

De Oostendse Haard

Procedure: Klachtenprocedure

Datum raadsbeslissing: originele versie: 19 december 2012

Aangepaste versie: 21 augustus 2013

Aangepaste versie: 20 oktober 2021

Nieuwe versie ter integrale vervanging van de voorgaande: 18 mei 2022

Stap 1 : Iemand uit een klacht

Wat is een klacht?

Een manifeste uiting - mondeling, schriftelijk of elektronisch - waarbij een ontevreden indiener klaagt over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie door DE OOSTENDSE HAARD.

- Manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit
- Uiting: de ontevredenheid moet worden gedaan door de indiener. Dit kan op volgende wijzen schriftelijk, elektronisch of mondeling
- Ontevreden indiener: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de indiener zelf
- DE OOSTENDSE HAARD: een klacht slaat 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

Wat is geen klacht?

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

Wat is een melding?

DE OOSTENDSE HAARD 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 ook niet op dezelfde (strikttere) manier behandeld worden als een klacht. Is het onderscheid tussen een melding of klacht niet helemaal duidelijk? Dan wordt de striktere klachtenbehandeling toegepast.

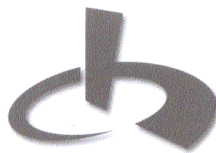
DE OOSTENDSE HAARD is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.

Manieren om een klacht te uiten?

- Via e-mail
- Via het klachtenformulier
- via brief
- telefonisch
- mondeling

Dit kan gratis gebeuren aan de hand van het klachtenformulier opgesteld door DE OOSTENDSE HAARD en dat aangeboden wordt via:

- de website
- aanwezig in het inforek in wachtzaal bij DE OOSTENDSE HAARD
- in de huurdersmap ontvangen bij ondertekening huurcontract



De Oostendse Haard

Stap 2 : Ontvangen van een klacht

Iedere medewerker van DE OOSTENDSE HAARD kan een klacht ontvangen.

Dit kan zijn schriftelijk, elektronisch (via e-mail, website), mondeling of telefonisch.

Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden door de werknemer die de klacht ontvangt:

- Datum ontvangst
- Naam
- Adres
- Telefoon of GSM
- E-mail
- Omschrijving van de klacht
- Kanaal hoe de klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief)
- Naam werknemer die klacht ontvangt

Dit dient te gebeuren aan de hand van het document (klachtenformulier) opgesteld door DE OOSTENDSE HAARD

Stap 3: Oplossing aanbieden

Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden.

Wanneer een medewerker een klacht ontvangt rechtstreeks van een burger en er kan direct een oplossing geboden worden, wordt deze oplossing direct aangeboden (de fout hersteld of prestatie wordt uitgevoerd).

Stap 4: Doorsturen klacht naar de klachtencoördinator

De medewerker die de klacht ontving, stuurt deze door aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert alle klachten.

Stap 5: Registreren van een klacht

De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem waartoe de klachtencoördinator alsook de klachtenbehandelaar toegang heeft.

Stap 6: Ontvankelijkheidsonderzoek voeren

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet.

De volgende gegevens zijn vereist:

- naam indiener
- postadres indiener
- omschrijving van de klacht

Ontbreken deze gegevens, dan moet u de klacht niet behandelen.

Wanneer is DE OOSTENDSE HAARD niet verplicht klachten te behandelen:

1. De indiener kan geen belang aantonen

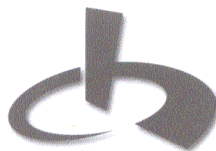
Voorbeelden:

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

2. 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.



De Oostendse Haard

3. De klacht is kennelijk onredelijk.

Voorbeelden:

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

4. De klacht gaat over feiten:

- Waarover de indiener al een klacht indiende die u volgens de toepasselijke decretale regeling behandelde
- Die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht plaatsvonden.
- Waarover niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn gebruikt of waarover een jurisdictioneel beroep aan de gang is.

Indien de klacht niet behandeld wordt, dan informeert de klachtencoördinator de indiener hiervan schriftelijk (per brief of per e-mail) binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Hierbij wordt gemotiveerd waarom beslist werd de klacht niet te behandelen

Stap 7: Versturen van een ontvangstmelding naar de klager

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de ontvankelijke schriftelijke klacht, als DE OOSTENDSE HAARD binnen die termijn de klacht nog niet afgehandeld heeft.

In deze bevestiging wordt vermeld dat de klacht ontvankelijk is alsook de uiterlijke datum waartegen de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten (ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst). Hierbij wordt ook de naam van de klachtenbehandelaar vermeld alsook zijn coördinaten.

Wanneer de klager beschikt over een e-mailadres, wordt de ontvangstmelding via mail verstuurd. Wanneer de klager niet beschikt over een e-mailadres, wordt de ontvangstmelding via brief verstuurd.

Stap 8: Opstarten en doorsturen dossier naar klachtenbehandelaar.

Dossier wordt opgestart bij ontvankelijke klacht en bevat volgende gegevens:

- Contactgegevens verzoeker
- Datum indiening klacht
- Korte omschrijving klacht
- Kanaal hoe klacht is binnengekomen
- Datum versturen ontvangstmelding

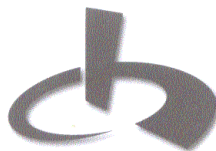
De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar van DE OOSTENDSE HAARD die een strikte neutraliteit in acht neemt. Indien de klachtenbehandelaar betrokken is bij de feiten, wordt de klacht doorgestuurd aan de plaatsvervangend klachtenbehandelaar.

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.

Stap 9: Inhoudelijk onderzoek voeren

Nood aan bemiddeling?

De klachtenbehandelaar beoordeelt aan de hand van de aard van de klacht of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.



De Oostendse Haard

Binnen de termijn van 5 kalenderdagen na voorstel van bemiddeling, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Inhoudelijk onderzoek

De klachtenbehandelaar verzamelt alle nuttige informatie omtrent de werkzaamheden/handelingen vanuit DE OOSTENDSE HAARD om af te toetsen of er al dan niet een tekortkoming is in de dienstverlening naar de klager toe.

- De klachtenbehandelaar is gebonden aan het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht
- De klachtenbehandelaar kan bij betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten aangehaald door de burger
- De klachtenbehandelaar neemt contact op met de klager voor verdere vragen, uitleg, ...

Stap 10: klacht beoordelen

Na eventuele bemiddeling en beoordeling van de klacht wordt de klacht definitief gekwalificeerd.

- Gegeronde klacht: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur
- Deels gegeronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- Ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.

Oplossing van de deels gegeronde of gegeronde klacht

Indien de klacht deels gegrond of gegrond is, zal er getracht worden een oplossing te vinden.

Volgende kwalificaties worden gehanteerd om aan te duiden in welke mate aan de klacht is tegemoet gekomen:

- De klacht is opgelost
- De klacht is deels opgelost
- De klacht is onopgelost. Herstel door de aard van de klacht onmogelijk.
- De klacht is nog niet afgerond. Er is nog geen enkel herstel, terwijl volledig of gedeeltelijk herstel wel mogelijk is

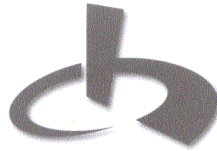
Stap 11: het dossier en het klachtenregistratiedocument verder aanvullen + motiverende brief opstellen + terugsturen naar klachtencoördinator.

De klachtenbehandelaar vult het dossier en het klachtenregistratiedocument aan op basis van zijn bevindingen.

Hij maakt een motiverende brief op voor de klager.

- Het antwoord op de klacht is dus een mededeling van de bevindingen in het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die men daaraan verbindt.
- Indien het een (deels) gegeronde klacht betreft, zal de oplossing omschreven worden in de brief
- Indien het een (deels) gegeronde klacht is en er een oplossing voor handen is, zal er indien noodzakelijk een (bijkomende) brief met de oplossing/aanpassing van uit de administratie verstuurd worden.
- In de brief als antwoord op de klacht wordt steeds gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen voor de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtenbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst (klachten@vlaamseombudsdienst.be, Vlaamse Ombudsdienst – Leuvenseweg 86 – 1000 Brussel, gratis informatienummer 1700).

De klachtenbehandelaar stuurt het dossier en de brief door naar de klachtencoördinator.



De Oostendse Haard

Stap 12: nagaan vormvereisten

De klachtencoördinator gaat na:

- De vormvereisten van het rapport en de brief
- De neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht of melding en het schrijven van het rapport en de motiverende brief

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Stap 13: opsturen antwoordbrief op klacht + vervolledigen klachtenregistratiedocument

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de antwoordbrief opgestuurd naar de verzoeker/klager en dit uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Uitzonderlijk kan de termijn verlengd worden met maximaal 45 kalenderdagen. Dan heeft de klachtenbehandelaar tot 90 kalenderdagen om de klacht af te handelen.

DE OOSTENDSE HAARD mag eenzijdig beslissen om de termijn te verlengen, maar alleen als dit gemotiveerd is en dit tijdig schriftelijk wordt gemeld 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.

Er kan maar een keer verlengd worden.

Het klachtenregistratiedocument wordt vervolledigd. Hierna is de klacht afgehandeld.

Jaarlijkse rapportering van de klachtenbehandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst

De klachtenbehandelaar brengt jaarlijks voor 10 februari schriftelijk verslag uit aan de Vlaamse Ombudsdienst over de behandeling van klachten door DE OOSTENDSE HAARD via het daartoe ter beschikking gesteld document door de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst rapporteert hierover in zijn jaarverslag.

Jaarlijkse rapportering van de klachtenbehandeling aan Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht

De klachtenrapportage, die uiterlijk 10 februari van elk jaar aan de Vlaamse Ombudsdienst moet worden bezorgd, dient tezelfdertijd aan Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht bezorgd worden.

Opname in het jaarverslag van DE OOSTENDSE HAARD

De klachtenrapportage, zoals verzonden aan de Vlaamse Ombudsdienst, wordt opgenomen in het jaarverslag van DE OOSTENDSE HAARD.

Deze procedure rond klachtenbehandeling is goedgekeurd door onze Raad van Bestuur op 18 mei 2022 en is van toepassing vanaf 18 mei 2022.