

1. Kader

Deze klachtenprocedure is in overeenstemming met Hoofdstuk 5 van het Vlaams Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Daarnaast is er de Vlaamse Ombudsdienst. Deze is zowel bevoegd voor de taken die expliciet door de Vlaamse Overheid aan de Woonmaatschappijen zijn opgedragen, als voor de volledige werking van de Woonmaatschappijen (bijvoorbeeld bereikbaarheid, klantvriendelijkheid, respect voor de privacy,...)

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van een ontevreden 'burger' (klant). Een klacht kan schriftelijk of mondeling gebeuren. Een klacht gaat over een concrete handelwijze in een bepaalde situatie of over een concrete toepassing van de regelgeving.

Een klacht kan ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van Woonboog, voor Woonboog bepaalde diensten leveren of werken uitvoeren.

Niet elke melding of signaal is een klacht. Een melding of een signaal kan een klacht worden als een bevoegde dienst niet binnen een redelijke of wettelijke termijn is opgetreden.

- Een klacht is niet hetzelfde als een melding.
- Een klacht is niet hetzelfde als een vraag om informatie.
- Een klacht gaat niet over een algemene 'klacht' over regelgeving of beleid.

3. Hoe kan je een klacht indienen?

Je wil een klacht indienen? Dat kan mondeling of schriftelijk.

Per telefoon (vraag naar de klachtenbehandelaar)	014 10 11 00
Per brief	Woonboog BV T.a.v. Klachtenbehandelaar Campus Blairon 599 2300 Turnhout
Per mail	klacht@woonboog.be
Op afspraak	In onderling overleg
Via het contactformulier op de website	Beschikbaar op www.woonboog.be

4. Wat moet er zeker in je klacht staan?

Een klacht indienen kan niet anoniem. In je klacht moet steeds je naam en je adres staan. Ook de manier waarop de klachtenbehandelaar je kan bereiken is belangrijk. Geef ook steeds een uitgebreide omschrijving van de feiten.

5. Hoe behandelen we je klacht?

De klachtenbehandelaar kijkt eerst of je klacht voldoende gegevens bevat. Anders kunnen we je klacht niet behandelen als klacht.

Woonboog behandelt je klacht ook niet als:

- Je geen belang kan aantonen
- Je klacht niet gegrond is
- Je klacht onredelijk is
- Je klacht al eerder behandeld werd
- Je klacht gaat over feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht gebeurd zijn
- Er nog georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn
- Er nog een jurisdisctioneel beroep hangende is

Woonboog bevestigt de ontvangst van je klacht binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst.

Na ontvangst heeft de klachtenbehandelaar 45 kalenderdagen de tijd om je klacht te behandelen. Deze termijn kan nog éénmaal verlengd worden met 45 kalenderdagen. Een verlenging wordt steeds tijdig meegedeeld en gemotiveerd.

Waar mogelijk tracht de klachtenbehandelaar een bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Wanneer je een schriftelijke klacht hebt ingediend, krijg je schriftelijk antwoord. In dit antwoord kan je de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de klachtenbehandelaar en de eventuele conclusies of initiatieven verbonden aan het antwoord, terugvinden.

Wanneer je klacht niet behandeld wordt, dan brengt Woonboog je hiervan op de hoogte binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van je klacht. Deze beslissing wordt steeds gemotiveerd.

6. Enkele weetjes

- Soms kan je probleem opgelost worden door duidelijke afspraken te maken met een medewerker van Woonboog.
- Je mag een duidelijk antwoord of een duidelijke afspraak verwachten van Woonboog.
- Het antwoord dat je krijgt, kan anders zijn dan het antwoord dat je wenst.
- De klachtenbehandelaar geen beslissing mag nemen in de plaats van de dossierbeheerder. De klachtenbehandelaar is onafhankelijk, neutraal en handelt met kennis van zaken.
- Je klacht kan nooit behandeld worden door een persoon die betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.