

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

WAARVOOR KAN JE BIJ ONS TERECHT?

Het SVK zoekt woningen op de privé-huurmarkt en verhuurt ze door aan kandidaat-huurders. We werken met een wachtlijst en een puntensysteem voor kandidaat-huurders. SVK's moeten namelijk voorrang geven aan wie weinig middelen heeft en de woning het meest dringend nodig heeft. Eenmaal de woning werd toegewezen, voorzien we huurbegeleiding op basis van de nood. Heel onze werking staat in het teken van een goede dienstverlening naar iedereen met wie we samenwerken. Loopt het al eens fout, voel je je door ons verkeerd behandeld of heb je nog vragen, aarzel niet en kom met ons praten. We zijn er voor jou en samen kunnen we voor een oplossing zorgen. We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv. huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet. Slagen we er niet in om samen een oplossing te vinden, kan je klacht indienen. Deze handleiding laat zien hoe je een klacht aanpakt en wat je van je klacht kunt verwachten.

HEB JE EEN VRAAG OF EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen je probleem: schriftelijk, mondeling of telefonisch.

Voor kandidaat- huurders

Mondeling of telefonisch

- Tijdens de permanentie (zie www.svkbodukam.be) via het nummer 015/52.57.92

Schriftelijk

- Per brief: Imeldalaan 7, 2820 Bonheiden
- Per mail: info@svkbodukam.be

Voor Huurders

Mondeling of telefonisch

- Bel je huurbegeleider

Schriftelijk

- Per brief: t.a.v. huurbegeleider, Imeldalaan 7, 2820 Bonheiden

Voor eigenaars

Mondeling of telefonisch

- Tijdens de permanentie (zie www.svkbodukam.be) via het nummer 015/52.57.92
- Bij de coördinator

Schriftelijk

- Per brief: t.a.v. coördinator, Imeldalaan 7, 2820 Bonheiden
- Per mail: info@svkbodukam.be t.a.v. Coördinator

Stel je een technisch probleem in de woning vast, vermeld dan duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken. Je verneemt hoe en tegen wanneer we jouw probleem gaan aanpakken, wie dit gaat doen en hoe je deze persoon kunt bereiken. Soms kunnen we jouw probleem snel oplossen, soms moet je even geduld hebben. Eventueel vragen we om je te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of jouw woning kunnen bekijken.

VIND JE DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP JE (PROBLEEM) WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om je probleem opnieuw te signaleren.

Je kunt een brief schrijven aan de huurbegeleider of de coördinator, maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

Schrijf je een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer je dit probleem al hebt gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- jouw eigen voorstellen om je probleem op te lossen
- wanneer je te bereiken bent en op welk telefoon- of gsm-nummer

KRIJG JE GEEN OPLOSSING OF BEN JE HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van het SVK te starten. De behandeling van jouw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure.



KLACHTENPROCEDURE

Formuleer je klacht

Wil je een formele klacht indienen, contacteer dan de klachtenbehandelaar van het SVK, de voorzitter,

voor een gesprek of schrijf haar een brief.

Voorzitter SVK Bodukam vzw, Imeldalaan 7, 2820 Bonheiden

Info@svkbodukam.be t.a.v. de voorzitter

- Schrijf je een brief, verwijs dan naar de stappen die je al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van je nieuwe brief bewaar je best een kopie.
- Je kan altijd een vertrouwenspersoon raadplegen en meebrengen.
- Binnen tien dagen krijg je bericht dat je klacht is ontvangen, verneem je hoe en tegen wanneer we jouw probleem aanpakken en wie dit gaat doen. Ofwel ontvang je onze beslissing per brief ofwel word je uitgenodigd voor een gesprek.

Uitkomst:

- ➔ Jouw probleem wordt opgelost.
- ➔ Je bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.



- Blijft jouw klacht zonder gevolg of ben je niet tevreden over het antwoord op je klacht dan kun je verder niet meer bij het SVK terecht, maar bij de beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.
- Je kan je hiervoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...
- Als je je wendt tot een zgn. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slapend dossier' wordt behandeld.

DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kun je pas starten als je de vorige stappen hebt afgewerkt. Je kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop je behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

<http://www.vlaamseombudsdienst.be>

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

Je kan hen ook bellen of faxen:

- gratis nummer: 1700
- fax: 02 552 48 00

Je kan je klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Je kan elke werkdag bij de Ombudsdienst terecht van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

WAT ALS JE EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?

Je kan als huurder of als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vrederecht of de Toezichthouder.

- Aan de Vrederechter kan je problemen en discussiepunten voorleggen zoals de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of de huurkosten die je worden aangerekend.
- Ook de toezichthouder is aanspreekbaar voor een aantal problemen, dit door hem een gemotiveerd schrijven te bezorgen. Maar let op: dit moet wel tijdig en met een aangetekende brief gebeuren! De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van je klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan jou als aan het SVK.

Waarvoor kan je bij hem terecht:

- voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
- omdat een afwijking of een versnelde toewijzing niet is toegestaan.
Omdat je naam uit het inschrijvingsregister werd geschrapt.
Omdat je bij een toewijzing werd geweigerd.
Omdat je voorkeur qua ligging en type van woning niet werd aangenomen,
Omdat het SVK je weigerde in te schrijven of een persoon die bij jou wilde komen wonen, niet toeliet (binnen de 30 dagen nadat het SVK je de beslissing heeft bezorgd).

Contactgegevens:

Agentschap Inspectie RWO¹

Phoenixgebouw

T.a.v. toezichthouder SVK Bodukam vzw

Koning Albert II laan 19 bus 22

1210 Brussel

E-MAIL: toezicht@rwo.vlaanderen.be

(RWO: kijken na op reglementering betreffende (sociale) huisvesting.)

Weet wel, dat als je naar de Vrederechter of de toezichthouder stapt, de SVK-klachtenprocedure

(tijdelijk) wordt stilgelegd. We wachten dan immers eerst op hun standpunt.

¹ RWO: Ruimtelijk ordening, Woonbeleid, Onroerend erfgoed. Reglementering betreffende sociale huisvesting.