

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

datum : 10 januari 2022
revisie : 1.01

gezien en goedgekeurd door
raad van bestuur op 25 januari 2022

Wat is een klacht ?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van Wonen Regio Kortrijk.

Een klacht kan onder andere betrekking hebben op :

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- ...

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

De hier omschreven procedure is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ...).

Wie kan een klacht indienen ?

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

Hoe een klacht indienen ?

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend

- via e-mail aan directie@wonenregiokortrijk.be
- per brief t.a.v. de algemeen directeur
- of met een klachtenformulier dat Wonen Regio Kortrijk ter beschikking stelt via de website

Een mondelinge klacht wordt aanvaard als ze persoonlijk ter kennis wordt gebracht op het kantoor van Wonen Regio Kortrijk en er van het mondeling onderhoud een verslag wordt gemaakt door de klachtencoördinator dat door de klager onmiddellijk wordt ondertekend en gedateerd.

Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker worden niet beschouwd als klacht. Deze opmerkingen kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening.

Behandeling klacht

De management assistent is de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is het centrale aanspreekpunt voor de klachtenbehandeling. De klachtencoördinator registreert en coördineert de klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht verloopt conform de klachtenprocedure.

Wanneer een klacht bij een medewerker van Wonen Regio Kortrijk terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie en behandeling.

Registratie klacht

Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens :

- datum van de klacht
- de identificatiegegevens van de klager : naam en adres, telefoonnummer, eventueel e-mailadres,
- via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld
- een korte omschrijving van de klacht
- de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

Nadat de klacht is afgehandeld, registreert de klachtencoördinator :

- de datum van afhandeling van de klacht
- het resultaat van de klachtenbehandeling

Ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.

De klacht is niet ontvankelijk als :

- ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend,
- ze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden,
- ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet wèren aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is,
- ze kennelijk ongegrond is,
- de klager geen belang kan aantonen,
- ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheden behoren van het bestuur van Wonen Regio Kortrijk,
- Wonen Regio Kortrijk geen betrokken partij is.

Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klager ontvangt een gemotiveerde brief waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

Als de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het bestuur, verwijst de brief de klager, indien mogelijk, door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

Afhandeling klacht

Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging aan de indiener ervan.

De klachtencoördinator wijst het inhoudelijk onderzoek van een klacht toe aan een klachtenbehandelaar. Dit wordt zo georganiseerd dat :

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

De klachtenbehandelaar deelt vervolgens het resultaat van het onderzoek mee aan de klachtencoördinator.

Ter afhandeling van de klacht maakt de klachtencoördinator een antwoordbrief op met de conclusies van het onderzoek. Deze wordt na goedkeuring/ondertekening door de algemeen directeur bezorgd aan de klager en dit binnen de 45 kalenderdagen na indiening van de klacht.

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

De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur.

Rapportering klachten

De klachtencoördinator maakt jaarlijks het overzicht van de klachten en een korte toelichting voor rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag.