



Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

Oprichting op 5 mei 1998

Erkend bij ministerieel besluit van 9 juni 2000

Tel : 02 451 24 90

Klachtenprocedure SVK Webra vzw - 2020

De dienstverlening van het SVK

Als SVK doen we ons uiterste best om een goede service te bieden. Toch kan het hier en daar al eens foutlopen. De zaak uitpraten met het SVK zal vaak al veel problemen oplossen.

Als SVK zijn we wel gebonden aan specifieke regelgeving. We kunnen dus geen oplossingen bieden die hier niet mee stroken.

Bent u werkelijk ontevreden over een bepaalde situatie en wilt u hierover een klacht formuleren, krijgt u in deze handleiding een duidelijk zicht op de manier waarop u dit kan aanpakken en wat u kan verwachten van uw klacht.

Een probleem signaleren

Signaleer zo snel mogelijk uw **probleem** aan het SVK. Dit kan mondeling / telefonisch of schriftelijk.

Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw

Brusselsesteenweg 191

1730 Asse

02/451.24.90

[*administratie@webra.be*](mailto:administratie@webra.be)

[*www.webra.be*](http://www.webra.be)

Openingsuren onthaal: maandag, woensdag, vrijdag: 10 u – 12 u / 13.30 u – 15.30 u

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag: 10 u – 12 u / 13.30 u – 15.30 u

Hou er rekening mee dat het SVK niet altijd onmiddellijk op uw vraag kan ingaan. In ieder geval pakken we dit in een redelijke termijn op en informeren u daar ook over. Zo weet u wanneer u een antwoord of oplossing kan verwachten, wie uw vraag of opmerking aanpakt, hoe u deze persoon kan bereiken. Mogelijk vraagt het SVK ook naar een contactmoment om de zaak met u te kunnen bespreken.

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren als het nog (steeds) niet werd opgelost of volgens u niet naar behoren wordt aangepakt. Dit kan u schriftelijk doen via een brief aan uw contactpersoon (zie website www.webra.be voor uw contactpersoon) of de directeur van het SVK, maar u kan dit ook doen in een gesprek of telefoontje.

Als u een brief schrijft, vragen we u uw probleem beknopt te omschrijven en eventueel ook te vermelden wanneer u dit probleem al eerder had gesignaleerd. Als u aangeeft wanneer u bereikbaar bent (eventueel gsm-nummer,...), kan dit een vlottere afhandeling van het probleem betekenen.

Misschien vindt u de voorgestelde oplossing of de manier waarop u(w probleem) werd aangepakt, niet correct. Het SVK reageert bv. niet op uw brief of er worden geen stappen gezet nadat u uw probleem opnieuw signaleerde. Het kan ook zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde oplossing of het geformuleerde antwoord.

In dat geval kan u overwegen om een **klacht** te formuleren en de interne klachtenprocedure van het SVK te starten. Dit betekent dat er op een vastgelegde manier met uw klacht wordt omgegaan.



Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

Opricht op 5 mei 1998

Erkend bij ministerieel besluit van 9 juni 2000

Tel : 02 451 24 90

Klachtenprocedure

A/ 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.

B/ Formulering klacht

De klacht moet een concrete omschrijving van de feiten bevatten. Anonieme klachten worden niet als klacht aanzien. Om praktische redenen en om achteraf discussies te vermijden, behandelen wij enkel schriftelijke klachten (brief of e-mail).

Worden niet als klacht opgenomen:

- algemene klachten over de regelgeving
- klachten over beleidsvoornemens en -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.

C/ De klachtenbehandeling

De klachtenbehandelaar is de hoofdhuurbegeleider van het SVK. Hij/zij staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling. De klachtenbehandelaar mag niet bij de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn. Indien dit toch het geval is, zal de directeur optreden als klachtenbehandelaar.

Als u een klacht wil indienen, wendt u zich hiervoor ofwel in een gesprek ofwel via een brief tot de klachtenbehandelaar van het SVK. Het staat u daarbij ook vrij om een vertrouwenspersoon mee te brengen bij een gesprek.

Als u een brief schrijft, vragen we u te verwijzen naar de voorgaande stappen die u al zette. Als u al eerder een brief schreef, voeg hieraan dan een kopie toe van uw vorige brief. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

*SVK Webra vzw
T.a.v. de klachtenbehandelaar
Brusselsesteenweg 191
1730 Asse*

D/ Ontvangst en ontvankelijkheidsonderzoek

- een klacht wordt per brief of per e-mail gemeld
- de klacht wordt geregistreerd in een klachtenbestand
- de klager wordt binnen de 10 dagen geïnformeerd (brief of bezoek) dat de klacht ontvangen is en onderzocht wordt
- de ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht



Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

Oprichting op 5 mei 1998

Erkend bij ministerieel besluit van 9 juni 2000

Tel : 02 451 24 90

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de klachtenbehandelaar een dossier en uitvoeringsopdracht opgemaakt. In sommige gevallen kan de mededeling van al dan niet ontvankelijkheid bij het indienen van de klacht reeds mondeling meegedeeld worden. De klager heeft het recht om zich naar de Vlaamse Ombudsdienst te wenden.

E/ Inhoudelijk onderzoek van de klacht

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

F/ 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 niet voldane oplossing kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

G/ Opvolging

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten opgemaakt. Dit overzicht wordt ook opgenomen in het jaarverslag en op regelmatige tijdstippen op de Raad van Bestuur gecommuniceerd. Het SVK zal jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uitbrengen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kunt u pas aangaan als u de voorgaande stappen hebt afgewerkt. U kunt bij de Vlaamse Ombudsdienst – gratis - terecht met klachten over de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die heel erg lang op zich heeft laten wachten, ...

U kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

U kan hen ook bellen op het gratis nummer: **0800 240 50 of 1700**

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Zie voor meer informatie op de website: www.vlaamseombudsdienst.be.

Deze procedure werd goedgekeurd in de Raad van Bestuur van 10 maart 2020.