

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

MOLSE BOUWMAATSCHAPPIJ

De sociale huisvestingsmaatschappijen behandelen in eerste lijn zelf de klachten over hun instelling in overeenstemming met de bepalingen van het Klachtendecreet. Indien de klager niet tevreden is, kan hij terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitbrengen over hun interne klachtenbehandeling.

1. Definitie: Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen over een door de Molse Bouwmaatschappij (MBM) (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door een huurder, koper, kandidaat-huurder, kandidaat-koper of een derde, die een rechtstreeks persoonlijk belang kan aanduiden met de werking van de MBM.

Hierbij dient een onderscheid te worden gemaakt tussen een signaal of een eerste melding enerzijds en een effectieve klacht anderzijds. Pas wanneer de bevoegde dienst niet binnen een redelijke of wettelijke termijn is opgetreden, wordt het signaal of de melding een klacht.

De klachtenprocedure geldt niet voor:

- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerd) beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

2. Vormvereisten van een klacht.

2.1 De vorm

Een klacht is enkel ontvankelijk indien zij een schriftelijke neerslag heeft (i.c. een brief - al dan niet aangetekend - faxbericht of e-mail), ondertekend is, een vaste datum draagt en de correcte identiteit en adresgegevens van de klager en zijn eventueel aangestelde (advocaat, vertrouwenspersoon,...) bevat. De klacht moet daarenboven in het Nederlands gesteld zijn.

Als mogelijk alternatief wordt ook een mondelinge en telefonische klacht aanvaard indien deze persoonlijk ter kennis wordt gebracht aan de MBM en er van dit mondelinge onderhoud een verslag wordt opgemaakt dat door de indiener van de klacht wordt ondertekend en gedateerd.

Een klacht bevat de identiteit en de keuze van woonplaats van de klager en/of zijn aangestelde, voor de verdere behandeling van de klacht.

2.2 De hoedanigheid van de klager

De klager dient zelf een actueel en rechtstreeks belang te hebben en betrokken te zijn bij het maatschappelijk doel en/of de werking van de MBM. Collectieve klachten (bijv. een petitie) kunnen aanvaard worden op voorwaarde dat er één contactpersoon wordt aangesteld en voor de rest de geformuleerde klacht ook aan de overige vormvereisten voldoet.

2.3 Niet elke klacht krijgt een staartje

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat om anonieme klachten, klachten waarvan de feiten meer dan een jaar in het verleden liggen, klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (wel eerst vragen belang aan te tonen), klachten waaraan feiten of handelingen ten grondslag liggen waarvoor georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is (als deze niet is aangewend) en klachten waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Wanneer eenzelfde klacht al eerder werd behandeld en/of hangende is, geeft dit geen aanleiding tot het opstarten van een nieuwe procedure van klachtenbehandeling.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op hoogte gebracht. De weigering om de klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Indien de weigering betrekking heeft op een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de correcte modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

3. Procedure van klachtenbehandeling

3.1 Registratie

Volgende gegevens worden per klacht geregistreerd:

1. datum van ontvangst klacht
2. ontvanger van de klacht
3. persoonsgegevens en hoedanigheid van de indiener van de klacht
4. drager van de klacht (fax, mail, brief,...)
5. via welke weg werd de klacht ontvangen (rechtstreeks, via kabinet, andere...)
6. omschrijving of samenvatting van de klacht
7. verzendingsdatum van de ontvangstmelding
8. resultaat van de klachtenbehandeling
9. ontvankelijkheid / onontvankelijkheid (reden)
10. gegrond / ongegrond
11. opgelost / niet opgelost
12. klachtenbehandelaar binnen de MBM
13. beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
14. datum waarop de klacht afgehandeld is
15. datum van mededeling van de beslissing
16. ondernomen of te nemen maatregelen (indien van toepassing)

Deze gegevens worden genoteerd op het daartoe bestemde klachtenformulier (zie bijlage).

3.2 Procedure

De volgende procedure van klachtenbehandeling dient strikt te worden gevolgd:

1. binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de indiener ervan een ontvangstbevestiging bezorgd;
2. binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht dient de klacht te worden behandeld en/of dient de indiener ervan op de hoogte te worden gebracht van de stand van zaken;
3. indien de behandeling van de klacht wordt geweigerd dient dit, eveneens binnen de 45 kalenderdagen, voldoende gemotiveerd en schriftelijk te worden meegedeeld aan de indiener ervan.

4. Klachtenbehandelaar

De voorzitter van de Raad van Bestuur draagt samen met de directeur de verantwoordelijkheid betreffende de klachtenbehandeling. Het is echter wel belangrijk dat de klachtenbehandelaar niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is. Deze persoon is gebonden aan het beroepsgeheim en dient een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan deze persoon kunnen ook geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Vb.: klachten over de klachtenbehandelaar of de directeur mogen niet door henzelf behandeld worden.