

Klachtenreglement

Dit is het klachtenreglement van het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn).

Artikel 1. Begripsbepalingen

- 1.1 SVn het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn)
- Klachtencoördinator: medewerker van SVn die de behandeling van klachten coördineert;
- Klachtbehandelaar: medewerker van SVn die een klacht in behandeling neemt;
- Klager: persoon die een klacht heeft ingediend;
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klager over SVn of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de (krediet)overeenkomst of de kwaliteit van de dienstverlening. Dit nadat een gesprek over dit ongenoegen met de behandelend medewerker van SVn niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid;
- Signaal: uiting van ongenoegen, niet zijnde een klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

- 2.1 Dit klachtenreglement is van toepassing op iedere (niet) tot stand gekomen kredietovereenkomst, andere vorm van contract/overeenkomst of lopende lening, behandeld door een of meerdere medewerkers van SVn.
- 2.2 Wij behandelen klachten over onderwerpen waar wij invloed op hebben, zoals het niet nakomen van afspraken, gedragingen van medewerkers of partijen waarmee wij samenwerken, fouten in onze processen of procesirritatie of onze bereikbaarheid.
- 2.3 Wij behandelen geen klachten die betrekking hebben op het naleven van wettelijke regels, ons (interne) kredietbeleid of dienstverlening die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. SVn heeft het recht om lening aanvragen af te wijzen of niet in behandeling te nemen.

Artikel 3. Doelstellingen

- 3.1 Dit klachtenreglement heeft tot doel een procedure vast te leggen om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen. Daarnaast draagt het bij aan de verbetering van onze dienstverlening en onze relatie met onze aanvragers/leningnemers.

Artikel 4. Informatie bij aanvang

- 4.1 Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt op de website van SVn. Bij de overeenkomst wijst SVn de leningnemer door middel van de algemene voorwaarden erop dat SVn een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de gehele dienstverlening van SVn.

Artikel 5. Procedure van klachtafhandeling

- 5.1 Een klacht kan ingediend worden via het contactformulier op onze website of per post.
- 5.2 De volgende informatie hebben wij van de klager nodig:
- Naam, adres en telefoonnummer.
 - Een beschrijving van de klacht
 - Eventuele aanvullende stukken die van belang zijn voor de afhandeling van de klacht.

- 5.3 Wij behandelen een klacht binnen 10 werkdagen, gerekend vanaf de dag dat de klacht binnenkomt. De klager ontvangt binnen die 10 werkdagen een reactie van ons. Het kan voorkomen dat we een klacht niet binnen 10 werkdagen kunnen behandelen. De klager ontvangt dan binnen 5 werkdagen een bericht van ons binnen welke termijn de klacht alsnog wordt behandeld.
- 5.4 De klachtencoördinator bepaalt welke klachtbehandelaar de binnengekomen klacht behandelt en registreert de klacht in het klachtenregister
- 5.5 De klachtbehandelaar neemt binnen de termijn genoemd in 5.3 telefonisch contact op met de klager met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.
- 5.6 Als de informele behandeling van de klacht leidt tot tevredenheid van de klager, wordt de klachtprocedure afgesloten. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 5.7 Als de informele behandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager, wordt de klacht op formele wijze afgehandeld door de klachtbehandelaar. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 5.8 Als de formele afwikkeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager kan er geen vervolg op de klacht worden toegestuurd. In dit geval is de klager aangewezen op eventueel te nemen vervolgstappen.
- 5.9 De klachtencoördinator brengt intern periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

Artikel 6. Vervolgstappen

- 6.1 Wanneer een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door SVn, kan de klager nadat de klachtenprocedure bij SVn is afgelopen contact opnemen met het Kifid. Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, is het deskundige en toegankelijke financiële klachteninstituut voor consumenten en klein zakelijke ondernemers en zzp'ers. Op www.kifid.nl is te lezen hoe de procedure in zijn werk gaat. Kifid doet een bindende uitspraak. Het aansluitnummer van SVn bij Kifid is 300.009360.

Kifid neemt geen klachten in behandeling over de afwijzing van lening aanvragen. Er kunnen ook geen klachten worden ingediend over het krediet- en acceptatiebeleid van SVn of over het toewijzingsproces van de gemeente/provincie. Voor klachten over toewijzingen kan de klager de bezwaar/beroepsprocedure van de gemeente/provincie raadplegen.
- 6.2 Wanneer een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door SVn, kan de klager de klacht in plaats van aan het Kifid, ook voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 7. Kosteloze klachtenafhandeling

- 7.1 Er is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de klachtenafhandeling door SVn.