

## **KLACHTENREGELING**

**van: Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer VOF,  
gevestigd en kantoorhoudende te Oldeholtgade.**

### **Artikel 1. Begripsomschrijving.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht :	iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van Integra.
Integra :	de vennootschap onder firma 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 VOF.
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.
4. En een ieder die conform boek 1 BW gerechtigd is om een curatele, bewind of mentorschap te verzoeken.

### **Artikel 3. Klachtrecht.**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend op het adres van Integra

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.

De klacht zal worden behandeld door een andere bewindvoerder, curator of mentor, dan degene waartegen de klacht is gericht, tenzij het de bewindvoerder, curator of mentor zelf betreft.

#### **Artikel 5. 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 6. 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 7. 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 8. 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.
- er langer dan één jaar tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- de klacht anoniem is
- de klager of cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de burgerlijke rechter heeft gewend.

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

#### **Artikel 10. Behandelingstermijn.**

Integra handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.

Indien binnen die termijn geen oplossing is bereikt, wordt de klager door Integra schriftelijk op de hoogte gesteld, dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

### **Artikel 11. 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.

Wordt de klacht ongegrond verklaard, dan zal een toelichting en onderbouwing daarvan worden verstrekt.

Wordt de klacht gegrond verklaard dan zal de uitvoerend curator, bewindvoerder of mentor dat aan klager meedelen onder vermelding van de daaraan door hem verbonden gevolgen.

### **Artikel 12. Branchevereniging BPBI.**

Beroepsmogelijkheid:

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 tot beroep bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI).

### **Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking en werking.**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Integra Bewindvoering en Inkomensbeheer VOF.  
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 1 januari 2016  
Klachten kunnen worden gericht aan:

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