

KLACHTENPROCEDURE CVBA DE LEIE

INLEIDING:

De sociale huisvestingsmaatschappij CVBA DE LEIE (hierna genoemd de "SHM") behandelt in eerste lijn zelf de klachten over haar instelling in overeenstemming met de bepalingen van het Klachtendecreet. Indien de klager niet tevreden is, kan hij nog steeds terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. DEFINITIE KLACHT

Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen over een door de SHM (al dan niet) verrichte handeling of prestatie, i.c. geformuleerd door een huurder, koper, kandidaat-huurder, kandidaat-koper of een derde, die een rechtstreeks persoonlijk belang kan aanduiden met de werking van de SHM en het voorwerp van de klacht.

Hierbij dient een onderscheid te worden gemaakt tussen een signaal of een melding enerzijds en een effectieve klacht anderzijds. Pas wanneer door de klager duidelijk en onweerlegbaar aangetoond wordt dat de CVBA DE LEIE reeds eerder een signaal of melding terzake heeft ontvangen, doch ernstig en/of herhaaldelijk in gebreke is gebleven voor wat betreft de behandeling ervan binnen een redelijke of wettelijke termijn, kan er sprake zijn van een "klacht" en zal de CVBA DE LEIE de procedure voor klachtenbehandeling opstarten.

2. VORMVEREISTEN

2.1. FORMELE VORMVEREISTEN

Aan de formele vormvereisten van de klacht is voldaan voor zover de klacht:

1. een schriftelijke neerslag heeft (i.c. brief, fax of e-mail). Als mogelijk alternatief wordt ook een mondelinge klacht aanvaard indien deze persoonlijk ter kennis wordt gebracht aan de SHM en ter plaatse wordt omgezet op een standaard klachtenformulier, dat door de indiener van de klacht onmiddellijk wordt ondertekend en gedateerd.
2. een vaste datum draagt;
3. de correcte identiteit, adresgegevens (i.c. zowel woonplaats als eventueel correspondentieadres) en handtekening van de klager en/of zijn eventueel aangestelde (advocaat, vertrouwenspersoon ...) bevat. Anonieme meldingen kunnen dus geenszins als klacht worden weerhouden;
4. in de Nederlandse taal is opgesteld;
5. rechtstreeks aan de maatschappelijke zetel van de SHM is gericht;

De klachtenrapportage aan de Ombudsdienst en in het jaarverslag wordt dan ook uitdrukkelijk beperkt tot deze twee vormen, zijnde schriftelijk ingediende klachten (brief, fax, mail of afgifte op kantoor) of ondertekende (standaard) klachtenformulieren, uiteraard telkenmale onverminderd de overige voormelde vormvereisten terzake.



2.2. HOEDANIGHEID VAN DE KLAGER

De klager dient zelf een concreet, actueel, rechtstreeks en persoonlijk belang te hebben bij het voorwerp van de klacht en dient zelf betrokken te zijn bij het maatschappelijk doel en/of de werking van de SHM. Collectieve klachten (vb. een petitie) kunnen slechts aanvaard worden op voorwaarde dat één contactpersoon formeel wordt aangesteld en voor de rest uiteraard eveneens voldoen aan de overige vormvereisten terzake.

2.3. VERJARING

Het voorwerp van de klacht mag niet verjaard zijn, d.w.z. dat de feiten die eraan ten grondslag liggen niet ouder mogen zijn dan één jaar. Deze termijn gaat in op het ogenblik dat de klager kennis had of kon hebben van het voorwerp van de klacht.

2.4. INHOUDELIJKE FORMVEREISTEN

Aan de inhoudelijke vormvereisten van de klacht is voldaan voor zover :

1. de klacht een eenduidige omschrijving bevat van de concrete feiten waarop ze betrekking heeft;
2. het voorwerp van de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid die door de CVBA DE LEIE niet binnen een redelijke of wettelijke termijn werd behandeld;
3. het voorwerp van de klacht naar vorm, tijd en ruimte duidelijk gesitueerd wordt;
4. de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor nog niet eerder een – al dan niet hangende of reeds afgehandelde - klacht is ingediend (non bis in idem);
5. de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid volledig ressorterend onder de bevoegdheids-sfeer van de CVBA DE LEIE;
6. de klacht geen betrekking heeft op algemene en/of overkoepelende regelgeving, beleidsbeslissingen, beleidsvoornemens en/of beleidsverklaringen;
7. alle eventuele andere interne beroepsmogelijkheden reeds zijn uitgeput.

Alle hierboven vermelde vormvereisten (i.c. vermeld sub 2.1 t.e.m. 2.7) vormen elk op zich telkenmale noodzakelijke voorwaarden, zonder dewelke de klacht als onontvankelijk zal worden beschouwd.

3. VOORWERP VAN DE KLACHT

Een klacht kan betrekking hebben op vb. technische, sociale, administratieve en/of andere aangelegenheden i.v.m. de werking van de SHM.

Klachten over het functioneren van het personeel geven steeds aanleiding tot een intern onderzoek, waarbij de terugkoppeling naar de klager evenwel wordt beperkt tot de ontvangstmelding en melding dat er een intern onderzoek zal worden gevoerd.

4. PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar, op voorwaarde dat deze niet betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. De klachtenbehandelaar wordt bij eenvoudige beslissing van de Raad van Bestuur aangeduid onder de personeelsleden van de SHM, met vermelding van de desbetreffende naam op de website van de vennootschap.

Onderhavige klachtenprocedure kan geraadpleegd worden via de website van de vennootschap of op eenvoudig verzoek worden overgemaakt aan wie daarom verzoekt.



De klachtenbehandeling zelf geschiedt als volgt:

1. Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister (i.c. onder de vorm van een intern excelbestand), met vermelding van alle relevante en/of wettelijk vereiste gegevens dienaangaande;
2. Binnen de 10 kalenderdagen na de ontvangst van de klacht wordt aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd;
3. De klachtenbehandelaar maakt - van zodra mogelijk - de klacht intern over aan de bij het voorwerp van de klacht betrokken dienst binnen de SHM voor verder onderzoek en gevolg;
4. Binnen de 45 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de klacht, wordt de indiener ervan door de SHM schriftelijk op de hoogte gebracht van:
 - a. hetzij de gemotiveerde beslissing tot weigering van de behandeling van de klacht;
 - b. hetzij de stand van zaken m.b.t. de behandeling van de klacht;
 - c. hetzij de gemotiveerde beslissing m.b.t. de eindafhandeling van de klacht.

5. RAPPORTERING


Conform de bepalingen van het vigerende Klachtendecreet brengt de SHM jaarlijks – i.c. tegen de wettelijk vooropgestelde deadline - schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse Ombudsman (cf. decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, onverminderd alle eventuele daaropvolgende wijzigingen en aanvullingen) over de ingekomen klachten en de beslissingen m.b.t. de afhandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de SHM.

Opgemaakt door de Raad van Bestuur van de CVBA DE LEIE op 06.12.2012,



M. CHRISTIAEN,
Directeur.

Namens de CVBA DE LEIE,



F. VANDECANDELAERE,
Voorzitter.