

De Oostendse Haard

Procedure: Klachtenprocedure

Datum raadsbeslissing: 19 december 2012
21 augustus 2013 (aanpassing)
20 oktober 2021 (aanpassing)

1.1 **Wetgeving?**

De klachtenbehandeling is vastgesteld in het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (art. II.74 tot en met art. II.88). De rechtsgrond hiervoor is terug te vinden in artikel 4.4 van de Vlaamse Codex Wonen.

Website

<https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1030009&datum=&geannoteerd=false&print=false&stuu#H1089350>

1.2 **Wat is een klacht?**

Een klacht is een manifeste uiting – mondeling, schriftelijk of elektronisch – waarbij een ontevreden indiener klaagt over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

Een klacht slaat dus op een bepaalde handeling van De Oostendse Haard of een bepaalde tekortkoming in de organisatie van De Oostendse Haard die gevolgen heeft voor de indiener van de klacht.

Bijvoorbeeld: een uitspraak van een personeelslid of het uitdrukkelijk weigeren om een handeling te stellen waartoe de sociale huisvestingsmaatschappij verplicht is.

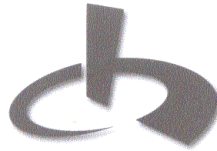
1.3 **Wat is een melding?**

Een persoon moet ook de mogelijkheid krijgen 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 door de Oostendse Haard dan ook niet op dezelfde (striktere) manier behandeld worden als een klacht.

Indien voor de Oostendse Haard het onderscheid tussen een melding en klacht niet helemaal duidelijk is dan past de Oostendse Haard de “striktere” klachtenbehandeling toe.

De Oostendse Haard is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.



De Oostendse Haard

1.4 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen mag kosteloos een klacht indienen.

Dit kan gaan om:

- een natuurlijke persoon (een burger);
- een rechtspersoon;
- een groepering van natuurlijke personen of rechtspersonen;
- een overheidsinstantie.

De persoon moet zich mondeling of schriftelijk tot De Oostendse Haard kunnen richten. Onder schriftelijk verstaan we:

- via brief: Nieuwpoortsesteenweg 205, 8400 Oostende
- e-mail: info@oostendsehaard.be
- het webformulier: <https://www.oostendsehaard.be/Over-ons/lk-heb-een-klacht>

1.5 Wanneer is een klacht ontvankelijk?

Aan mondelinge klachten die door de Oostendse Haard mondeling kunnen beantwoord worden, 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 de Oostendse Haard de klacht niet behandelen.

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

1.6 Wanneer moet de Oostendse Haard niet verplicht klachten te behandelen?

De Oostendse Haard moet een klacht niet behandelen in de volgende situaties:

A. De indiener kan geen belang aantonen.

Voorbeelden:

- Er is geen aantasting van zijn persoonlijke (rechts)toestand/ leefsituatie;
- De klacht is niet maatschappelijke relevant.

B. De klacht is kennelijk ongegrond.

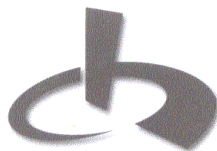
Voorbeelden:

- Klacht over gebreken in de woning terwijl de nodige herstellingen al zijn uitgevoerd;
- Klacht over de huurprijsberekening die conform de wetgeving is toegepast.

C. De klacht is kennelijk onredelijk.

Voorbeelden:

- Het onderwerp van de klacht is onredelijk: het zijn verwaarloosbare, minieme feiten;
- De Oostendse Haard wordt herhaaldelijk overstelpt met klachten, waardoor dit niet meer in verhouding staat tot de werklust.



De Oostendse Haard

D. De klacht gaat over feiten:

- waarover de indiener eerder al een klacht indiende die volgens de Oostendse Haard 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 onze maatschappij, dan wordt hiermee bedoeld: 1 jaar nadat deze activiteit stopte.
- waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn gebruikt of waarover een juridische beroep aan de gang is.

Indien de Oostendse Haard beslist een klacht niet te behandelen, dan wordt de indiener hiervan schriftelijk (per brief of per e-mail) geïnformeerd binnen de 10 kalenderdagen nadat de Oostendse Haard de klacht ontving.

De Oostendse Haard zal duidelijk motiveren waarom ze besliste de klacht niet te behandelen.

1.7 Wanneer kan de indiener een klacht indienen bij een hogere instantie?

A. Bij de Vlaamse Ombudsdienst

De indiener kan in tweede instantie een klacht bij De Vlaamse Ombudsdienst indienen

- tegen de beslissing van De Oostendse Haard om de klacht niet te behandelen;
- als de klacht bij De Oostendse Haard niet binnen de termijn is behandeld;
- als de indiener niet tevreden is met het antwoord van De Oostendse Haard en oordeelt dat het antwoord onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst komt pas in actie als de indiener ook effectief eerst een klacht indiende bij De Oostendse Haard.

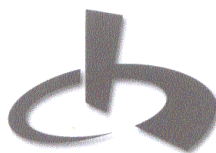
Een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst kan als volgt:

- via het online klachtenformulier: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht/klacht-indienen-bij-de-vlaamse-ombudsdienst>
- per post op: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel.
- via e-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
- via telefoon op het gratis nummer 1700
- op afspraak bij de Vlaamse Ombudsdienst
- per fax op het nummer 02 552 48 00

De indiener vindt meer informatie over de Vlaamse Ombudsdienst op de website: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst>

B. Bij de Gegevensbeschermingsautoriteit of bij de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens

De Oostendse Haard heeft een Privacyverklaring opgesteld. Deze verklaring geldt voor alle informatie waarover De Oostendse Haard beschikt van huurders, kandidaat-huurders en bezoekers van de website. Deze informatie verzamelt De Oostendse Haard bij andere overheidsinstellingen, bij de persoon in kwestie, via invulformulieren – eventueel ook via formulieren op onze website – of tijdens een gesprek met onze medewerkers. De Privacyverklaring, zowel ten aanzien van huurders en kandidaat-



De Oostendse Haard

huurders als ten aanzien van bezoekers van de website, maakt integraal deel uit van het Intern Huurreglement Deel 1 (Kandidaat-Huurders) en Deel 2 (Huurders), is op te vragen bij De Oostendse Haard en te raadplegen op de website:
<https://www.oostendsehaard.be/Over-ons/Privacy>

De Oostendse Haard probeert alle vragen omtrent het Privacybeleid en de Rechten van Betrokkenen optimaal te behandelen. Lukt dit niet, dan heeft de indiener altijd het recht een klacht in te dienen bij (één van) onderstaande instanties:

- de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):
 - De Gegevensbeschermingsautoriteit behandelt klachten die ingediend worden met hun klachtenformulier, te downloaden op hun website:
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>
 - De indiener bezorgt het klachtenformulier ingevuld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit
 - per post ter attentie van de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
 - via hun website, waar de indiener alle nodige documenten moet opladen:
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>
- De Vlaams Toezichtcommissie (VTC) voor de verwerking van persoonsgegevens, die toeziet op de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR) door de Vlaamse bestuursinstanties.
 - De Vlaamse Toezichtcommissie behandelt alleen de klachten die ingediend worden met hun klachtenformulier, te downloaden op hun website:
<https://overheid.vlaanderen.be/klachtenprocedure-vtc>

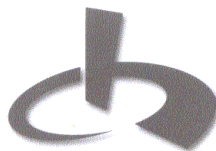
De indiener bezorgt het klachtenformulier ingevuld aan de Vlaamse Toezichtcommissie:

- via mail contact@toezichtcommissie.be
- post: Vlaamse Toezichtcommissie, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.
- als de indiener het ingevulde klachtenformulier via een beveiligde toepassing wenst te versturen, kan de indiener hiervoor contact opnemen met het secretariaat van de Vlaamse Toezichtcommissie op 02 553 20 85.

De indiener vindt meer informatie over de Vlaamse Toezichtcommissie op de website: <https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>

1.8 Wie behandelt de klacht?

De klachtenbehandelaar, samen met de klachtenvoorziening van de Oostendse Haard, behandelen de klacht. De maatschappelijk werker, Linda Boulanger, werd door de Raad van Bestuur aangeduid als klachtenbehandelaar.



De Oostendse Haard

De klachtbehandelaar handelt strikt neutraal. Een persoon die betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat, mag nooit de klacht behandelen.

De klachtenvoorziening zal geen feiten openbaar maken waarvan de bekendmaking de indiener of de Oostendse Haard kan schaden.

De klachtenvoorziening van de Oostendse Haard is zo georganiseerd dat:

- elke klacht behandeld kan worden door een persoon die niet betrokken was bij de feiten waarover de klacht gaat;
- elke klachtenbehandelaar zijn opdracht onafhankelijk, neutraal en met kennis van zaken kan uitoefenen.

De leidinggevende van de klachtenvoorziening 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.

1.9 Bevoegde instanties

Is de klacht niet voor de Oostendse Haard bedoeld? Is de Oostendse Haard niet de juiste instantie? Dan moet de Oostendse Haard zelf uitzoeken welke instantie (vermoedelijk) bevoegd is en de klacht doorsturen. De Oostendse Haard mag niet alleen antwoorden dat ze niet bevoegd bent.

Zijn er nog instanties betrokken bij een klacht? Dan moet de Oostendse Haard de klacht samen behandelen.

1.10 Termijnen

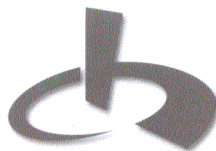
A. Ontvangst

De Oostendse Haard moet schriftelijk bevestigen dat ze een ontvankelijke schriftelijke klacht ontving. Dit meldt de Oostendse Haard aan indiener binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. De Oostendse Haard moet geen ontvangstmelding sturen als ze de klacht binnen de 10 kalenderdagen afhandelde.

Deze ontvangstbevestiging geldt als bevestiging van de ontvankelijkheid van de klacht.

B. Afhandeling

De termijn om een klacht af te handelen, is 45 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Oostendse Haard de klacht ontving. Uitzonderlijk mag de Oostendse Haard de termijn verlengen met maximaal 45 kalenderdagen. Dan heeft de Oostendse Haard tot 90 kalenderdagen om de klacht af te handelen.



De Oostendse Haard

De Oostendse Haard mag eenzijdig beslissen om de termijn te verlengen, maar alleen als de Oostendse Haard dit motiveert en dit tijdig schriftelijk meldt aan de indiener. Dit laatste betekent in ieder geval vóór het verstrijken van de termijn van 45 kalenderdagen. Mogelijke motiveringen kunnen zijn bijvoorbeeld: de complexiteit van het dossier, er is extra tijd nodig voor het slagen van de bemiddelingsprocedure, gevallen van overmacht.

De Oostendse Haard kan maar één keer verlengen.

1.11 Klachtenbemiddeling

Bij elke klacht beoordeelt de Oostendse Haard 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 de Oostendse Haard kunnen motiveren, maar er is geen formele motiveringsplicht.

De Oostendse Haard treedt hierbij op als bemiddelaar.

De Oostendse Haard bepaalt zelf de termijn waarbinnen de indiener moet antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik wil maken. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, mag de Oostendse Haard ervan uitgaan dat hij afziet van bemiddeling. Het personeelslid of de dienst waarover de klacht gaat, kan de bemiddelingsmogelijkheid niet weigeren.

De Oostendse Haard kan de bemiddeling organiseren zoals ze wilt: er zijn geen vormvoorschriften. Dit kan dus op kantoor, telefonisch, elektronisch (bv. Skype), ...

1.12 Afhandeling klacht

De Oostendse Haard brengt de indiener van een schriftelijke klacht schriftelijk op de hoogte van de bevindingen uit het onderzoek naar de klacht, het oordeel van de Oostendse Haard daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die de Oostendse Haard daaraan verbindt. Resulteert de bemiddeling in een gezamenlijke oplossing voor de klacht, dan is dit niet nodig.

De Oostendse Haard informeert de indiener ook dat hij nog een klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst of bij een andere tweedelijnsvoorziening, als dit effectief nog kan.

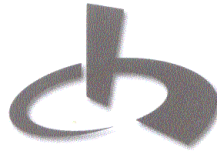
1.13 Rapportering

Jaarlijks vóór 10 februari moet de Oostendse Haard de klachten rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

A. Wat wordt door de Oostendse Haard gerapporteerd?

De klachtenbehandelaar rapporteert waarom klachten gegrond waren en duidt de initiatieven die de Oostendse Haard neemt om zo'n klachten in de toekomst te vermijden.

Opgelet: zelfs als de Oostendse geen klachten ontving, wordt dit gerapporteerd.



De Oostendse Haard

B. Hoe rapporteert de Oostendse Haard?

De Oostendse Haard gebruikt het model “vragenformulier” van de Vlaamse Ombudsdienst voor de rapportering van de klachten. Het gebruik van het vragenformulier klachtenmanagement is niet verplicht.

Het klachtenverslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de Oostendse Haard.

1.14 Wijzigingen in ons beleid

Deze klachtenprocedure vervangt alle voorgaande versies, is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 20 oktober 2021 en is van toepassing vanaf 20 oktober 2021. Deze klachtenprocedure maakt integraal deel uit van het Intern Huurreglement Deel 1 (Kandidaat-Huurders) en Deel 2 (Huurders) en is tevens raadpleegbaar via <https://www.oostendsehaard.be/Over-ons/Ik-heb-een-klacht>

De Oostendse Haard behoudt zich het recht voor om klachtenprocedure op elk moment te wijzigen en/of bij te werken. Met uitzondering van kleine wijzigingen zal De Oostendse Haard informeren over elke wijziging die een impact heeft op de indiener. De laatste versie van de klachtenprocedure kan steeds geraadpleegd worden op de website of opgevraagd worden.