

KLACHTENPROCEDURE

1. ALGEMEEN:

De afspraken en regels voor het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid zijn vastgelegd in hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

2. WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een duidelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de werking van eender welke dienst van de woonmaatschappij.

Klachten kunnen vanuit verschillende partijen ontstaan: kandidaten, huurders, kopers, ontleners, eigenaars en externen.

Algemene opmerkingen omtrent de toewijzing van een woning worden **niet** opgenomen als klacht. Het niet-akkoord gaan met een formele beslissing van de woonmaatschappij wordt wel aanzien als klacht. In beide gevallen, verwijzen we door naar de toezichthouder.

We maken een verschil tussen een **melding** van een probleem en een klacht.

Indien u in de samenwerking met KANVAZ een probleem vaststelt wordt er gevraagd om in eerste instantie een melding te maken van het probleem, hetzij bij de betrokken dienst zelf van KANVAZ, hetzij bij de desbetreffende medewerker.

Technische meldingen, vb van een "defect" in een woning worden **niet** aanzien als klacht. Deze meldingen geven evenwel recht op een correcte afhandeling en kunnen wel tot een klacht leiden, in geval het probleem niet opgelost wordt, of u niet akkoord bent met de voorgestelde oplossing.

Overlastmeldingen over huurders, vb lawaai, conflicten met burens, ... worden niet opgenomen als een klacht. Deze meldingen geven evenwel recht op een correcte afhandeling en kunnen wel tot een klacht leiden, in geval het probleem niet opgelost wordt, of als u niet akkoord bent met de voorgestelde oplossing.

3. KLACHTENPROCEDURE

3.1. Algemeen

Het indienen van een klacht is steeds kosteloos voor de klager.

De woonmaatschappij is verplicht een klacht te behandelen als:

- de identiteit en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn
- er een omschrijving van de feiten wordt gegeven, die aan de klacht zijn vooraf gegaan

Een klacht wordt niet behandeld als:

- de klacht anoniem is
- het een klacht is over feiten die meer dan een jaar geleden gebeurd zijn
- de klacht kennelijk onredelijk of ongegrond is
- de indiener geen belang heeft bij de klacht
- de klacht betrekking heeft op feiten waarover de indiener al eerder een klacht had ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet en/of op feiten die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

Als de klacht niet wordt behandeld, wordt ze ongegrond verklaard, en krijgt de indiener hierover een brief of e-mail met de reden van weigering.

De klachtenbehandelaar heeft zelf niets te maken met de inhoud van de klacht. Deze persoon is gebonden aan het beroepsgeheim en dient neutraal te handelen. Aan deze persoon kan geen opdracht gegeven worden over de manier waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Klachten over de klachtenbehandelaar of de algemeen directeur mogen niet door henzelf behandeld worden, maar worden behandeld door een lid van het Directiecomité om de objectiviteit te bewaken.

3.2. Wijze van indienen en registratie van een klacht

De klager kan enkel in de Nederlandse taal een klacht neerleggen.

Klachten kunnen mondeling en/of schriftelijk worden neergelegd, zowel per brief, als per mail, als via een invulformulier op de website.

Mondelinge klachten worden enkel geregistreerd indien er geen aanvaardbare oplossing mogelijk is op korte termijn. Deze klachten worden dan bij voorkeur toch schriftelijk geformuleerd door de klager.

3.3. Stappenplan klachtenprocedure

Stap 1 : de melding van het probleem

De melder uit zijn ongenoegen over een dienstverlening van de woonmaatschappij en kaart het probleem aan. Meldingen kunnen geuit worden bij alle medewerkers.

De medewerker die de melding in ontvangst neemt, gaat in eerste instantie in gesprek met de melder en vraagt de melder naar de feiten, behalve als de melding een handeling betreft die gesteld werd door een andere medewerker van de woonmaatschappij. In dit geval stelt hij de melder voor om:

- het probleem al dan niet zelf te bespreken met de verantwoordelijke medewerker
- het probleem al dan niet zelf te bespreken met zijn of haar manager

Indien de melder hiermee niet akkoord gaat, wordt er overgestapt naar de klachtenprocedure. De klager krijgt hieromtrent de nodige uitleg van de medewerker.

Stap 2 : opstart klachtenprocedure

De klager uit mondeling en/of schriftelijk zijn ongenoegen over een dienstverlening van de woonmaatschappij bij de klachtenbehandelaar. De klager geeft hierbij welke handelingen er wanneer en door wie precies werden gesteld, voorafgaand aan de klacht. De klager kan zich laten bijstaan door de klachtenbehandelaar of een derde partij naar keuze bij de opmaak van de klacht gedurende de ganse klachtenprocedure.

Contactgegevens klachtenbehandelaar:

Klachtenbehandelaar KANVAZ

Menegaard 21 – 3300 Tienen

016/ 82 27 27

E-mail: klachten@kanvaz.be

Binnen een periode van **10 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Bij deze ontvangstmelding zal eventueel reeds meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling van de klacht. Indien de klacht een handeling van een medewerker van de woonmaatschappij betreft, wordt het personeelslid hiervan uiterlijk op het moment van de ontvangstmelding op de hoogte gebracht. De betrokken medewerker en de klager worden uitdrukkelijk op de hoogte gebracht van het feit dat de medewerker steeds het recht heeft om afzonderlijk en/of samen met de klager gehoord te worden.

De woonmaatschappij streeft ernaar om **binnen de 45 dagen** na ontvangst van de klacht, een antwoord of een voorstel tot oplossing te kunnen bieden aan de klager. De klager wordt steeds schriftelijk in kennis gebracht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.

Als de klacht gaat over de klachtenbehandelaar en/of de algemeen directeur, heeft de klager de mogelijkheid om een gesprek aan te vragen met de voorzitter van de Raad van Bestuur, welke beslist of dit opportuun is.

De klachtenbehandelaar kan een klacht ongegrond verklaren. Indien de klager hier niet mee akkoord is kan die de stap zetten naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Stap 3 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst

Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling of de beslissing welke gecommuniceerd werd door de klachtenbehandelaar, kan hij/zij een klacht indienen:

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
- telefonisch op het gratis nummer 1700
- per mail op klachten@vlaamseombudsdienst.be

Meer info is terug te vinden op www.vlaamseombudsdienst.be