

KLACHTENREGELING

**van: Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer B.V.
gevestigd en kantoorhoudende te Wolvega.**

Artikel 1. Begripsomschrijving.

Klacht :	iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van Integra.
Integra :	de B.V. Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer en haar vennoten, die optreden als curator, bewindvoerder of mentor.
Klager :	een persoon die een klacht indient bij Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer B.V.
Aangeklaagde:	de bij Integra werkzame bewindvoerder, curator, mentor, medewerker of stagiaire tegen wie de klacht ingediend wordt.

Artikel 2. Bereik.

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door:

1. Cliënten van Integra of hun wettelijke vertegenwoordiger.
2. Voormalige cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger binnen een jaar het beëindiging van de relatie met Integra.
3. Erfgenamen van cliënten tot een jaar na het overlijden van de cliënt.

Artikel 3. Klachtrecht.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

1. De naam en het adres van de klager.
2. De dagtekening.
3. De naam van de bewindvoerder of curator waartegen de klacht is gericht.
4. Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken bericht.

Artikel 4. Afdoening in der minne.

Integra zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Integra en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 5. Bijstand door gemachtigde.

Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde of advocaat laten bijstaan of vertegenwoordigen.

Integra zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging.

Integra bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken.

Integra administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling.

Integra is niet verplicht een klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.

Indien er langer dan één jaar tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.

Integra is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Integra de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 8. Behandelingstermijn.

Integra handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.

Artikel 9. Afdoening.

Integra stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die Integra daaraan verbindt.

Artikel 10. Klacht Branchevereniging Horus

Indien de klager van mening is, dat Integra geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn of haar klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Horus.

Artikel 11. Citeertitel, bekendmaking en werking.

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer B.V.
De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
Integra maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend.

Aldus vastgesteld en in werking tredend op 10 december 2010
Klachten kunnen worden gericht aan:

Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer B.V.
O.v.v. Klachtenprocedure
Postbus 44
8470 AA Wolvega