

Klachtenprocedure Woontrots

Klachtenbehandelaar: Communicatieverantwoordelijke. Back-up: Secretariaat.

1. Wettelijke basis

Woontrots is verplicht klachten te behandelen zoals vastgelegd in het Bestuursdecreet van 7 december 2018(art. II.74 tot en met art. II.88). De rechtsgrond hiervoor staat in artikel 4.4 van de [Vlaamse Codex Wonen](#) .

2. Doel van de klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is duidelijk te stellen wat we precies verstaan onder de term klacht en hoe we hier als organisatie mee om gaan.

3. Wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker van de dienstverlening van Woontrots kan een klacht indienen. Het kan gaan om een huurder, kandidaat, koper, bezoeker, ...

De klager kan enkel een eigen klacht indienen. Een klacht door iemand anders dan op wie de klacht betrekking heeft, wordt beantwoord met de vraag om de klager zelf de klacht te laten indienen.

4. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van Woonmaatschappij Woontrots. De indiener van een klacht bespreekt eerst het onderwerp met de betrokken dienst of medewerker om zo tot een oplossing te komen. Een klacht kan betrekking hebben op het fout verrichten van een handeling of prestatie, het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling, het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet als klacht beschouwd.

5. Hoe kan je een klacht indienen?

Je wil een klacht indienen? Dat kan mondeling of schriftelijk:

- Per telefoon: (vraag naar de klachtenbehandelaar): 02 766 01 70
- Per e-mail: klachten@woontrots.be
- Via het formulier op de website: <https://www.woontrots.be/ik-heb-een-klacht>
- Per brief/post op het adres:
Woontrots BV
t.a.v. Klachtenbehandelaar
Lindeboomstraat 116
3080 Tervuren
- Op afspraak: In onderling overleg

Als een klacht bij een medewerker van Woontrots terecht komt, wordt deze onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar.

6. Wat moet er zeker in de klacht staan?

Een klacht moet enkel gericht zijn aan de klachtenbehandelaar. E-mails gericht aan andere e-mailadressen en waar ook het klachten e-mailadres staat, worden niet als klacht beschouwd.

In je klacht moet steeds je naam en je adres staan. Ook de manier waarop de klachtenbehandelaar je kan bereiken is belangrijk. Geef ook steeds een uitgebreide omschrijving van de feiten. Een anonieme klacht kan niet worden behandeld.

7. Klachtenbehandeling

De klachtenbehandelaar kijkt eerst of je klacht voldoende gegevens bevat. Anders kunnen we je klacht niet behandelen als klacht.

Je klacht wordt niet behandeld als:

- Je geen belang kan aantonen
- Je klacht niet gegrond is
- Je klacht onredelijk is
- Je klacht al eerder behandeld werd
- Je klacht gaat over feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht gebeurd zijn
- Er nog georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn
- Er nog een jurisdisctioneel beroep hangende is

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van je klacht binnen de 10 werkdagen na ontvangst. Als de klacht niet in behandeling genomen wordt op grond van bovenstaande voorwaarden, brengt de klachtenbehandelaar je daarvan op de hoogte binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht. De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd.

Voor ontvankelijke klachten, die meestal niet op één of enkele dagen kunnen beoordeeld worden, versturen we de ontvangstbevestiging zo snel als mogelijk. Deze bevestiging is zeer kort, met deze elementen:

- Wanneer is de klacht ingediend
- Wat is het voorwerp van de klacht
- Eventueel het kenmerk/volnummer dat de klacht intern krijgt toegekend
- De belofte om binnen 45 werkdagen te bezorgen.

De klachtenbehandelaar heeft dus 45 werkdagen de tijd om je klacht te behandelen. Deze termijn kan éénmaal ééenzijdig verlengd worden door Woontrots met 45 werkdagen. Een verlenging wordt tijdig meegedeeld en gemotiveerd. Mogelijke motiveringen kunnen zijn: de complexiteit van het dossier, er is extra tijd nodig voor het slagen van de bemiddelingsprocedure, gevallen van overmacht.

Er kan maar één keer worden verlengd.

Waar mogelijk tracht de klachtenbehandelaar een bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Wanneer je een schriftelijke klacht hebt ingediend, krijg je schriftelijk antwoord. In dit antwoord kan je de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de klachtenbehandelaar en de eventuele conclusies of initiatieven verbonden aan het antwoord, terugvinden.

Wanneer je klacht niet behandeld wordt, dan brengt de klachtenbehandelaar je hiervan op de hoogte binnen de 10 werkdagen na ontvangst van je klacht. Deze beslissing wordt steeds gemotiveerd.

7.1. Afhandeling

De klachtenbehandelaar richt zich tot :

- bij een klacht tegen een dienst of tegen de medewerker van een dienst : afhankelijk van de inhoud tot de medewerker zelf of tot het diensthoofd
- bij een klacht tegen een diensthoofd : de directeur
- bij een klacht tegen de directeur: de voorzitter

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij informeert zich zo nodig bij de betrokken medewerker over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek mee in een verslag.

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

8. Escalatie van een klacht

Als de klager niet tevreden is met het antwoord of de oplossing, kan hij/zij de klacht escaleren: Directie: De klacht kan worden doorgestuurd naar de directie van de woonmaatschappij voor verdere beoordeling.

Externe instantie: Als de klager nog steeds niet tevreden is, kan hij/zij terecht bij de Vlaamse Ombudsman of andere relevante externe instanties, zoals de huurcommissie of het Vlaamse Woonplatform.

9. Privacy en vertrouwelijkheid

De woonmaatschappij behandelt alle klachten vertrouwelijk. De gegevens van de klager en de inhoud van de klacht worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden zonder expliciete toestemming van de klager.

10. Evaluatie van de klachtenprocedure

Periodiek wordt de klachtenprocedure geëvalueerd. Er wordt onderzocht of het proces effectief is en voldoet aan de verwachtingen van de bewoners. Feedback van bewoners wordt meegenomen om de procedure te verbeteren.

11. Klachtenrapportering

De klachtenbehandelaar bezorgt jaarlijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling aan de raad van bestuur en aan de Vlaamse Ombudsdienst.