Klachtenreglement

Pien's Budgethulp | Versie 22 oktober 2026

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat je ons laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kijken we hoe we dit kunnen oplossen. Jouw mening helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1 – Algemeen

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening, onze bewindvoering of ons budgetbeheer, of over de manier waarop een medewerker met jou of je zaken omgaat? Dan kun je een klacht indienen. Wij nemen jouw klacht serieus en zoeken waar mogelijk samen naar een oplossing.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je cliënt bent van Pien's Budgethulp of als je bevoegd bent namens een cliënt op te treden.

Bij beschermingsbewind kunnen ook personen en instanties die volgens artikel 1:432 van het Burgerlijk Wetboek bevoegd zijn om bewind te verzoeken een klacht indienen, voor zover de klacht verband houdt met onze werkzaamheden. Denk onder meer aan een partner, bepaalde familieleden of een betrokken instelling.

Je mag je bij het indienen en bespreken van een klacht laten ondersteunen of vertegenwoordigen. Wij kunnen om bewijs van een machtiging vragen als dat nodig is.

Artikel 3 – Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht indienen per e-mail via info@piensbudgethulp.nl of schriftelijk bij Pien's Budgethulp via het postadres dat op onze website staat.

Vermeld in je klacht je naam, adres en woonplaats, de datum en een duidelijke beschrijving van waarover je klaagt. Vermeld, indien van toepassing, ook namens wie je de klacht indient.

Dien je klacht zo snel mogelijk in, maar uiterlijk binnen 12 maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden. Als je klacht later binnenkomt, beoordelen we of er redenen zijn om deze toch te behandelen.

Artikel 4 – Wat doen wij met je klacht?

Binnen één week na ontvangst sturen wij een schriftelijke ontvangstbevestiging. Als iets niet duidelijk is, vragen we je om aanvullende informatie.

Wij onderzoeken de klacht en proberen deze in overleg op te lossen. Dat kan schriftelijk, telefonisch, online of tijdens een gesprek. Bij een gesprek mag je iemand meenemen ter ondersteuning.

Binnen zes weken na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke reactie. Daarin staat wat wij hebben onderzocht, onze gemotiveerde beoordeling, eventuele maatregelen en wat je kunt doen als je het niet eens bent met de uitkomst.

Artikel 5 – Niet eens met onze beslissing?

Ben je niet tevreden met de afhandeling van je klacht? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij Branchevereniging Aegis, waarvan Pien's Budgethulp lid is. Raadpleeg de website van Aegis voor de actuele procedure en contactgegevens.

Gaat je klacht over beschermingsbewind? Dan kun je je ook wenden tot de toezichthoudende kantonrechter. Je hoeft daarvoor niet eerst de interne klachtenprocedure af te ronden. De Rechtspraak adviseert wel om je klacht eerst met je bewindvoerder te bespreken.

Op www.piensbudgethulp.nl staat het afzonderlijke formulier 'Klacht indienen over een curator, bewindvoerder of mentor' van de Rechtspraak (CBM). Meer informatie staat op www.rechtspraak.nl/klachtcbm.

Artikel 6 – Geheimhouding

Wij behandelen klachten vertrouwelijk. Als het nodig is om informatie bij derden op te vragen, vragen wij daarvoor vooraf toestemming wanneer die nodig is. Wij verwerken persoonsgegevens volgens de toepasselijke privacyregels.

Artikel 7 – Registratie

Wij registreren de ontvangen klachten en leggen vast hoe ze zijn onderzocht en afgehandeld. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan noodzakelijk volgens ons bewaarbeleid en toepasselijke regels.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 22 oktober 2026 en geldt voor klachten die vanaf die datum ontstaan.