A7 - Procedure voor registratie en behandeling van klachten cfr het Klachtendecreet

Procedure laatst aangepast en goedgekeurd door de raad van bestuur dd. 16/12/2021

Klachten moeten verplicht behandeld worden zoals vastgelegd in het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (art. II.74 tot en met art. II.88). De rechtsgrond hiervoor is opgenomen in artikel 4.4 van de Vlaamse Codex Wonen.

Cvba Nieuw Sint-Truiden dient zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking.

a. Klacht

Een klacht is een manifeste uiting – mondeling, schriftelijk of elektronisch – waarbij een ontevreden indiener klaagt bij de sociale huisvestingsmaatschappij cvba Nieuw Sint-Truiden over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

Een klacht slaat dus op een bepaalde handeling of een bepaalde tekortkoming in de organisatie van cvba Nieuw Sint-Truiden die gevolgen heeft voor de indiener van de klacht.

Algemene uitingen van ongenoegen of bedenkingen over het beleid of de beleidsuitvoering zijn geen klachten.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie.
Cvba Nieuw Sint-Truiden moet de burger de mogelijkheid geven om een melding te doen, wanneer er zich tekortkomingen in het beleid of de regelgeving voordoen, met de garantie op feedback binnen een redelijke termijn.

Het verschil met een klacht is dat een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert. Een melding moet dan ook niet op dezelfde (striktere) manier worden behandeld als een klacht.

Voorbeeld: een huurder meldt een defect. Cvba Nieuw Sint-Truiden probeert dit defect op een redelijke termijn te verhelpen. Enkel wanneer cvba Nieuw Sint-Truiden weigert om binnen een redelijke of in voorkomend geval wettelijke termijn op te treden wordt het signaal van de burger als klacht beschouwd.

Indien het onderscheid tussen een melding en klacht niet helemaal duidelijk is, wordt de striktere klachtenbehandeling toegepast.

Als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is, is cvba Nieuw Sint-Truiden niet verplicht om te reageren.

b. Indiener van de klacht

Iedereen kan kosteloos een klacht indienen. Dit kan gaan om:
- een natuurlijk persoon (burger);
- een rechtspersoon;
- een groepering van personen of rechtspersonen;
- een overheidsinstantie.

Collectieve klachten (vb. een petitie) kunnen worden aanvaard op voorwaarde dat één contactpersoon wordt aangesteld en de geformuleerde klacht ook aan de overige vormvereisten voldoet.

De burger kan zich mondeling of schriftelijk tot cvba Nieuw Sint-Truiden richten. Hieronder wordt verstaan:
- op afspraak mondeling aan elke werknemer van de huisvestingsmaatschappij. Na het aanhoren van de klacht zal de ontvanger deze direct noteren op een klachtenformulier met het verzoek aan de klager om nadien dit formulier te ondertekenen;
- via e-mail (info@nst.be);
- via de website www.nst.be via het klachtenformulier;
- per brief (te richten aan: cvba Nieuw Sint-Truiden, t.a.v. de klachtenbehandelaar, Gorsemweg 53 – 3800 Sint-Truiden).

c. Ontvankelijkheid:

Aan mondelinge klachten die ook mondeling kunnen worden beantwoord, zijn geen voorwaarden verbonden.

Aan schriftelijke klachten zijn wel voorwaarden verbonden. De volgende gegevens zijn vereist:
- naam indiener;
- postadres indiener;
- omschrijving van de klacht;

Ontbreken deze gegevens, dan moet cvba Nieuw Sint-Truiden de klacht niet behandelen.

De indiener moet geen belang kunnen aantonen of een specifieke rechtsgrond aanduiden.

d. Cvba Nieuw Sint-Truiden is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

1. de indiener kan geen belang aantonen (vb. geen aantasting van zijn persoonlijke (rechts)toestand/leefsituatie, klacht is niet maatschappelijk relevant);
2. de klacht is kennelijk ongegrond (vb. klacht over gebreken in de woning terwijl de nodige herstellingen al werden uitgevoerd, klacht over de huurprijsberekening die conform de wetgeving is toegepast);
3. de klacht is kennelijk onredelijk (vb. verwaarloosbare/minieme feiten, herhaaldelijke overstelping met klachten waardoor dit niet meer in verhouding staat met de werklast);
4. de klacht gaat over feiten:
   - waarover de indiener eerder al een klacht indiende die cvba Nieuw Sint-Truiden volgens de toepasselijke decretale regeling behandelde;
   - die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht plaatsvonden. Gaat het over een herhaalde, voortdurende activiteit of handeling van cvba Nieuw Sint-Truiden, dan bedoelen we hiermee: 1 jaar nadat deze activiteit stopte;
   - waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn gebruikt of waarover een jurisdictioneel beroep aan de gang is.

Indien cvba Nieuw Sint-Truiden de klacht niet behandelt, dat wordt de indiener hiervan schriftelijk geïnformeerd (per brief of per e-mail) binnen de 10 kalenderdagen nadat cvba Nieuw Sint-Truiden de klacht ontving.
cvba Nieuw Sint-Truiden moet wel motiveren waarom werd beslist de klacht niet te behandelen.

e. Ombudsdienst:

De indiener kan een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst indienen:

- tegen de beslissing om de klacht niet te behandelen;
- als de klacht niet is behandeld binnen de termijn;
- de indiener oordeelt dat het antwoord onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

Contactgegevens:
e-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
post: Vlaamse Ombudsdienst – Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel
fax: 02 552 48 00
gratis informatienummer: 1700

f. Afhandeling van een gegronde klacht

Behandelaar klacht
Binnen cvba Nieuw Sint-Truiden worden volgende personen door de raad van bestuur aangesteld als klachtenbehandelaars:
- teamverantwoordelijke huuradministratie
- vervangers: diensthoofd technische dienst en de directeur

De klachtenbehandelaar van cvba Nieuw Sint-Truiden behandelt de klacht. Hij/zij is niet betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, is gebonden aan beroepsgeheim en dient een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen ook geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.
Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenbehandelaar, zal de directie een ander personeelslid aanwijzen om die klacht te behandelen.
Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, zal de Raad van Bestuur bevoegd zijn voor het behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar mag geen feiten openbaar maken waarvan de bekendmaking de indiener of cvba Nieuw Sint-Truiden kan schaden.

De directeur waarborgt dat de klachtenbehandelaars:
- beschermd worden tegen beïnvloeding of druk, in het bijzonder van personen die betrokken zijn bij de feiten waarover de klacht gaat;
- over voldoende tijd beschikken om de klachten te behandelen;
- niet geëvalueerd worden op of tuchtrechtelijk vervolgd worden door hun bevindingen in het onderzoek of hun oordeel over de klacht.

De klachtenbehandelaar mag in principe de (persoons)gegevens uitwisselen met het personeelslid dat bij de klacht betrokken is, tenzij de indiener uitdrukkelijk vraagt om een vertrouwelijke behandeling.

Bevoegde instanties
Indien de klacht niet voor cvba Nieuw Sint-Truiden is bedoeld, dan wordt uitgezocht welke instantie bevoegd is en wordt de klacht doorgestuurd. Indien er nog andere instanties betrokken zijn bij een klacht, wordt deze samen behandeld.

Bevestiging ontvangst klacht
Cvba Nieuw Sint-Truiden bevestigt de ontvangst van een ontvankelijke schriftelijke klacht schriftelijk of via e-mail aan de klager en dit binnen de 10 dagen na ontvangst.
De naam van de klachtenbehandelaar evenals de datum van ontvangst van de klacht worden vermeld in deze bevestiging.

Er wordt geen ontvangstmelding verstuurd indien de klacht binnen de 10 kalenderdagen werd afgehandeld.
Deze ontvangstbevestiging geldt als bevestiging van de ontvankelijkheid van de klacht.

Afhandelingstermijn
Een klacht wordt afgehandeld binnen de 45 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht werd ontvangen.
Uitzonderlijk mag de termijn met maximaal 45 kalenderdagen worden verlengd. Cvba Nieuw Sint-Truiden mag eenzijdig beslissing om de termijn te verlengen, maar alleen als dit gemotiveerd wordt en tijdig (voor het verstrijken van de termijn van 45 kalenderdagen) schriftelijk wordt gemeld aan de indiener.
Motiveringen kunnen zijn: vb. complexiteit van het dossier, extra tijd nodig voor het slagen van de bemiddelingsprocedure, gevallen van overmacht.
De termijn kan maar één keer worden verlengd.

Klachtenbemiddeling
Bij elke klacht wordt beoordeeld of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten van de klacht. De keuze om geen bemiddeling aan te bieden moet worden gemotiveerd, maar er is geen formele motiveringsplicht.

De klachtenbehandelaar treedt hierbij op als bemiddelaar.

De termijn waarbinnen de indiener moet antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik wil maken wordt bepaald door de klachtenbehandelaar. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, gaat de klachtenbehandelaar ervan uit dat hij afziet van bemiddeling. Het personeelslid of de dienst waarover de klacht gaat, kan de bemiddelingsmogelijkheid niet weigeren.

De bemiddeling wordt georganiseerd naar eigen keuze, er zijn geen vormvoorschriften.

Afhandeling klacht
De klachtenbehandelaar brengt de indiener van een schriftelijke klacht schriftelijk op de hoogte van de bevindingen uit het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die daaraan worden verbonden. Resulteert de bemiddeling in een gezamenlijke oplossing voor de klacht, dan is dit niet nodig.
De indiener wordt geïnformeerd dat hij ook nog een klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst of bij een andere tweedelijnsvoorziening, als dit effectief nog kan.

Registratie van klachten
Alle klachten, inclusief ondernomen acties en briefwisseling, worden door de klachtenbehandelaar digitaal geregistreerd in de huurderssoftware van Gashnetplus.

Rapportering Ombudsdienst
Cvba Nieuw Sint-Truiden rapporteert jaarlijks voor 10 februari aan de Vlaamse Ombudsdienst.
De klachtenbehandelaar rapporteert waarom klachten gegrond waren en duidt de initiatieven die cvba Nieuw Sint-Truiden neemt om zo’n klachten te vermijden in de toekomst.
Zelfs als cvba Nieuw Sint-Truiden geen klachten ontving, wordt dit gerapporteerd.

Dit verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van cvba Nieuw Sint-Truiden.

Bekendmaking
De klachtenbehandelaars, de klachtenprocedure en het klachtenformulier worden bekend gemaakt op de website www.nst.be.
De (kandidaat-)huurder wordt d.m.v. toelichtingen en brieven ingelicht over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.