

Dit is het klachtenreglement van het Nationaal Fonds Betaalbare Koopwoningen

Artikel 1. Begripsbepalingen

- NFBK: Nationaal Fonds Betaalbare Koopwoningen;
- SVn: het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn);
- OpMaat: Stichting OpMaat;
- 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 NFBK of de uitvoering hiervan door de onder verantwoordelijkheid van SVn of OpMaat werkzame personen over de totstandkoming van een koperskorting of de kwaliteit van de dienstverlening. Dit nadat een gesprek over dit ongenoegen met de behandelend medewerker van SVn of OpMaat 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 koperskorting, andere vorm van contract/overeenkomst of lopende koperskorting aangevraagd bij NFBK, behandeld door een of meerdere medewerkers van SVn en OpMaat.

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) beleid of dienstverlening die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. NFBK heeft het recht om koperskorting 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.

Het Nationaal Fonds Betaalbare Koopwoningen is een samenwerking van Stichting OpMaat en SVn

Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn) ■ Postbus 40, 3800 AA Amersfoort

085 78 86 016 ■ info@nfbk.nl ■ www.nfbk.nl ■ KvK: 92850200 ■ IBAN: NL32RABO0265866294 ■ BIC: RABONL2U

Artikel 4. Informatie bij aanvang

4.1 Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt op de website van NFBK en is beschikbaar in het online klantportaal van NFBK.

Artikel 5. Procedure van klachtafhandeling

5.1 Een klacht kan ingediend worden per mail en per post

- Per mail kan de klacht worden verstuurd naar: klachten@svn.nl
- Per post naar:

Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten

T.a.v. Klachtencoördinator

Postbus 40

3800 AA Amersfoort

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 de klacht voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 7. Kosteloze klachtenafhandeling

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