

KLACHTENPROCEDURE



Goedgekeurd op Raad van Bestuur 06-12-2011
aangepast goedgekeurd op Raad van Bestuur

01-10-2013

03-12-2013

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN EN TOEPASSINGSGEBIED

Artikel 1

Elkeen die met betrekking tot onze vennootschap een klacht uit, heeft recht op een kosteloze, tijdige, behoorlijke, onpartijdige en grondige behandeling van zijn klacht.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid waarbij een natuurlijke persoon (individueel of in groep), een rechtspersoon of een andere overheid in de hoedanigheid van burger of bestuurder klaagt bij onze vennootschap over een door deze (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Een klacht heeft betrekking op een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid, of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving. Algemene klachten over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen worden niet als een klacht in de zin van deze procedure beschouwd, zomin als meldingen van feiten die de vennootschap redelijkerwijze niet kon voorkomen, informatievragen en suggesties.

Artikel 2

Om toe te laten een klacht in te dienen, heeft onze vennootschap een klachtenbehandelaar in de persoon van de directeur of één van de administratieve medewerkers op het kantoor. In eerste instantie is de directeur klachtenbehandelaar, tenzij hij voor een langere periode onbeschikbaar is (verlof, ziekte, ...) of indien de klacht op hem betrekking heeft. De klachtenbehandelaar mag nooit bij de feiten betrokken zijn waarop de klacht betrekking heeft. Hij is gebonden aan het beroepsgeheim en dient een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies gegeven worden over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

In de specifieke gevallen waarbij de klacht handelt over de directeur, treedt de voorzitter van de Raad van Bestuur op als klachtenbehandelaar.

HOOFDSTUK 2 – WIJZE VAN INDIENEN EN REGISTRATIE VAN EEN KLACHT

Artikel 3

Een klacht kan op verschillende manieren bij de klachtenbehandelaar worden ingediend:

- schriftelijk (al dan niet per aangetekende brief) of via het e-mailadres info@diestuitbreiding.be.
- mondeling per telefoon of op kantoor: hiervan wordt een schriftelijke neerslag opgemaakt door het personeelslid die de klacht gehoord heeft, binnen de vijf kalenderdagen en maakt die dan onmiddellijk over aan de klachtenbehandelaar. Indien een personeelslid van de technische of onderhoudsdienst mondeling een klacht ontvangt, dient hij aan de klager mee te delen dat de klacht schriftelijk of mondeling aan de administratieve personeelsleden dient gericht te worden.
-

Artikel 4

Naast het opnemen van de klacht, worden alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen,...) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure genoteerd in een centraal register. De klachtenbehandelaar coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

HOOFDSTUK 3 – KLACHTENBEHANDELING

Artikel 5

Indien de vennootschap aan de klacht van de klager is tegemoet gekomen naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

Artikel 6

Binnen een periode van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Artikel 7

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, moet door de klachtenbehandelaar worden geoordeeld of deze al dan niet ontvankelijk is, eventueel zonder dat daartoe een nader onderzoek is of na de nodige inlichtingen daarvoor te hebben ingewonnen.

Volgende zaken zijn onontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Wanneer het geen klacht betreft in de zin van het reglement;
- Wanneer het een klacht betreft waarover reeds vroeger een klacht door de klager werd ingediend, die al werd behandeld conform dit klachtenreglement;
- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtsreeks aan de bevoegde (administratieve of technische) dienst gemeld worden;
- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van onze vennootschap waarbij de klager individueel en actueel betrokken is.
- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de vennootschap verhaal te halen;
- Gebeurtenissen die zich al meer dan één jaar geleden hebben afgespeeld;
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft, namelijk zonder vermelding van de identiteit en het adres van de klager;
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen;
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- Klachten die het voorwerp zijn van een verzekeringsprocedure;
- Klachten waarvoor formele en/of administratieve beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- Klachten waarbij de vennootschap geen betrokken partij is;
- Kennelijk ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door onze vennootschap;
- Klachten die onvoldoende duidelijk zijn omschreven.

Artikel 8

Binnen de 15 kalenderdagen na het versturen van de schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager, moet de klachtenbehandelaar de klager schriftelijk laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht onontvankelijk is, moet dit gemotiveerd worden.

Artikel 9

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtenbehandelaar. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de vennootschap en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar zal deze informatie verzamelen.

Artikel 10

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

Artikel 11

Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden voorgelegd aan het bestuur van de vennootschap.

Artikel 12

De klachtenbehandelaar brengt de klager gemotiveerd schriftelijk op de hoogte van de uitspraak over de klacht binnen de 45 kalenderdagen na het indienen van de klacht. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de klacht dient voorgelegd te worden aan het bestuur van de vennootschap, wordt deze termijn verlengd met 10 kalenderdagen na datum van de eerstvolgende bestuursvergadering. In dit laatste geval zal de klager schriftelijk verwittigd worden van deze termijnsverlenging.

Artikel 13

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het klachtenregister op volgende manier worden gecatalogeerd:

- Ontvankelijk
- Ontvankelijk en ongegrond: de vennootschap heeft geen fout gemaakt.
- Ontvankelijk, gegrond en opgelost: klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van de vennootschap gecorrigeerd.
- Ontvankelijk, gegrond, maar onopgelost (waaronder niet opgelost via de klachtenbehandeling).
- Ontvankelijk, deels gegrond/deels niet en opgelost: zowel de vennootschap als klager hebben deels gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van de vennootschap gecorrigeerd.
- Ontvankelijk, deels gegrond/deels niet, maar onopgelost: zowel de vennootschap als klager hebben deels gelijk.

Artikel 14

De klager kan na de kennisgeving van de uitspraak en/of afsluiting van de klacht nog een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie. Hiervan wordt steeds melding gemaakt bij de kennisgeving van het afsluiten van de klacht.

Artikel 15

Onze vennootschap maakt jaarlijks vòòr 10 februari een schriftelijk verslag over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten, over aan de Vlaamse ombudsman betreffende het voorgaande kalenderjaar. Tevens zal onze vennootschap het schriftelijk verslag op de algemene vergadering agenderen.