

 <p>M. B. V. Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen Coöperatieve Vereniging B.A. Stationsstraat 58 - 9900 Eeklo</p>	<p>PROCEDURE Klachtenbehandeling</p>	<p>Procedure: 0.04.00 Revisie: 1.02 Datum: 14/11/2013</p>
<p>Deze procedure werd opgesteld in het kader van "klachtenbeheer"</p>		

1. Doel van de procedure

Conform het decreet van 1/3/2006 inzake de bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst wordt elke sociale huisvestingsmaatschappij als een bestuursinstantie aanzien en dient dus een klachtenregister bij te houden.

De bedoeling is uiteraard dat door de verplichting om een vaste procedure te volgen het mogelijk wordt te controleren of en in welke mate de bewoners respons krijgen op door hun gemelde problemen.

Het is duidelijk dat deze registratie zich niet mag beperken tot een formele handeling die enkel statistische waarde kan hebben maar effectief moet resulteren in een beter woongenot door het wegwerken van de oorzaken van de klachten.

2. Toepassingsgebied en verantwoordelijkheden

Deze procedure is uitgewerkt op provinciaal niveau en toepasbaar binnen de SHM zoals overeengekomen binnen de eigen werking.

De volgende tabel geeft de betrokkenheden aan voor elke rol in elk van de beheersactiviteiten van de procedure:

	Activiteit	I	DH	DG	D	RvB
1	Opstellen/wijzigen/onderhouden procedure	V				
2	Nazicht				V	
3	Goedkeuring					V
4	Invoeren en nazicht op toepassing		B		V	
5	Toepassen procedure	V				

Legende:

Rollen I: indiener DG: doelgroep D: directeur DB: Dagelijks bestuur
Verantwoordelijkheden: V: verantwoordelijke B: betrokken RvB: Raad van Bestuur

3. Definitie

Wat is een klacht?

- Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van een dienst. (zowel handelen als niet- handelen)
- 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 regelgeving;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

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.

4. Werkwijze

1. Ontvangst van een klacht + ontvankelijkheidonderzoek

- Een klacht wordt gemeld via brief, fax, e-mail, telefonisch of mondeling op bureel.
- Volgende klachten worden niet behandeld:
 - anonieme klachten;
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan 1 jaar geleden hebben voorgedaan;
 - gerechtelijke procedure;
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend;
 - als georganiseerd beroep mogelijk is (bv. via toezichthouder);
 - indien de klager geen belang kan aantonen.
- De klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het klachtenregister;
- Van de klacht wordt een dossier aangemaakt. Het klachtenformulier wordt ingevuld;
- De verzoeker krijgt binnen de 10 kalenderdagen een brief dat zijn klacht ontvangen is en zorgvuldig zal worden onderzocht;
- Er wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is. Zoniet wordt de verzoeker onmiddellijk doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan (aandacht voor goede doorverwijzing naar de juiste instantie!);

2. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

- De klachtenbehandelaar is de contactpersoon voor het dossier. De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van een klacht en de mogelijke oplossing.
- klachten waarin de klachtenbehandelaar of de directeur betrokken partij zijn, worden niet door hen zelf behandeld. De klachtenbehandelaar mag niet betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Klachten omtrent de klachtenbehandelaar

worden door de directeur behandeld, klachten omtrent de directeur worden door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur behandeld.

- De klachtenbehandelaar is gebonden aan het beroepsgeheim en dient een strikte neutraliteit in acht te nemen.
- Aan de klachtenbehandelaar mogen geen instructies worden gegeven omtrent de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld.

3. Gemotiveerd antwoord

- Binnen de 45 dagen na aanvang van de procedure ontvangt de klager een gemotiveerd antwoord.
- Indien de procedure binnen de 45 dagen niet kan afgerond worden, ontvangt de klager een brief met de tussentijdse stand van zaken.
- In de brief wordt steeds vermeld dat men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, indien men niet tevreden is met de oplossing die wordt aangeboden.

4. uitvoering en opvolging

De verdere uitvoering gebeurt in overleg met de verantwoordelijke van de dienst en de directeur. De klachtenbehandelaar dient van de verdere stappen op de hoogte gebracht te worden.

Jaarlijks wordt aan de Raad van Bestuur en de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.

5. Lijsten en bijlages

- registratieformulier klacht

