



## INHOUDSOPGAVE

<b>1. UITGANGSPUNTEN</b>	pagina 2
<b>1.1. Wat is een klacht ?</b>	pagina 2
Definitie van klacht	pagina 2
Niet elke klacht wordt behandeld	pagina 2
Niet elke klacht gaat over een fout of tekortkoming	pagina 2
Niet twee keer voor hetzelfde	pagina 3
Taal	pagina 3
Klachten niet behandelen	pagina 3
De klachtenbehandelaar heeft niets te maken met de inhoud van de klacht	pagina 4
<b>1.2. Informele en formele behandeling van een klacht</b>	pagina 4
<b>1.3. Klachten die gemeld worden bij hogere overheden</b>	pagina 4
<b>2. STAPPENPLAN</b>	
<b>2.1. Stap 1 : De informele klachtprocedure</b>	pagina 4
2.1.1. De BMH-medewerker	pagina 4
2.1.2. Het diensthoofd	pagina 5
2.1.3. De algemene directie	pagina 5
2.1.4. Overstap naar de formele klachtenprocedure	pagina 5
2.1.5. De Raad van Bestuur	pagina 5
<b>2.2. Stap 2 : De formele procedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder</b>	pagina 5
<b>2.3. Stap 3 : De formele procedure naar het bestuur</b>	pagina 6
<b>2.4. Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst</b>	pagina 6
<b>2.5. Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen</b>	pagina 6



## PROCEDURE

### 1. **UITGANGSPUNTEN**

Iedereen kan kosteloos een klacht indienen;

Indien identiteit en adres bekend zijn en er een omschrijving van de feiten is waartegen de klacht gericht is, moet de klacht behandeld worden.

Deze procedure geldt voor klachten van huurders of kandidaat-huurders en –kopers een beschrijft hoe gewerkt wordt door :

- de Brugse Maatschappij voor Huisvesting (afgekort:BMH),
- één of meerdere van haar personeelsleden
- één van de aannemers of diensten die voor de BMH werken

Elk jaar , vóór 10 februari, brengt de BMH een geschreven verslag uit bij de Vlaamse Ombudsdienst over alle klachten van het vorige jaar. Dit verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag.

#### 1.1. **Wat is een klacht?**

*Een klacht is een duidelijke uitdrukking van een concreet nadeel als gevolg van een handeling uitgaande van :*

- *de BMH,*
- *personeelsleden van de BMH*
- *aannemers of diensten die werken voor de BMH.*

Er is een verschil tussen “niet tevreden zijn over iets” en “een echte klacht”. Daarom geldt voor een “echte klacht” volgende definitie:

een concreet feit waarbij de indiener de omstandigheden beschrijft en vermeldt van :

-schade die hij of de perso(o)n(en) die bij hem wettelijk inwonen persoonlijk geleden heeft/hebben of

-een nadeel die hij of de perso(o)n(en) die bij hem wettelijk inwonen persoonlijk heeft/hebben ondervonden, en die zonder dat feit, volgens hem/haar, niet zou gebeurd zijn;en mits de formele procedure van stap 2 wordt opgestart en minstens gedeeltelijk doorlopen is.

De klachtenprocedure geldt niet voor:

- wet- en regelgeving
- het (al dan niet gevoerd) beleid
- beleidsvoornemens of -verklaringen



### Niet elke klacht wordt behandeld.

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat hierbij om :

- Anonieme klachten,
- Klachten over iets wat meer dan een jaar geleden gebeurd is,
- Klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (zie definitie)
- Klachten over feiten of handelingen waarvoor de mogelijkheid bestaat een georganiseerd administratief beroep in te dienen bij een bevoegd rechtscollege
- klachten waarvoor een wettelijk beroep bezig is.

### Niet elke klacht gaat over een fout of tekortkoming

Klachten kunnen ongegrond zijn of over zaken gaan waarvoor een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) – zoals de BMH er één is – niet bevoegd is.

### Niet twee keer voor hetzelfde

Sommige mensen willen over eenzelfde onderwerp of voorwerp meerdere keren een klacht indienen. Een nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp kan **enkel** opnieuw ingediend en behandeld worden als er zich, sinds de behandeling van de vorige klacht, **nieuwe** feiten hebben voorgedaan.

### Taal

Klachten dienen gesteld te zijn overeenkomstig de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal. De klachtenbehandelaar gebruikt bij de klachtenbehandeling dan ook steeds het Nederlands.

Vanuit het principe van goed en klantvriendelijk bestuur moet een klachtenbehandelaar ook klachten behandelen die gesteld zijn in een courante taal (alleen Frans of Engels) en die gemakkelijk verstaanbaar zijn zonder tussenkomst van een tolk of vertaaldienst. De communicatie gebeurt in deze gevallen echter steeds in het Nederlands.

### Klachten niet behandelen

Als een klacht niet wordt behandeld, krijgt de klager hierover een brief met de reden van weigering. Dit kan ook met een e-mail gebeuren.

Als de weigering te maken heeft met een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, zal deze beroepsprocedure uitgelegd worden.

Als aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger, moet de klacht niet verder behandeld worden.



---

De klachtenbehandelaar heeft niets te maken met de inhoud van de klacht

Het is belangrijk dat de klachtenbehandelaar niets te maken heeft met de inhoud van de klacht. Deze persoon is gebonden aan het beroepsgeheim en dient neutraal te handelen. Aan deze persoon kan geen opdracht gegeven worden over de manier waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. Bijvoorbeeld: klachten over de klachtenbehandelaar of de directeur mogen niet door henzelf behandeld worden.

1.2. **Informeel en formeel behandeling van een klacht**

Volgens het stappenplan hierna verder beschreven bestaat er een informeel en een formeel behandeling van een klacht.

**Informeel** behandeling = de behandeling van een feit dat in aanmerking komt voor een formeel behandeling maar die zodanig verloopt dat zo'n formeel behandeling niet (meer) nodig is (Stap 1 in het hierna volgend stappenplan).

**Formeel** behandeling = procedure die minstens gedeeltelijk wordt doorlopen en die start bij een mondelinge of schriftelijke klacht gericht aan de (algemene) directie of aan de klachtenbehandelaar, al dan niet naar aanleiding van een voorafgaande informeel behandeling (vanaf stap 2 in het hierna volgend stappenplan).

1.3. **Klachten die gemeld worden bij de VMSW, de Vlaamse Ombudsdienst, de Inspectie RWO of andere hogere overheden**

Deze diensten sturen de klacht door naar de directie van de BMH.

De klacht wordt afgehandeld volgens de eigen klachtenprocedure van de BMH. (zie hieronder 2.2.1).

2. **STAPPENPLAN**

Het is van belang dat de volledige procedure doorlopen wordt. Vooraleer over te stappen naar de formele procedure moeten alle stappen van de informeel procedure gezet te worden.

2.1. **Stap 1 : De informeel klachtprocedure**

De klager richt zich mondeling of schriftelijk tot de BMH over een feit dat kan leiden tot een formele behandeling van een klacht.

2.1.1. **De BMH-medewerker:**

De BMH-medewerker die de feitelijke klacht in ontvangst neemt gaat eerst in gesprek met de klager, behalve indien het feit gaat over een andere BMH-medewerker (zie punt 2.1.2).

Indien de BMH-medewerker aanvoelt dat hij de klager niet tevreden kan stellen, stelt hij voor:



- de klager de mogelijkheid te geven de verantwoordelijke collega persoonlijk te spreken, of
- het probleem te bespreken met zijn of haar diensthoofd (zie punt 2.1.2.)

#### 2.1.2. **Het diensthoofd:**

- Wanneer het gesprek met de BMH-medewerker of de verantwoordelijke collega niet voor tevredenheid van de klager heeft gezorgd, of
- Wanneer de klacht gaat over een BMH-medewerker

zal het probleem ofwel :

- besproken worden met zijn/haar diensthoofd die op zijn/haar beurt zal proberen een gesprek te hebben met de klager
- met de betrokken medewerker als de klacht een BMH-medewerker zou gaan

Als ook dit gesprek niet voor tevredenheid van de klager zorgt, zal de klacht voorgelegd worden aan de algemene directie (zie punt 2.1.3.).

#### 2.1.3. **De algemene directie :**

- Wanneer het gesprek met het diensthoofd niet tot de tevredenheid van de klager heeft gezorgd, of
- Als de klager geen gesprek met het diensthoofd (meer) wil,

Zal aan de klager voorgesteld worden een **gesprek aan te vragen met de algemene directie.**

#### 2.1.4. **Overstap naar de formele klachtenprocedure :**

Als de klager geen gesprek met de algemene directie wil of als het gesprek met de algemeen directeur niet voor tevredenheid van de klager zorgt, wordt – naargelang het geval door het diensthoofd of door de algemeen directeur - aan de klager de nodige **uitleg** gegeven om de **formele klachtenprocedure** te starten.

#### 2.1.5. **De Raad van Bestuur :**

- Wanneer het gesprek met de algemene directie niet voor tevredenheid van de klager zorgt, of
- Als de klacht de klachtenbehandelaar of de directeur zelf gaat,

Zal aan de klager voorgesteld worden een **gesprek aan te vragen met de voorzitter van de raad van bestuur. Dit gesprek kan plaats grijpen ofwel tijdens het voorziene spreekuur van de voorzitter of op afspraak.**

### 2.2. **Stap 2 : De formele procedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder**

- De klager dient een klacht in bij de algemene directie of de klachtenbeheerder per brief, e-mail of mondeling – bij voorkeur met het klachtenformulier. Indien de klager deze tekst niet zelf wenst te schrijven of dit niet kan, kan de klachtenbeheerder dit voor de klager te doen.
- De klager kan zich ook steeds laten bijstaan door een derde partij naar keuze bij opmaak van klacht en gedurende de ganse klachtenprocedure.
- De BMH stuurt binnen de 10 dagen een ontvangstmelding hetzij per brief hetzij per mail.



Bij deze ontvangstmelding zal de juiste datum van ontvangst van de klacht vermeld worden en kan eventueel reeds meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling van de klacht.

- Indien de klacht over een BMH-medewerker gaat, wordt deze hiervan uiterlijk op het moment van de ontvangstmelding ingelicht. De medewerker en de klager worden uitdrukkelijk ingelicht dat de medewerker steeds het recht heeft om (afzonderlijk of samen met de klager) gehoord te worden.
- Termijn van afhandeling: de BMH zal de klager binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een antwoord of voorstel tot oplossing te geven.

2.3. **Stap 3 : De formele procedure naar het bestuur**

Indien de (algemene) directie niet (tijdig) reageert of indien de klager nog geen oplossing gekregen heeft die hem tevreden stelt, heeft de klager recht op een gesprek met de voorzitter van de raad van bestuur tijdens het voorziene spreekuur of op afspraak.

2.4. **Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst**

Indien de klager na het gesprek met de voorzitter nog niet tevreden is, kan hij een klacht indienen :

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel
  - telefonisch op het gratis nummer 0800 240 50 of
  - per mail op [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)
- Meer info vindt u op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

Ook de beklagde kan klacht indienen, en dit bij de Raad van Bestuur van de BMH (via de voorzitter).

2.5. **Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen**

Indien na alle bovenstaande gesprekken en/of brieven geen oplossing gevonden is die tot tevredenheid strekt,, kunnen zowel de klager als de beklagde of de BMH hogere (rechts)middelen aanspreken.

Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling),
- administratieve rechtspraak (schrappen: van de Raad van State; er zijn ook andere administratieve. rechtscolleges)

*Procedure goedgekeurd in Raad van Bestuur van de Brugse Maatschappij voor Huisvesting op 14/01/2019,*



## CONTACTGEGEVENS

### **Adres:**

**Brugse Maatschappij voor Huisvesting, Handboogstraat 2 bus 0013, 8000 Brugge**

### **Telefonisch bereikbaar:**

Voor administratieve en algemene vragen: elke werkdag van 8u30 tot 12u en van 13.30u tot 16.30u - Tel.nr.: 050 31 76 58

Voor technische vragen: elke werkdag van 8u30 tot 12u00 op het Technisch meldpunt. Tel.nr.: 050 45 90 80

### **Openingsuren loketten:**

Administratief loket: Maandag en donderdag van 9u tot 12u  
Dinsdagnamiddag van 14u tot 17u

### **Algemeen mailadres:**

[info@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:info@brugse-mij-huisvesting.be)

### **Diensthooften:**

Diensthooft verhuur, verkoop & sociale zaken: dhr. Jan POLLET (tel.nr. 050 45 90 83)  
Mailadres: [jan.pollet@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:jan.pollet@brugse-mij-huisvesting.be)

Diensthooft Projecten: ing. Elke VAN HAVER (tel.nr. 050 45 90 85)  
Mailadres: [elke.vanhaver@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:elke.vanhaver@brugse-mij-huisvesting.be)

Diensthooft Patrimoniumbeheer: dhr. Emmanuel WITTEBOLLE (tel.nr. 050 45 90 87)  
Mailadres: [emmanuel.wittebolle@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:emmanuel.wittebolle@brugse-mij-huisvesting.be)

### **Algemene Directie en Klachtenbehandelaar:**

Algemeen directeur: dhr. Luc DE SMEDT (tel.nr. 050 45 90 84)  
Mailadres: [luc.desmedt@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:luc.desmedt@brugse-mij-huisvesting.be)

Klachtenbehandelaar: mevr. Kristin DEKEYSER (tel.nr. 050 45 90 84)  
Mailadres: [kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be)

### **Gemandateerde Raad van Bestuur:**

Voorzitter: dhr. Pascal Ennaert (tel.nr. 050 45 90 84)  
Mailadres: [pascal.ennaert@icloud.com](mailto:pascal.ennaert@icloud.com)

### **Vlaamse Ombudsdienst:**

Adres: Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel  
Tel.: gratis op nummer 0800 240 50  
Mailadres: [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)  
Meer info vindt u op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)