

KLACHTENPROCEDURE

1. UITGANGSPUNTEN

1.1. Klachtendecreet

De klachtenprocedure wordt geregeld door het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (gewijzigd bij decreet van 20 februari 2004 en het decreet van 17 juni 2011) en de omzendbrief van de Vlaamse Regering nr. 20 van 18 maart 2005.

1.2. Melding, vraag om informatie of klacht?

Een klacht is een onmiskenbare en duidelijke uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) van ongenoegen of ontevredenheid m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door SWaL, door personeelsleden van SWaL of door aannemers of diensten aangesteld door SWaL in de uitvoering van hun opdracht.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie.

In geval van een melding signaleert de betrokkene een bepaalde tekortkoming van SWaL of probleem, vb. melding van technisch defect in een huurwoning, melding van burenhinder, melding van domiciliefraude, ...

Ingeval van een vraag om informatie, dient de betrokkene op een snelle en correcte wijze worden ingelicht en/of doorverwezen, vb. vraag over te lange wachttijden, vraag over huurprijsberekening, ...

Het spreekt van zelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht, vb. wanneer ondanks herhaalde meldingen het technisch defect in een huurwoning niet hersteld wordt, ...

1.3. Ontvankelijkheid van een klacht

SWaL oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag daadwerkelijk neerkomt op een klacht zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

SWaL is verplicht een klacht te behandelen indien:

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

SWaL is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- Ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet
- ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is
- de klacht ongegrond is
- de klager geen belang kan aantonen

De klachtenprocedure geldt niet voor:

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

SWaL hanteert bij de klachtenbehandeling het Nederlands.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daar schriftelijk (brief of e-mail) van op de hoogte gebracht.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de betrokkene.

1.4. Onderscheid tussen informele en formele behandeling van een klacht

Informele klachtenprocedure = elke informele behandeling van een klacht die zo verloopt dat een formele behandeling niet (meer) nodig is

Formele klachtenprocedure = procedure die minstens gedeeltelijk wordt doorlopen en die start bij een schriftelijke klacht gericht aan de directie of aan de klachtenbehandelaar, al dan niet naar aanleiding van een voorafgaande informele behandeling

2. STAPPENPLAN - KLACHTENPROCEDURE

Het is van belang dat de volledige procedure doorlopen wordt. Vooraleer over te stappen naar de formele klachtenprocedure dienen alle stappen van de informele klachtenprocedure gezet te worden.

2.1. Stap 1 : De informele klachtenprocedure

De klager richt zich mondeling of schriftelijk tot SWaL met een vraag, bedenking of uiting van ongenoegen m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door SWaL, haar personeelsleden of aannemers of diensten door SWaL aangesteld.

2.1.1. Onderhoud medewerker van SWaL

De medewerker van SWaL die de klacht in ontvangst neemt gaat in eerste instantie een dialoog aan met de klager, behalve indien de klacht een handeling betreft gesteld door een andere medewerker van SWaL (zie punt 2.1.2. Onderhoud directeur).

Indien de medewerker aanvoelt dat hij geen genoegdoening kan geven aan de klager, stelt hij voor:

- de klager de gelegenheid te geven persoonlijk de verantwoordelijke collega aan te spreken, of
- het probleem voor te leggen aan de directeur (zie punt 2.1.2. Onderhoud directeur)

2.1.2. Onderhoud directeur

Wanneer het onderhoud met de medewerker van SWaL of de verantwoordelijke collega niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of wanneer de klacht een handeling gesteld door een medewerker van SWaL betreft, zal het probleem voorgelegd worden aan de directeur die op zijn beurt zal trachten een dialoog op gang te brengen met de klager (en eventueel de betrokken medewerker indien de klacht specifiek over een handeling van een medewerker van SWaL zou gaan).

2.1.3. Overstap naar de formele klachtenprocedure :

Indien de klager geen onderhoud met de directeur wenst of indien een onderhoud met de directeur niet tot een bevredigende oplossing zou leiden, wordt – naargelang het geval door de medewerker van SWaL of door de directeur - aan de klager de nodige **uitleg** gegeven om de schriftelijke, **formele klachtenprocedure** te starten.

2.2. Stap 2 : De formele procedure

De klager dient een schriftelijke klacht in per brief of e-mail bij voorkeur aan de hand van het klachtenformulier (zie bijlage). Indien de klager deze tekst niet zelf wenst te schrijven, kan aan SWaL

gevraagd worden dit voor de klager te doen. De klager kan zich ook ten allen tijde laten bijstaan door een derde partij naar keuze bij opmaak van klacht en gedurende de ganse klachtenprocedure.

De directeur stelt vervolgens een medewerker van SWaL aan als klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is niet betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Deze persoon is gebonden aan 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. Klachten over de klachtenbehandelaar of de directeur mogen niet door henzelf behandeld worden.

De klachtenbehandelaar verstuurt een ontvangstmelding binnen 10 dagen (per brief of mail) na ontvangst van de klacht aan de klager.

Bij deze ontvangstmelding zal de exacte datum van ontvangst van de klacht vermeld worden en kan eventueel reeds meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling van de klacht. Indien de klacht een handeling van een medewerker van SWaL betreft, wordt het personeelslid hiervan uiterlijk op het moment van de ontvangstmelding op de hoogte gebracht. Het betrokken personeelslid en de klager worden uitdrukkelijk op de hoogte gebracht van het feit dat het personeelslid steeds het recht heeft om (afzonderlijk of samen met de klager) gehoord te worden.

Indien de klacht onontvankelijk is, wordt dit binnen de 20 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht aan de klager gemeld.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt een antwoord of een voorstel tot oplossing binnen de 45 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht aan de klager bezorgd.

2.3. Stap 3 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst

Indien de klager zijns inziens na de formele procedure nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, kan hij een klacht indienen

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
- telefonisch op het gratis nummer 0800 240 50
- per mail op klachten@vlaamseombudsdienst.be (www.vlaamseombudsdienst.be)

Ook de beklaagde kan klacht indienen, en dit bij de Raad van Bestuur van SWaL (via de directeur).

Jaarlijks vóór 10 februari dient SWaL schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verslag dient ook opgenomen te worden in het jaarverslag.

2.4. Stap 4 : Naar hogere (rechts)middelen

Indien men na alle bovenstaande tussenkomsten niet tot een voor alle partijen bevredigende oplossing komt, kunnen zowel de klager, de beklaagde of SWaL hogere (rechts)middelen aanspreken. Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling)
- administratieve rechtspraak van de Raad van State

KLACHTENFORMULIER

Bij ontvangst van een schriftelijke of mondelinge klacht zal SWaL eerst in onderling overleg met u een oplossing zoeken voor de klacht.

Indien u na tussenkomst van SWaL uw inziens nog geen bevredigende oplossing heeft gekregen voor uw klacht, wordt u de mogelijkheid geboden een schriftelijke klacht in te dienen volgens de formele klachtenprocedure van SWaL.

Klachten ingediend volgens de formele klachtenprocedure van SWaL worden behandeld volgens het Klachtendecreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (gewijzigd bij decreet van 20 februari 2004 en het decreet van 17 juni 2011).

Een formele klacht wordt bij voorkeur ingediend via dit klachtenformulier per brief of per e-mail. Indien u de klacht niet zelf wenst te schrijven, kan aan SWaL gevraagd worden dit voor u te doen. U kan zich ook ten allen tijde laten bijstaan door een derde partij naar keuze bij opmaak van klacht en gedurende de ganse klachtenprocedure.

Ontvangstdatum (in te vullen door SWaL)

... / ... /

Gegevens van de klager

Uw persoonlijke gegevens

Voor- en achternaam

Straat en nummer

Postcode en gemeente

Telefoonnummer

GSM-nummer

e-mailadres

Gelieve aan te kruisen wat van toepassing is

- Ik ben huurder
- Ik ben kandidaat-huurder
- Ik ben koper
- Ik ben kandidaat-koper
- Ik ben ontlener
- Ik ben kandidaat-ontlener
- Overige

