

VERSLAG 2021 - INTERNE KLACHTDIENST VAN DE BGHM

Inleiding

De interne klachtendienst van de BGHM bestaat uit 2 personen:

Sarah WASTEELS (N)
en
Caroline OSSELAER (F)

Uitleg over de rol en de contactmogelijkheden met de Interne klachtendienst van de BGHM vindt u op de website van de BGHM in de rubriek Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij/Transparantie (<https://slrb-bghm.brussels/nl/brusselse-gewestelijke-huisvestingsmaatschappij/transparantie>)

In diezelfde rubriek publiceerde de interne klachtendienst een samenvatting van de gegevens uit het verslag van 2020.

In 2021 stond er in het jaarverslag 2020 van de BGHM een stukje over de interne klachtendienst. Dat verslag kan worden geraadpleegd op de interne website van de BGHM in de rubriek Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij/Onze verslagen (<https://slrb-bghm.brussels/nl/brusselse-gewestelijke-huisvestingsmaatschappij/onze-verslagen>)

In april 2021 werd het personeel van de BGHM via intranet en Teams ook herinnerd aan het bestaan en de bevoegdheden van de interne klachtendienst.

In januari 2021 namen de leden van de Interne klachtendienst ook deel aan een door de GOB georganiseerde gegeven door professor Frankie Schram van de KUL en betrof het klachtenbeheer en integraal klachtenmanagement, meer bepaald in het kader van de openbare dienst.

In oktober 2021 namen de leden van de Interne klachtendienst ook deel aan een door de GOB georganiseerde opleiding met als thema: « Klachtenbeheer en AVG; parallel met de uitoefening van de rechten van de betrokken personen ».

De leden van de Interne klachtendienst namen ook deel aan de vergaderingen met de verschillende interne klachtendiensten van de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die in 2021 door de GOB werden georganiseerd.

1. Samenvatting van de gegevens

Zie model Exceltabel ingesloten als bijlage 1

2. Opmerkingen over de gegevens uit de samenvatting van de gegevens

We stellen vast dat er in 2021 vijftien klachten zijn binnengelopen bij de BGHM. In 2020 waren dat er drie en in 2019 zes. We zien dus een lichte stijging van het aantal klachten.

Dat kan worden verklaard door de initiatieven die de interne klachtendienst heeft genomen om te herinneren aan het bestaan van de dienst en om de dienst meer bekendheid te geven.

Het aantal klachten blijft niettemin laag. Dat kan worden verklaard door het feit dat de openbare vastgoedmaatschappijen (kortweg OVM's) andere manieren hebben om te klagen bij de BGHM dan via de interne klachtendienst (beperkt overlegcomité, procedures bepaald in de beheersovereenkomst tussen de BGHM en elke OVM).

De kandidaat-huurders en huurders van de sector maken gebruik van de in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode bepaalde administratieve klacht- en beroepsprocedure, die voorschrijft dat er eerst een klacht moeten worden ingediend bij de OVM en daarna, in voorkomend geval, een beroep bij de BGHM. Ter informatie: in 2021 ontving de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij 34 beroepen overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode (wetende dat de betrokkenen eerst een klacht moeten indienen bij een OVM alvorens beroep aan te tekenen bij de BGHM: de laatste jaren is het aantal klachten gestegen van 152 tot 239).

Wat de partners van de BGHM betreft die met haar een overeenkomst hebben gesloten: in die overeenkomsten wordt bepaald dat er een beroep moet worden gedaan op bemiddelings- of arbitrageprocedures of de inschakeling van ad-hoc-comités.

Van de vijftien klachten konden er dertien niet door de Interne klachtendienst van de BGHM worden behandeld, omdat dergelijke klachten niet vallen onder de behandeling door de BGHM. De klager werd telkenmale ingelicht over die onbevoegdheid van de Interne klachtendienst en kreeg informatie over de toepasselijke procedures en/of over de dienst die de BGHM bevoegd achtte. Wanneer een dienst of personeelslid van de BGHM bevoegd was om informatie te geven of in te staan voor de opvolging, werd de klacht bovendien aan die dienst of dat personeelslid overgedragen en werd de klager daarover ingelicht.

De eerste klacht had betrekking op een beroepsbrief van een kandidaat-huurster van een OVM, van wie de kandidatuur was geschrapt. Ze had bij de OVM een klacht ingediend op basis van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode en de OVM had die klacht ongegrond verklaard. De persoon diende daarop in maart 2020 een beroep in bij de BGHM op basis van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. Aangezien ze geen reactie had gekregen van de BGHM, diende ze in 2021 een klacht in bij de interne klachtendienst. Na controle hebben we inderdaad vastgesteld dat de brief is toegekomen bij de BGHM, maar tijdens de lockdown van maart 2020 blijktbaar bij een verkeerde dienst is terechtgekomen op een bureau dat niet werd gebruikt.

We hebben de klaagster meegedeeld dat artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode voorziet in een gevolg wanneer een reactie van de BGHM binnen de haar toebedeelde termijn uitblijft en we hebben haar meegedeeld dat het beroep werd doorgestuurd naar de dienst bij de BGHM die beroepen behandelt. Die dienst deelde de interne klachtendienst mee dat het beroep, gelet op het uitblijven van een antwoord van de BGHM, als gegrond wordt beschouwd en dat de schrapping van de kandidatuur van die persoon derhalve ongedaan moest worden gemaakt. De BGHM lichtte enerzijds de persoon in kwestie en anderzijds de OVM en de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde in, opdat er zou worden overgegaan tot het ongedaan maken van de schrapping.

De tweede klacht betrof een waterlek in een woning van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde en de klager werd daarover ingelicht.

De derde klacht had betrekking op de omgeving van een gebouw dat eigendom is van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde en de klager werd daarover ingelicht.

De vierde klacht had betrekking op een defecte verwarming en een defecte lift in een gebouw dat eigendom is van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Bovendien werd het dossier voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klaagster werd over die overdracht ingelicht. De persoon nam opnieuw contact op met de interne klachtendienst voor meer informatie over de voortgang van het dossier ten gronde (vijfde klacht). De interne klachtendienst contacteerde de sociaal afgevaardigde, die aangaf dat ze de OVM nog eens had aangesproken en dat ze opnieuw contact opnam met de betrokkene. We legden de betrokkene nogmaals uit dat de interne klachtendienst onbevoegd was en deelden haar mee welke acties de sociaal afgevaardigde had ondernomen. Daar kwam geen reactie op.

De zesde klacht had betrekking op een weigering tot ruimtelijke afwijking door een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We verstrekten haar uitleg over de in het BBHR van 26 september 1996 bepaalde procedure. Bovendien werd het dossier voor verder gevolg overgedragen aan de sociaal afgevaardigde die aangesteld is voor de opvolging van sommige dossiers van de betreffende OVM. De klaagster werd over die overdracht ingelicht.

De zevende klacht had betrekking op voortdurende overlast bij een gebouw van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Het dossier werd voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klaagster werd over die overdracht ingelicht.

De achtste klacht had betrekking op een mutatieaanvraag die moest worden ingediend bij een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We verstrekten hem uitleg over de in het BBHR van 26 september 1996 bepaalde procedure. We verwezen de betrokkene door naar zijn verhuurder (OVM) en deelden hem mee dat, indien hij de naam van zijn verhuurder doorgaf, de dienst hem nog gericht zou kunnen doorverwijzen. Toen hij de naam van zijn verhuurder doorgaf met de mededeling dat hij die niet kon bereiken (negende klacht), werd het dossier voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht.

De tiende klacht had betrekking op de staat van een door een OVM te huur gestelde woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Het dossier werd voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht.

De elfde klacht betreft een klacht tegen een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Gelet op het feit dat er geen antwoord kwam van de OVM, vroeg ze ook naar een manier om de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde te contacteren. Na contact met de betreffende sociaal afgevaardigde werd de klaagster meegedeeld hoe ze contact kon opnemen.

De twaalfde klacht betreft een aangekondigde uithuiszetting van een huurster van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We verwezen door naar de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde voor opvolging. Die deelde ons mee dat ze diezelfde dag ook een e-mail had ontvangen van de betrokkene en dat zij de betrokkene in antwoord daarop had toegelicht hoe het dossier ervoor stond. We verwezen de betrokkene naar dat antwoord.

De dertiende klacht betrof een klacht met betrekking tot de opvolging van een mutatieaanvraag door een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Het dossier werd voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht. Hij vroeg ons het e-mailadres van zijn verhuurder en dat hebben we hem bezorgd.

Naar aanleiding van die informatie wendde de klager zich tot de sociaal afgevaardigde nadat hij moeilijkheden had ondervonden om contact op te nemen (veertiende klacht). Hij nam contact op via het algemene e-mailadres van de dienst van de sociaal afgevaardigden. Er werd hem geantwoord dat hij zich voor meer informatie over de vordering van zijn aanvraag moest wenden tot zijn verhuurder. Daarop stuurde de klager een e-mail naar de interne klachtendienst (vijftiende klacht) met de vraag of we het normaal vonden om hem terug door te verwijzen naar zijn verhuurder die hij niet kon bereiken. Naar aanleiding daarvan namen wij voor meer informatie en details contact op met de persoon die op de e-mail had geantwoord. Na dat gesprek nam die persoon contact op met de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde, die per mail aanvullende informatie aan de OVM heeft gevraagd om een oplossing te kunnen vinden voor deze klacht. Er werd voor deze klacht een oplossing gezocht en in 2022 ook gevonden. De personen die verantwoordelijk zijn voor het beantwoorden van deze e-mails gaan samenzitten om, naar aanleiding van de klacht, denkplaatjes uit te werken over het toekomstige beheer van dit gemeenschappelijke e-mailadres en de te verstrekken antwoorden op ontvangen e-mails. Wat het contactverzoek met de OVM betreft, heeft de door de BGHM bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde inlichtingen ingewonnen bij de OVM. Er werd ons meegedeeld dat de OVM opnieuw contact zal opnemen met de klager en dat de sociaal afgevaardigde hem hierover een mail heeft gestuurd.

Voor de interne klachtendienst, 31 januari 2022

Sarah WASTEELS (N)
Eerste Assistent
Interne klachtendienst / Directie Personeel en Organisatie / Menselijk kapitaal

&

Caroline OSSELAER (F)
Coördinatrice/Juriste
Interne klachtendienst / Juridische directie / Juridisch en administratief toezicht