

Rutiner för hantering av klagomål mot medlemsföretag

Svensk Radonförening

Uppgifter för person utsedd av styrelsen

1. Klagomålet registreras och den klagande kontaktas för att bekräfta och för att reda ut eventuella oklarheter om vad som föranlett klagomålet.



2. Klagomålet vidarebefordras skriftligt till medlemsföretaget. Företaget får möjlighet att inom 14 dagar kontakta den klagande för att hantera klagomålet.



3. Den klagande kontaktas för uppföljning av hur medlemsföretaget har hanterat klagomålet. Är den klagande nöjd efter medlemsföretagets kontakt avslutas ärendet.



4. Medlemsföretaget kontaktas för återkoppling och informeras om ärendet avslutas eller kommer att utredas vidare av aktuell teknisk expertgrupp.



Uppgifter för aktuell teknisk expertgrupp

5. Om den klagande fortfarande är missnöjd granskar expertgruppen ärendet med utgångspunkt från föreningens stadgar och definitioner av god kvalitet. Expertgruppens bedömning delges styrelsen för beslut i ärendet.



Riktlinjer för styrelsen



Varna medlemsföretaget

6. Om styrelsen anser att medlemsföretaget har uppträtt i strid mot föreningens stadgar varnas medlemsföretaget. Information lämnas om grunden för varningen och företaget ombeds redovisa en handlingsplan för att uppfylla kraven i stadgarna.



Utesluta medlemsföretaget

7. Om styrelsen anser att företaget trots två tidigare varningar en tredje gång har uppträtt i strid mot föreningens stadgar utesluts företaget från föreningen med omedelbar verkan.