

# Klachtenprocedure

## 1. Waarom.

Beschrijven wat Vooruitzien als klacht aanvaardt.

1. Een klacht is een melding van ontevredenheid over de werking of handeling van de sociale huisvestingsmaatschappij (zowel handelen als niet-handelen). Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelswijze of een concrete toepassing van een bestaande wetgeving.  
De klachtenprocedure is niet van toepassing op:
  - algemene klachten over regelgeving;
  - klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.
2. Een klacht na ingebruikname is een melding van een technisch of ander defect aan de woning (SHM is geen betrokken partij).
  - a. Een klacht tussen voorlopige en definitieve oplevering wordt niet behandeld, enkel doorgestuurd naar de aannemer ter behandeling. Evaluatie van deze klachten gebeurt bij definitieve oplevering.
  - b. Een klacht tussen definitieve oplevering en einde 10-jarige aansprakelijkheid (=10 jaar na voorlopige oplevering) wordt behandeld. Vooruitzien is hier bemiddelende en eventueel aanwezige partij bij fundamentele klachten.

De klacht is niet gelijk aan een melding of een vraag om informatie.

Het niet correct inspelen op meldingen en vragen kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

## 2. Wie

De klachtenregistratie gebeurt door één persoon. De klachtenbehandelaar zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klacht onderzoeken. De klachtenbehandelaar meldt de klachten aan de directeur. Natalie De Smet wordt door de raad van bestuur aangeduid als klachtenbehandelaar.

## 3. Hoe

### Ontvangst van een klacht en ontvankelijkheidsonderzoek

Een klacht wordt gemeld via brief, e-mail, fax of mondeling op het kantoor.

### Volgende klachten worden niet behandeld:

- \* anonieme klachten
- \* gerechtelijke procedures
- \* wanneer de koper een melding doet van een technisch of ander defect aan de woning tussen de voorlopige en definitieve oplevering tenzij dit reeds meerdere malen werd gemeld. Deze klachten worden, indien niet rechtstreeks aan de aannemer bezorgd, doorgestuurd naar de aannemer met vraag tot behandeling. Evaluatie van deze klachten gebeurt bij definitieve oplevering.

Een klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in een klachtenregister.

De ontvangst van de klacht wordt binnen de 10 dagen schriftelijk bevestigd.

Er wordt gekeken of de klacht ontvankelijk is. Indien niet wordt de verzoeker onmiddellijk doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan.

### Inhoudelijk onderzoek en opvolging

De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige elementen om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en de mogelijke oplossing.

De klachtenbehandelaar kan eventueel een onderzoek ter plaatse doen.

De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert deze.

De klacht wordt afgehandeld binnen de 45 dagen.

Op regelmatige basis is er een controle op openstaande klachten.

### Rapportering

Jaarlijks wordt er bij de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling.