Procedure klachten behandeling SHM Ninove-Welzijn

SHM Ninove Welzijn is onderworpen aan regels die opgelegd werden door de overheid. Hierop wordt streng toegekeken. Voor alle meldingen/klachten die binnenkomen wordt er gehandeld naar aanleiding van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de bepalingen van het Ombudsdecreet van 7 juli 1998.

1. Inleiding

Om verwarring te voorkomen is het aangewezen een duidelijke begripsomschrijving en definitie mee te geven.

*Een **klacht** dient onderscheiden te worden van een melding of van een vraag tot bijkomende uitleg.*

*Een **melding** is de mededeling van een probleem van praktische of materiële aard. Deze signalen slaan vaak op defecten en komen bijna dagelijks voor. Het kan gaan om meldingen van technische defecten of meldingen van sociale aard.*

Voor het opvangen van de problemen die via deze meldingen gesignaleerd worden is er een welomschreven werkwijze. Pas wanneer de vennootschap weigert om binnen een redelijke of wettelijk bepaalde termijn op te treden, kan de melding getransformeerd worden tot klacht.

Meldingen over onprofessioneel gedrag van personeelsleden geven steeds aanleiding tot een intern onderzoek en aan de aanbrenger wordt gemeld dat de aantijgingen ernstig zullen onderzocht worden.

*Een **vraag tot bijkomende uitleg** slaat over het algemeen op financiële aspecten zoals de kosten van onderhoud en herstel, huurlasten, huurprijsherzieningen, waarborg, …. In deze gevallen wordt de reglementering zoals opgenomen in de Vlaamse Codex Wonen van 2021 en de besluiten die genomen zijn ter uitvoering daarvan, of de procedure die door de maatschappij wordt toegepast, nog eens uitvoerig en op een eenvoudige, begrijpelijke manier toegelicht.*

2. Wat wordt als klacht beschouwd?

2.1.Definitie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid – zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch- over de werking en handelingen van de vennootschap (= zowel handelen als niet – handelen).

Een klacht moet betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde situatie of aangelegenheid of op een concrete toepassing van de bestaande regelgeving.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding van een probleem dat vaak van praktische of materiële aard is (bv een defect) alsook een vraag om informatie. Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke of wettelijke termijn op te treden, wordt het signaal van de burger formeel een "klacht".

2.2.Vormvereisten waaraan een klacht moet voldoen

- *Opgesteld zijn in het Nederlands*
- *Identiteit en adres van de klager moeten vermeld staan*
- *Een degelijke omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht is*
- *De betrokkenheid dient aangetoond te worden van de klager met de doelstellingen en/of werking van de maatschappij*
- *Ondertekend en gedateerd zijn*

2.3.Mondelinge en telefonische klachten

Bij mondelinge en telefonische indiening van een klacht wordt door de klachtenbeheerder een schriftelijke versie opgemaakt.

3. Door wie wordt een klacht behandeld

SHM Ninove Welzijn 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.

De registratie en behandeling van de klachten gebeurt door de directeur van de vennootschap. Hij/zij zal onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim de klachten onderzoeken. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies gegeven worden over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Klachten over de klachtenbehandelaar kunnen niet door hem- of haarzelf behandeld worden. De klachtenbehandeling gebeurt dan door een daartoe opgerichte adhoc commissie bestaande uit 3 leden van de Raad van Bestuur.

Conform de bepalingen van het vigerende Klachtendecreet brengt de SHM jaarlijks vóór 10 februari wordt een schriftelijk verslag uitgebracht bij de Vlaamse Ombudsdienst over de ontvangen en behandelde klachten. Dit verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de maatschappij.

4. De Procedure

4.1.Registratie van de klacht

De registratie van de klacht gebeurt op een klachteninventarisatieformulier waarop de volgende gegevens worden aangegeven:

- *Datum ontvangst klacht*
- *Naam klager (+ andere gegevens: adres, telefoonnummer, mail)*
- *Wie is klachtenbehandelaar*
- *Omschrijving van de klacht*
- *De genomen acties + vermelding gegrond of ongegrond, opgelost of niet*

4.2. Ontvangstmelding binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.

Hierin wordt ook vermeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Bij niet-ontvankelijkheid wordt dit gemotiveerd en wordt melding gemaakt van de beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst. (Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, info@vlaamseombudsdienst.be
Telefoon: 02 552 48 48)

Bij ontvankelijkheid wordt een omschrijving van de klacht gegeven, de voorgestelde oplossing/procedure en de termijn waarbinnen deze klacht verholpen wordt. Ze worden uiterlijk 45 werkdagen na ontvangst afgehandeld.

4.3. Wanneer is een klacht onontvankelijk?

- *Wanneer de klacht reeds eerder werd ingediend en behandeld*
- *Wanneer de klager niet eerst de gewone meldingsprocedure heeft gevolgd*
- *Wanneer de normale beroepsmogelijkheden niet werden aangewend*
- *Wanneer de feiten langer dan een jaar voordien plaatshadden*
- *Wanneer de klacht ongegrond is of de klager geen belang kan aantonen*
- *Anonieme klachten, met uitzondering van diegene die betrekking hebben op domiciliefraude*

De klager wordt binnen de 10 dagen na ontvangst van zijn klacht met een gemotiveerd schrijven op de hoogte gebracht dat deze als niet ontvankelijk wordt beschouwd.

4.4. Hoe gebeurt de klachtenafhandeling concreet als de klacht ontvankelijk verklaard is.

De klachtenbehandelaar:

- *Bestudeert het dossier en verzamelt alle relevante informatie (ook bij de medewerkers)*
- *Wint, als dit nuttig geacht wordt, nadere informatie in bij de klager*
- *Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en toetst deze aan de argumenten van de klager.*
- *Bespreekt eventueel het dossier met medewerkers als check op de eigen interpretatie*
- *Neemt een standpunt in*
- *Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt binnen de hierboven vermelde termijn*
- *Legt het standpunt vast in het klachtendossier*

NINOVE WELZIJN

Procedure

Klachten behandeling

SHM Ninove-Welzijn CVBA
Acaciastraat 1
9400 Ninove
054/31 86 66

info@ninovewelzijn.be
www.ninovewelzijn.be

Openingsuren:
maandag, woensdag en vrijdag:
van 8u30 tot 11u30