Bewindvoerder: Verantwoordelijke voor cliëntendossiers

Medewerker: Iedere werknemer anders dan de bewindvoerder

Brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

Cliënt/Klager: - Onderbewindgestelde bij wie Stichting PIT bewindvoerder is, of - Iemand met wie Stichting PIT een overeenkomst voor inkomensbeheer heeft - Familieleden in de eerste, tweede of derde lijn mogen namens de cliënt een klacht indienen

Bezwaar: Schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting PIT

Klacht: Schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede

3. Toepassingsgebied en bijstand

- Geldt voor alle cliënten van Stichting PIT.
- Cliënten kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- Medewerkers kunnen ondersteunen bij het opstellen van een bezwaar of klacht.

4. Indienen van bezwaren en klachten

4.1 Vorm en inhoud

Bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en bevat: - Naam en adres - Datum
- Omschrijving van het bezwaar of de klacht

4.2 Ontvangstbevestiging

Stichting PIT bevestigt binnen 10 werkdagen de ontvangst en informeert over de procedure.

5. Behandeling van bezwaren

- Dossierbeheerder behandelt het bezwaar zo spoedig mogelijk.
- Poging tot oplossing in overleg met de cliënt.
- Indien niet opgelost, ter kennis brengen van de directie.
- Directie tracht het bezwaar in der minne op te lossen.
- Schriftelijke berichtgeving aan de cliënt over afhandeling.

6. Behandeling van klachten

6.1 Start behandeling

- Klachten direct gemeld aan directie en toegewezen aan onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Registratie en onderzoek binnen 4 weken.

6.2 Onderzoek en bemiddeling

- Cliënt en medewerkers worden gehoord, tenzij klacht kennelijk ongegrond of niet-ontvankelijk.
- Bemiddeling wordt nagestreefd.
- Behandeling open, zorgvuldig en vertrouwelijk.

6.3 Termijn

- Standaard binnen 6 weken behandeld.
- Indien verlenging nodig: schriftelijk informeren, max. 4 weken extra.

7. Besluitvorming en uitkomst

- Schriftelijke uitslag naar klager met conclusie, beslissing (gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond) en maatregelen.
- Uitkomst ook aan betrokken medewerkers en, indien van toepassing, brancheorganisatie.

8. Niet-ontvankelijkheid en stopzetting

- Indien cliënt dezelfde klacht bij een rechter heeft ingediend.
- Indien klacht anoniem is.
- Indien het betreft een gebeurtenis langer dan 6 maanden geleden.

9. Onafhankelijke escalatie

- Klager kan, indien niet tevreden, de klacht voorleggen aan AEGIS, toezichhoudende kantonrechter of Nationale Ombudsman.

10. Geheimhouding en privacy

- Betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht.
- Verwerking van persoonsgegevens conform AVG/privacywetgeving.

11. Registratie en verbetering

- Alle klachten en uitkomsten worden geregistreerd.
- Periodieke analyse voor structurele verbetering van dienstverlening.

12. Kosten

- Behandeling van klachten is kosteloos voor cliënten.

Contactgegevens voor klachten:

Stichting PIT – Klachtenfunctionaris

Postbus 15, 3984 ZG Odijk

E-mail: info@budgetmediation.nl