

## **Reglement inzake klachten- en beroepsprocedure**

### **Artikel 1**

De SRFA kent een klachtenprocedure en een bezwaarprocedure waar iedere belanghebbende gebruik van mag maken.

### **Artikel 2**

Het besluit op een klacht door het bestuur van de SRFA wordt voorbereid door de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht. Onderdeel van het onderzoek kan het plegen van hoor en wederhoor zijn. Afhankelijk van de aard van de klacht, wordt bepaald in welke vorm hoor- en wederhoor plaats zal vinden.

### **Artikel 3**

Het bestuur van de SRFA neemt binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht een besluit.

### **Artikel 4**

Degene die een klacht indient, betaalt voor de klachtenbehandeling € 250,-. Wanneer de klacht door het bestuur van de SRFA geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, komt het factuurbedrag te vervallen.

### **Artikel 5.**

Tegen besluiten door het bestuur van de SFRA kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt. Een bezwaarschrift moet binnen zes weken na het besluit van het bestuur van de SRFA worden ingediend.

### **Artikel 6**

Het bestuur van de SRFA neemt binnen een redelijke termijn na ontvangst van het bezwaarschrift een besluit. Het horen van de bezwaarde kan onderdeel van de bezwaarprocedure zijn. Tegen het besluit van het bestuur van de SRFA op het bezwaar is geen beroep mogelijk.

### **Artikel 7**

Degene die een bezwaar indient betaalt voor de behandeling van het bezwaarschrift € 250,-. Indien het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegekend, komt het factuurbedrag te vervallen.