

---

## Procedure Klachtenbehandeling

---

### Wat is een klacht?

---

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken van een dienst van het SVK.

Klachten moeten betrekking hebben op een specifieke handelswijze bij een bepaald feit dat zich voordoet inzake de toepassing van een bestaande regelgeving.

### Formulering klacht

---

De klacht moet een concrete omschrijving van de feiten bevatten. Anonieme klachten worden niet als klacht aanzien. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (voorkeur) worden geformuleerd.

Er is een onderscheid tussen een vraag naar informatie, een melding en een klacht. Meldingen kunnen tot klachten leiden.

Er zijn administratieve, sociale, technische klachten. Door de dubbele relatie die het SVK heeft, kan een klacht vanuit 3 partijen ontstaan. Zowel de eigenaar-verhuurder, als de huurder kunnen klachten uiten. Daarnaast kunnen ook externen een klacht formuleren.

Elke klacht vraagt een specifieke aanpak.

Worden niet als klacht opgenomen:

- algemene klachten over de regelgeving
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen
- anonieme klachten
- onderwerp van klachten ouder dan 1 jaar
- klachten die reeds eerder behandeld werden
- gerechtelijke zaken
- indien klager geen belang kan aantonen
- als georganiseerd beroep mogelijk is

Klachten, meldingen en vragen naar informatie moeten als een positief signaal beschouwd worden ten voordele van de goede werking van het SVK.

## De klachtenbehandeling

---

De klachtenbeheerder is de stafmedewerker personeel & organisatie. Zij staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling.

De klachtenbeheerder mag niet bij de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn. Indien dit toch het geval is, zal de algemeen directeur optreden als klachtenbeheerder.

Aan de klachtenbeheerder kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. De klacht wordt onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim behandeld. Er wordt steeds nadruk gelegd dat de klacht in de toekomst dient vermeden te worden.

### *Klachtenprocedure*

#### *a. Ontvangst en ontvankelijkheidsonderzoek*

- Een klacht wordt mondeling, per brief, per e-mail gemeld (indien mondeling, wordt een schriftelijk model ingevuld)
- De klacht wordt geregistreerd in een klachtenbestand
- De klager wordt binnen de 5 werkdagen geïnformeerd (brief of bezoek) dat de klacht ontvangen is en onderzocht wordt
- De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de klachtenbeheerder een dossier en uitvoeringsopdracht opgemaakt. In het negatieve geval wordt aan de verzoeker een eventuele gepaste doorverwijzing aangereikt.

In sommige gevallen kan de mededeling van al dan niet ontvankelijkheid bij het indienen van de klacht reeds mondeling medegedeeld worden. De klager heeft het recht om zich naar de Vlaamse Ombudsdienst te wenden.

#### *b. Inhoudelijk onderzoek van de klacht*

De klachtenbeheerder verzamelt de nodige gegevens en elementen om de relevantie van de klacht te staven en mogelijke oplossingen aan te reiken. Indien nodig overlegt zij hiertoe met collega's of deskundigen.

#### *c. Gemotiveerd antwoord*

Een klacht dient volgens de voorschriften en in normale omstandigheden binnen een redelijke termijn te zijn afgerond. De klager wordt op de hoogte gebracht van de stand van zaken. Dit gebeurt per brief, mail of telefoon. In dit antwoord wordt ook aangegeven dat de klager zich bij een nietvoldane oplossing kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

#### *d. Opvolging*

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten opgemaakt. Dit overzicht wordt ook opgenomen in het jaarverslag en op regelmatige tijdstippen op het Bestuursorgaan gecommuniceerd.