



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8.

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Klachtendienst: procedure

Providentia telt ruim 3.200 woongelegenheden. Met zo een groot patrimonium is het dan ook niet uitgesloten dat er een klachtendienst werd opgericht. Dit is de eerstelijnsbehandeling. De personen die de klachten zullen behandelen zijn verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Zijzelf mogen niet bij de feiten betrokken zijn. Zij gaan ervoor zorgen dat alles op een wettelijke manier geregistreerd zal worden en verzekeren de nodige opvolging van alle binnengekomen berichten.

Providentia 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. De klachtenrapportering dient jaarlijks te worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst alsook te worden voorgelegd aan de Raad Van Bestuur en de aandeelhouders.

Wie kan klacht of melding indienen?

Iedereen kan kosteloos een melding/klacht indienen over de handelingen en de werking van de maatschappij. Hetzij schriftelijk, mondeling, telefonisch of via e-mail. Om alles aan de klachtendienst over te maken, gebruikt de indiener bijvoorbeeld het invulformulier en geeft duidelijk aan of hij/zij een melding of klacht wil indienen. Zij dienen ook zeker hun contactgegevens door te geven zodat wij hun steeds een stand van zaken kunnen bezorgen. Als Providentia een anonieme melding/klacht binnenkrijgt, dan kunnen wij deze niet behandelen.

De indieners kunnen dus volgende personen zijn: huurders, kandidaat-huurders, kopers of kandidaat-kopers. Ook instanties kunnen kosteloos een melding/klacht indienen bv. gemeentesbesturen, OCMW's, woonloketten, elke externe persoon. De klachtendienst kan pas tussenbeide komen wanneer blijkt dat voorheen al het nodige werd gedaan om tot een oplossing te komen. Let wel op, Providentia is gebonden aan de sociale wetgeving. Ze kan dus geen oplossing aanbieden die niet in overeenstemming met de sociale huurwetgeving is.

De maatschappij is verplicht om een klacht te behandelen indien:

1. De identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
2. De klacht een omschrijving bevat van de feiten.

Indien de maatschappij weigert om een klacht te behandelen, dan kan de klager een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst volgens het Decreet van 7 juli 1998.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Dit kan gaan over onze dienstverlening, het patrimonium of Providentia in het algemeen. (voornamelijk (al dan niet) verrichte handelingen of prestatie) Op basis van wat kunnen wij een klacht registreren?

- Termijn werd niet gerespecteerd?
- Indiener heeft voordien zelf al actie ondernomen?
- Er is een hogere instantie bij betrokken?
- Probleem sleept al lang aan?



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8.

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

- Situatie kan escaleren en/of verergeren?
- Er is gevaar voor derden?
- Sprake van incompetentie van een aannemer?

Wat is een melding?

Een melding kan eenvoudig en snel opgelost worden.

Op basis van wat kunnen wij uw bericht als melding registreren?

- Er werd gehandeld conform de wetgeving en/of interne procedure?
- Gaat het om een vergissing van ons uit? Kunnen we dit snel rechtzetten?
- Niet akkoord met een genomen beslissing van ons?
- 1^e melding? Veel voorkomend probleem?
- Vermoeden van fraude door derden?
- Termijn werd wel gerespecteerd?
- De nodige informatie werd in het verleden reeds doorgegeven aan de indiener?
- Werden er reeds acties ondernomen door ons in het verleden?

Melding kan een klacht worden

Providentia zal steeds trachten om de meldingen zo snel en efficiënt mogelijk op te lossen. Als er geen reactie zou komen, het probleem sleept te lang aan of er ontstaat gevaar voor derden, dan kan uw melding een klacht worden. Vanaf dat ogenblik wordt er een klachtennummer toegewezen en zal de procedure opgestart worden.

Inkomend bericht: stappenplan

Wanneer Providentia een bericht of invulformulier ontvangt zullen zij aan de hand van voorgaande checklist bepalen of het om een melding of klacht zal gaan, tenzij de indiener specifiek vermeldt dat hij/zij een melding of klacht wenst in te dienen.

De maatschappij heeft een termijn van 10 dagen om de indiener een ontvangstbevestiging te versturen. Hierop zal duidelijk vermeld staan of het om een melding of klacht zal gaan en welke procedure wij zullen volgen.

Bij een melding zullen wij het bericht of invulformulier doorgeven aan de betrokken dienst. De betrokken dienst zal de nodige stappen ondernemen en brengt u van het verdere vervolg schriftelijk op de hoogte.

Bij een klacht zal er een andere werkwijze gehanteerd worden. Vanaf het ogenblik dat wij een specifieke klacht binnenkrijgen, zal er eerst en vooral een klachtennummer toegewezen worden. Dit zal binnen de 10 dagen verstuurd worden naar de indiener. Dit nummer moet de indiener bij elk volgend contact vermelden.

Wettelijk gezien hebben wij 45 dagen de tijd om een klacht te behandelen. Deze termijn gaat in vanaf de dag van ontvangst van de het bericht op de klachtendienst. Samen met de betrokken dienst zal dan nagegaan worden welke oplossing wij kunnen bieden aan de indiener. Let wel op, Providentia dient zich te houden aan de sociale huurwetgeving. Dit wil zeggen, een oplossing bieden aan de indiener conform de huurwetgeving binnen een termijn van 45 dagen.



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.
Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8.
Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Deze termijn kan éénmalig verlengd worden als wij binnen diezelfde 45 dagen een schrijven richten naar de indiener met een gegronde reden waarom wij nogmaals verlengen met 45 dagen.

Providentia kan ook beslissen om een klacht niet te behandelen wanneer ze voldoet aan één van de volgende punten:

- Er werd reeds eerder een klacht hierover ingediend
- De feiten zijn al langer dan 1 jaar geleden gebeurd
- Als de klacht duidelijk ongegrond blijkt te zijn
- Als de indiener geen belang kan aantonen (feiten hebben effect op de eigen leefwereld)
- als blijkt dat eerdere nodige stappen niet werden ondernomen
- als de klacht reeds in beraad werd genomen bij een bevoegde rechtbank

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om de klacht te behandelen wordt uitgelegd in het schrijven.

STAPPENPLAN

1. Invulformulier

Op onze website kan de indiener een invulformulier terugvinden. Hierop dient hij/zij volgende zaken te noteren:

- wenst u een melding of klacht in te dienen?
- wie bent u?
- uw adres?
- telefoonnummer en/of e-mailadres?
- korte uitleg over de feiten?
- wanneer was dit?
- heeft u zelf al stappen ondernomen?

Deze informatie kan ook steeds telefonisch, via post en/of via e-mail doorgegeven worden.

2. Klacht of melding

Naar aanleiding van de gemaakte keuze door de indiener zal Providentia de gewenste procedure opstarten.

3. Ontvangstbevestiging

Providentia stuurt u binnen de 10 dagen een ontvangstbevestiging met de te volgen procedure afhankelijk van klacht of melding.

4. Termijn

Providentia tracht om, in geval van een klacht, een oplossing te bieden binnen de 45 dagen in samenspraak met de desbetreffende dienst. Deze termijn kan éénmalig verlengd worden met nogmaals 45 dagen mits een aangetekende brief binnen de eerste termijn.

5. A) Niet akkoord?



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8.

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Gaat de indiener niet akkoord met de genomen beslissing, dan heeft hij/zij het recht om contact op te nemen met de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst is in tweede lijn bevoegd.

Hun bevoegdheid reikt niet tot de volledige werking en alle handelingen van Providentia, maar enkel in de mate van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd.

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 BRUSSEL

Tel.: 02/552 48 48

Fax: 02/552 48 00

E-mail: info@vlaamseombudsdienst.be

5. B) Akkoord?

Gaat de indiener akkoord met de genomen beslissing, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van het Klachtendecreet. De klacht wordt afgemeld bij Providentia.