

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Thuiswest

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Johan Denolf (johan.denolf@thuiswest.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024 :

1. De meeste klachten die werden behandeld kwamen van huurders (15). Er werden ook klachten behandeld van kopers, ex-huurders en een kandidaat-huurder.
2. Het overgrote deel van de klachten zijn technisch van aard (46 %). 1/3 hiervan was evenwel niet gegrond. Financiële en organisatorische klachten samen zijn goed voor 34 % van de klachten. 20 % hiervan was niet gegrond.
3. 86 % van de klachten is geheel of gedeeltelijk opgelost.
4. Overzicht volgens aard van de klacht

° Administratief	: 2 (8 %)
° Financieel	: 4 (15 %) – fusie (overdracht gegevens)
° Sociaal	: 2 (8 %)
° Onderhoud	: 1 (4 %)
° Technisch	: 12 (46 %) – 1/3 ^{de} niet gegrond
° Domiciliefraude	: 0 (0 %)
° Organisatie/beslissing	: 5 (19 %)

Momenteel bekommt de sociale huisvestingssector van een haastige fusieoperatie, die onvoldoende door de woonmaatschappijen kon worden voorbereid. Er zijn hierdoor onvermijdelijk ook breuklijnen met het verleden gecreëerd. Dit heeft uiteraard ook negatieve gevolgen voor continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening naar onze sociale huurders.

Woonmaatschappij Thuiswest is een fusiemaatschappij van 2 sociale huisvestingsmaatschappijen (De Mandel en een deel van IZI wonen) en 2 sociale verhuurkantoren (SVK Roeselare en een deel van SVK Izegem).

Het spreekt vanzelf dat de impact hiervan op de continuïteit van de werking van de nieuwe woonmaatschappij niet van vandaag op morgen kan worden opgevangen. Het samenbrengen van verschillende werkmethodieken, IT – tools, verschillende woonstatussen, ... is een werk van langere adem.

Thuiswest heeft onder deze omgeving evenwel onmiddellijk haar sociale huurders centraal geplaatst, en zo ver als mogelijk weg willen houden van de veelheid aan problematieken van heel diverse aard die de fusie met zich heeft meegebracht.

Gelet op de hoeveelheid (die ligt in de lijn van de voorgaande jaren), en de aard van de klachten, mag ik als 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar concluderen dat Thuiswest, ondanks deze uitzonderlijke omgevingsomstandigheden, geslaagd is in haar opzet om de dienstverlening naar haar huurders toe op peil te houden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar van Thuiswest maakt na het onderzoek van klachten met een complexere inhoud een afzonderlijk rapport op. Hierin zijn de verschillende aspecten van de klacht, van de context waarin de klacht wordt geuit, van de doelstellingen van het onderzoek, van de bevindingen van het onderzoek zelf, van de conclusie en de verdere gang van zaken, opgenomen.

Het individueel rapport wordt eventueel aangevuld met aanbevelingen met betrekking tot het oplossingsvermogen van de betrokken dienst van Thuiswest zelf. Hierbij worden mogelijks ook afdelingsoverschrijdende aanbevelingen opgenomen.

Voor 11 klachten werd er een afzonderlijk rapport opgemaakt.

Tijdens het behandelen van een klacht, wordt er telkens de volgende vraag gesteld : kon de klacht worden vermeden, en zo ja, wat had/moet er daarvoor gebeuren ? Het antwoord op deze vragen vormt de basis voor het al dan niet formuleren van bijkomende adviezen en aanbevelingen.

In 9 rapporten werden er bijkomend adviezen en aanbevelingen geformuleerd.

De verschillende aanbevelingen vormen de basis voor het ontdekken en formuleren van tendensen en globale aanbevelingen. Deze zijn ook besproken binnen het directie- en het managementteam van Thuiswest. De accenten liggen voornamelijk op het verbeteren van de communicatie en samenwerking tussen de verschillende diensten onderling; en het verder uitwerken van de werkmethodeken, draaiboeken en checklists om te komen tot uniforme werkafspraken.

Johan Denolf
Klachtenbeheerder Thuiswest.