

Procedure klachtenbehandeling Wooneco

1. Artikel 1 Juridische grondslag

Het systeem van klachtenbehandeling is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben (Decreet over het lokaal bestuur, 22 december 2017).

2. Artikel 2 Doelstelling van de procedure klachtenbehandeling

Klachtenbehandeling heeft als doel te garanderen dat elke klacht op een uniforme manier behandeld wordt, zodat er aan de hand van maatregelen, passend op gereageerd kan worden, om zo de negatieve situatie te herstellen en gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Klachtenbehandeling moet steeds aanzien worden als een aanleiding om de werking van de dienst of de organisatie te verbeteren.

3. Artikel 3 Definiëring

3.1. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger, gebruiker van diensten, of een rechtspersoon, schriftelijk, mondeling of digitaal, klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of tekortkoming bij de hulp- en dienstverlening die onder de bevoegdheid van Wooneco valt.

Een klacht heeft betrekking op een onderdeel van de organisatie die:

- een foutieve of strafbare handeling of prestatie verricht heeft;
- heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- een handeling of prestatie niet correct heeft uitgevoerd.

Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze;
- een termijn;
- een beslissing;
- hulp- en dienstverlening.

3.2. Hoe kan een klacht worden ingediend?

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief of per e-mail (e-mailadres: klachten@wooneco.be).

§ 2. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:

- 1° de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;
- 2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

3.3. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een overheidsinstantie over een handeling die die overheidsinstantie heeft verricht of over de werking van die overheidsinstantie.

3.4. Op welke manier zal de klacht worden behandeld?

De klachtencoördinator stuurt de klager binnen de 5 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. De klachtencoördinator stuurt de klacht naar de desbetreffende verantwoordelijke voor de uitvoering van de klachtenbehandeling en zal, indien nodig, bijkomende informatie inwinnen bij de klager en/of de betrokkenen binnen de organisatie. De klachtencoördinator stuurt de klager binnen de 45 werkdagen een antwoord m.b.t. zijn klacht. Indien nodig zal hier ook een verbetertraject in worden opgenomen.

4. Artikel 4 Ontvankelijkheid van klachten

Volgende klachten worden als niet-ontvankelijk/of niet als “klacht” beschouwd:

- De klacht is anoniem;
- Het betreft een vraag om informatie, een melding, een suggestie, een beroep of een bezwaar;
- De indiener heeft eerder al een klacht over hetzelfde onderwerp ingediend, die volledig is afgehandeld;
- De grondslag voor de klacht dateert van meer dan één jaar voor de indiening van de klacht;
- De klacht is het voorwerp van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek;
- De klacht is het voorwerp van een verzekeringsprocedure waarin de organisatie geen schuld treft;
- De indiener van de klacht kan geen belang aantonen. Het moet gaan om specifiek dossier waarbij de klager individueel en actief betrokken is;
- De klacht gaat over zaken waarvoor de organisatie niet bevoegd is;
- De klacht is bedoeld voor een andere instantie (nutsmaatschappij, Vlaanderen, Febelfin, lokale besturen ,...). In dat geval stuurt de klachtencoördinator de klager een brief met vermelding van de instantie waar de klacht kan worden neergelegd. Veneco stuurt de klachten niet zelf door zonder toestemming van de klager.

5. Artikel 5 Informatievragen, suggesties en meldingen

Naast klachten zijn er ook informatievragen, suggesties en meldingen die een rol kunnen spelen in de optimalisering van de dienstverlening van de organisatie of dienst.

- Informatievraag: de burger/klant is op zoek naar inlichtingen. Als een rechtstreeks antwoord niet mogelijk is, dan moet worden gezegd waar de verzoeker die informatie wel kan zoeken en/of vinden.
- Suggestie: is een voorstel voor verbetering van de werking van de stad of het OCMW.
- Melding: een burger of klant brengt de stad of het OCMW op de hoogte van een bepaalde tekortkoming in het functioneren.

Deze informatievragen, suggesties en meldingen worden niet afgehandeld onder het reglement van de klachtenbehandeling.

6. Artikel 6 Rol van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar

- De klachtencoördinator heeft als taak om de kwaliteit van het proces van elke klacht te garanderen.
- De klachtencoördinator stelt in overleg met de diensten voor elke klacht een klachtenbehandelaar aan.
- De klachtenbehandelaar zorgt voor de inhoudelijke uitwerking van elke klacht. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtenbehandelaar in het proces waar nodig.
- De klachtencoördinator werkt onafhankelijk en moet te allen tijde de neutraliteit bewaren.
- De klachtencoördinator is gebonden aan het beroepsgeheim.
- Enkel de klachtencoördinator (of een vervanger) heeft rechtstreeks toegang tot het klachtenregister. Alle regels rond privacy en GDPR worden gerespecteerd.
- De klachtencoördinator ziet toe op het natraject ter verbetering van de werking en de dienstverlening van de organisatie of dienst.

7. Artikel 7 Rapportering

- De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan de Raad van Bestuur, het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap en de Vlaamse Ombudsdienst over de klachten ingediend tegen de organisatie.
- Naast een rapportering over de klachten wordt, indien nodig, eveneens een verslag opgemaakt waarin kwaliteitsverbeteringen worden voorgesteld.

