

Klachtenregeling

OnFinance hanteert per 1 maart 2021 voor onbepaalde tijd de volgende klachtenregeling. Hieronder staat beschreven:

- op welke wijze haar cliënten een klacht in kunnen dienen;
- binnen welke termijnen op de klacht wordt gereageerd en op welke wijze, en;
- welk vervolg een gegronde of een ongegronde klacht heeft.

De klachtenregeling wordt cliënten bij aanvang van de dienstverlening ter hand gesteld. Cliënten ontvangen tevens een klachtenformulier. Onder cliënten wordt verstaan al degenen die een aanvraag tot bewindvoering kunnen indienen conform art. 1:379 lid 1 en 2 BW.

Hoe dient een cliënt een klacht in?

Een cliënt kan een klacht indienen via:

- E-mail door het klachtenformulier per e-mail te sturen naar klacht@onfinance.nl
- Post, door het klachtenformulier te sturen naar OnFinance, Postbus 50231, 1305 AE te Almere.

Een klacht bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam, adres en woonplaats van de indiener;
- Dagtekening (datum waarop de klacht wordt ingediend);
- Datum en tijdstip van het ontstaan van de klacht;
- Beschrijving van de klacht.

Bij het ontbreken van de dagtekening, hanteert OnFinance als dagtekening de datum van het ontvangst van de klacht als dagtekening.

Wat gebeurt er met de klacht?

OnFinance hanteert een termijn van 6 weken voor het afhandelen van een klacht.

Stap 1: Registratie van de klacht

Na ontvangst van de klacht, registreert de bewindvoerder de klacht direct in een daartoe ontwikkelde spreadsheet, zodat het aantal klachten, onderwerpen, termijnen, oplossingen en te nemen maatregelen zijn gedocumenteerd. Hiermee houdt OnFinance tevens de afhandeltijd bij.

Indien een klacht anoniem is verzonden, kan de klacht niet worden geregistreerd en zal OnFinance de klacht niet in behandeling nemen.

Stap 2: Ontvangstbevestiging

Het ontvangst van de klacht wordt binnen 14 dagen, schriftelijk of per e-mail door de bewindvoerder of diens vervanger bevestigd.

OnFinance zal de behandeling van de klacht terstond afwijzen doch uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening klacht, als cliënt de klacht reeds bij de rechtbank kenbaar heeft gemaakt. OnFinance wijst dan op de reeds aanhangig gemaakte klachtenprocedure bij de rechtbank.

Stap 3: Beoordeling klacht

De bewindvoerder beoordeelt de klacht op de volgende punten:

- Is de gedraging waarover is geklaagd in strijd met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling?
- Is de gedraging waarover is geklaagd in overeenstemming met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden?
- Is de gedraging waarover is geklaagd na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar?

Stap 4: Contact met de klant

Na beoordeling van de klacht, neemt de bewindvoerder of diens vervanger, contact op met cliënt om:

- De cliënt de gelegenheid te geven diens klacht mondeling toe te lichten;
- Samen met cliënt, indien mogelijk, een oplossing te vinden voor de klacht.

Indien in het contact met cliënt blijkt dat een minnelijke oplossingen niet tot de mogelijkheden behoort, cliënt te informeren over de vervolgstappen.

Stap 5: Schriftelijke bevestiging

Cliënt ontvangt binnen 6 weken na dagtekening van de klacht een schriftelijke bevestiging van het standpunt van de bewindvoerder over de klacht, ongeacht of de klacht gegrond of ongegrond bevonden is. Cliënt ontvangt dit per post of per e-mail. In de bevestiging staat het volgende vermeld:

- Indien de klacht gegrond is, wordt cliënt op de hoogte gesteld van de bevindingen en welke oplossing de bewindvoerder of diens vervanging de cliënt biedt, mogelijk aangevuld met de maatregelen de bewindvoerder of diens vervanging onderneemt om herhaling van de klacht te voorkomen;
- Indien de klacht ongegrond is, motiveert de bewindvoerder op welke gronden tot deze beslissing is gekomen en welke vervolgstappen cliënt kan nemen indien cliënt het met deze beslissing oneens is.

Wat gebeurt er als cliënt het oneens is met de afhandeling van de klacht?

Cliënten kunnen, als ze het oneens zijn met de afhandeling van de klacht wenden tot de volgende opties:

- de branchevereniging, of;
- de rechtbank.

Branchevereniging Horus

OnFinance is aangesloten bij de branchevereniging Horus. Cliënten kunnen derhalve hun klacht ook kenbaar maken bij de branchevereniging en gebruik maken van de klachtenprocedure van Horus. Dit kan alleen als cliënt eerst de klacht aan OnFinance kenbaar heeft gemaakt en niet samen met OnFinance tot een oplossing is gekomen. Zie voor meer informatie: www.horus.nl bij het onderwerp 'Klachten over onze leden - Horus'.

De rechtbank

Cliënten kunnen zich schriftelijk richten tot de Rechtbank die de beschikking heeft afgegeven. De rechter beoordeelt de klacht en zal de cliënt en bewindvoerder uitnodigen voor een zitting om de klacht te bespreken. De rechter kan dan beslissen op welke wijze de klacht kan worden opgelost. Cliënt kan ook beslissen:

- Een andere bewindvoerder aan te laten stellen;
- De rechter te vragen het bewind te staken.

Wat mogen cliënten bij de afhandeling van OnFinance verwachten?

Cliënten mogen van OnFinance verwachten dat OnFinance:

- De klacht afhandelt met inachtneming van de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- De bewindvoerder of diens vervanger op het klachtenformulier vastlegt op welke wijze de klacht is opgelost of afgehandeld.