

KLACHTENPROCEDURE

I. Definitie: "Klacht"

"Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie."

"Eventueel moet onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds een klacht en anderzijds een signaal of melding van een probleem dat vaak van praktische of materiële aard is. Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke of wettelijke termijn op te treden wordt het signaal een klacht."

Niet elke melding is dus een klacht.

De burger moet de overheid kunnen signaleren dat er iets mis is, en de overheid moet op haar beurt een redelijke termijn krijgen om het probleem te verhelpen: we spreken dan nog niet van een formele klacht, maar veeleer een signaal van de burger. Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke (of wettelijke) termijn op te treden wordt het signaal van de burger formeel als "klacht" beschouwd en treedt het mechanisme van het klachtendecreet in werking.

II. Klachtenbehandeling

Indien een (kandidaat-) huurder vragen/problemen heeft betreffende de dienstverlening van de Sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) en het deze niet lukt een goede oplossing te vinden die genoeg geeft, kan de (kandidaat-) huurder de hierna beschreven stappen ondernemen :

a) Mondeling melding van het probleem

Het probleem moet zo snel mogelijk gesignaleerd worden aan de SHM. Dit kan persoonlijk (rekening houdende met de permanentie-uren) of telefonisch.

Het kantoor is geopend op maandagnamiddag van 13u30 tot 18 u en op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdagvoormiddag van 09u tot 12u. Telefonisch is de SHM elke werkdag bereikbaar op 016/22.97.26 van 08u tot 12u en van 13u tot 16u30.

Indien de (kandidaat-) huurder dit wenst kan er ook een persoonlijke afspraak gemaakt worden tijdens de kantooruren. Buiten de kantooruren kan men voor dringende zaken een boodschap inspreken op het antwoordapparaat, dit wordt regelmatig beluisterd.

b) Een klacht kan eveneens ingediend worden per brief, fax of e-mail.

Klachten moeten eveneens schriftelijk kunnen overgemaakt worden aan de SHM.

De SHM dient deze melding te bevestigen binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst. Het gebruik van moderne communicatie technieken zoals fax en e-mail is hierbij toegestaan. Er wordt ook informatie gegeven over de verdere afhandeling van het probleem. De SHM deelt de klager mee hoe ze verder te werk zal gaan om tot een oplossing van het probleem te komen.

Deze oplossing dient aangereikt te worden binnen een redelijke termijn (45 dagen na ontvangst van de schriftelijke melding).

c) Melding aan de Raad van Bestuur van de SHM ("Klachten-procedure")

De klachtenprocedure gebeurt conform de bepalingen van het Klachtendecreet d.d. 1 juni 2001. Volgens de bepalingen van dit decreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling (SHM) over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling (SHM).

d) Aanwenden van beroepsprocedure

Een (kandidaat-) huurder die klachten heeft over de wijze waarop zijn klacht werd behandeld door de SHM (tijdens de klachtenprocedure), kan hiermee terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. We spreken nu over de beroepsprocedure.

Let wel! De Vlaamse Ombudsdienst zal enkel een klacht opnemen en behandelen indien de vorige stappen, zoals ze hierboven beschreven staan, doorlopen zijn.

!Aandachtspunt: de SHM is gebonden aan de sociale huurwetgeving en kan dus geen oplossingen bieden die niet conform deze huurwetgeving zijn.

III. Klachtenprocedure

Een klacht dient de (kandidaat-) huurder pas in wanneer deze op redelijke wijze geprobeerd heeft om met het bevoegde personeelslid tot een afspraak te komen. Gewone reacties op een eerste ongenoegen of ontevredenheid (met de oplossing die wordt aangereikt) beschouwen wij niet als een klacht, maar behandelen we verder als een melding of signaal zoals hierboven beschreven werd in hoofdstuk II: Klachtenbehandeling.

Taal

Klachten dienen gesteld te zijn conform de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal. De klachtenbehandelaar hanteert bij de klachtenbehandeling dan ook steeds het Nederlands. De communicatie gebeurt steeds in het Nederlands.

De SHM is verplicht een klacht te behandelen indien (ontvankelijk):

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn.
- De klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

*Zodra de SHM aan de klacht tegemoet is gekomen naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van deze klacht.

*De SHM bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen de tien dagen na ontvangstdatum van de klacht.

*De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld.

De SHM is niet verplicht een klacht te behandelen indien (onontvankelijk)

- identiteit en adres van de klager niet bekend zijn (anoniem)
- de klacht betrekking heeft op een feit waarover eerder een klacht is ingediend en/of dat langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- de klacht kennelijk ongegrond is (weinig voorkomend).
- de klager geen (persoonlijk) belang kan aantonen. Geen morele, materiële of fysieke schade wordt toegebracht aan de klager
- het om feiten of handelingen gaat waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is die nog niet

- werd aangewend. M.a.w. is er een officiële beroepsprocedure voorzien waarvan de verzoeker nog geen gebruik heeft gemaakt.
- voor de klacht een juridictioneel beroep aanhangig is. D.w.z. dat er over de klacht een gerechtelijke of een beroepsprocedure lopende is op het moment van het indienen van de klacht.
 - de klacht ingaat tegen het beleid en de regelgeving.

*Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Indien de SHM weigert een klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst (=Beroepsprocedure).

*De SHM handelt de klacht af binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht.

De SHM stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

* Jaarlijks vóór 10 februari zal de SHM een schriftelijk verslag uitbrengen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verslag zal eveneens opgenomen worden in het jaarverslag.