

Klachtenprocedure SVF Nederland

Versie 2013-5 (29-11-2013)

Een klacht wordt ingediend bij de voorzitter van de Coöperatieve Vereniging SVF Nederland u.a., bij voorkeur per e-mail op voorzitter@svf.nl. Betreft de klacht de persoon of het kantoor van de voorzitter, dan dient de klacht te worden ingediend bij de secretaris: secretaris@svf.nl.

Preambule

De in de klachtenprocedure genoemde termijnen kunnen in overleg worden verlengd indien daarvoor een afdoende verklaring wordt gegeven, dit ter beoordeling door de klachtencommissie.

De behandeling van een klacht gaat als volgt:

1. De ontvangst van de klacht wordt aan de klager bevestigd.
2. In de eerste plaats wordt het regiokantoor i.c. de beheerder van het regiokantoor verzocht schriftelijk te reageren op de ingediende klacht. Daarvoor krijgt het kantoor 14 dagen de tijd.
3. Zodra de reactie van het kantoor is ontvangen, buigt de klachtencommissie – het bestuur van de vereniging, met uitzondering eventueel van het lid dat de klacht betreft – zich over uw klacht en de reactie van het regiokantoor. Hierbij wordt getracht een oordeel te vormen van de situatie en dan met name over de vraag of de klacht gegrond is of niet. Het is de klachtencommissie toegestaan derden te raadplegen ter verkrijging van aanvullende informatie. De klachtencommissie heeft een week de tijd, tenzij dit praktisch niet haalbaar is.
4. Nadat een beslissing over de gegrondheid van de klacht is genomen, wordt deze de klager en het betreffende regiokantoor medegedeeld.
5. Is de klacht gegrond dan zullen we bezien hoe en in hoeverre het regiokantoor u tegemoet dient te komen.
6. Is de klacht ongegrond, dan gebeurt er verder niets, d.w.z. dat SVF de klager aanbiedt zijn of haar dossier bij een ander SVF-regiokantoor onder te brengen, teneinde eventuele getroffen regelingen niet in gevaar te brengen.
7. De klager wordt gemeld op welke wijze hij of zij via juridische stappen ‘in beroep’ kan gaan tegen het besluit van de klachtencommissie. Sinds het lidmaatschap van de NVVK een feit is, is de volgende stap het indienen van een klacht bij de NVVK.
8. In geval een klager zijn of haar klacht ook heeft gestuurd naar de media, ontvangen deze een brief van SVF waarin de procedure wordt gemeld.