

Klachtenrapportering

Doel van de procedure

Het vastleggen van de werkwijze rond klachten (tgv. maatschappij) en overlast (tgv. Huurder)

Definitie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de dienst. Dit kan zowel handelen als niet – handelen zijn.

Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om informatie. Het niet correct inspelen op meldingen en vragen kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

Werkwijze

Klachtenprocedure

-  Aangifte klacht
Identiteit en adres van de klager moeten gekend zijn
Via e-mail, telefoon, brief of mondeling op kantoor.
-  Volgende klachten worden niet behandeld:
Anonieme klachten
Klachten over feiten die ouder zijn dan 1 jaar
Klachten over een gerechtelijke procedure
Indien de klacht eerder al werd behandeld
Als beroep mogelijk is (vb. Via toezichthouder)
Indien de klager geen belang heeft bij de klacht
-  De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister (wat bijgehouden wordt in Excel door de klachtenbehandelaar)
-  Er wordt gecommuniceerd (via mail of brief) naar de klager (binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst) dat de klacht ontvangen is en onderzocht zal worden.
-  De klachtenbehandelaar onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.
-  De klachtenbehandelaar verzamelt, via het standaard klachtenformulier, de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en een mogelijke oplossing.

Indien de klachtenbehandelaar zelf bij de feiten betrokken zou zijn, zal de algemeen directeur de klacht behandelen.

De klachtenbehandelaar is gebonden aan het beroepsgeheim en is neutraal.

-  Binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager:
 - Een gemotiveerd antwoord*
 - Eventueel een tussentijdse stand van zaken*
 - De gegevens van de Vlaamse Ombudsdienst worden mede gedeeld indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.*
-  Jaarlijks, voor 10 februari, rapporteert Woonstart aan de Vlaamse Ombudsdienst en tegelijk aan Afdeling Toezicht.