

VERSLAG 2022 - INTERNE KLACHTDIENST VAN DE BGHM

Inleiding

De interne klachtendienst van de BGHM bestaat uit 2 personen:

Sarah WASTEELS (N)
en
Caroline OSSELAER (F)

Meer uitleg over de rol van de interne klachtendienst van de BGHM en hoe je die kan contacteren, vind je 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 2021.

In 2022 stond er in het jaarverslag 2021 van de BGHM een stukje over de interne klachtendienst. Dat verslag kan worden geraadpleegd op de website van de BGHM in de rubriek Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij/Onze verslagen (<https://slrb-bghm.brussels/nl/brusselse-gewestelijke-huisvestingsmaatschappij/onze-verslagen>).

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 2022 door de GOB werden georganiseerd.

De Brusselse Ombudsvrouw stelde haar dienst voor aan alle interne klachtendiensten van de instellingen van het Gewest en organiseerde op 15 december 2022 een bijeenkomst tussen de interne klachtendiensten en haar diensten. De 2 leden van de interne klachtendienst namen deel aan deze vergaderingen.

De interne klachtendienst werd het contactpunt voor de diensten van de Brusselse Ombudsvrouw en op 1 december 2022 werd een bilaterale vergadering georganiseerd.





1. Samenvatting van de gegevens

Klachten 2022			
Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Klachtendienst niet bevoegd	Totaal
9	0	44	53

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

We stellen vast dat er in 2022 drieënvijftig klachten zijn binnengelopen bij de BGHM. In 2021 waren dat er vijftien en in 2020 drie. We zien dus een lichte stijging van het aantal klachten. Dat kan worden verklaard door de acties die de interne klachtendienst sinds 2020 heeft ondernomen 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 doordat 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 2022 ontving de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij 33 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 drieënvijftig klachten konden er vierenveertig 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.

3. Overzicht van alle klachten die in 2022 werden ontvangen

De eerste klacht betrof een aangetekende brief die naar de BGHM was gestuurd en niet was afgehaald. De interne klachtendienst legde uit dat de BGHM gesloten was op de dag dat de aangetekende brief werd aangeboden en wees erop dat de persoon de brief in feite naar de verkeerde geadresseerde had gestuurd, omdat de inhoud van de klacht een OVM betrof. We deelden de betrokkene mee dat we contact zouden opnemen met de bevoegde diensten om ervoor te zorgen dat de sluitingsdagen van de BGHM bekend worden gemaakt aan het publiek. We verwezen de betrokkene door naar de procedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De tweede klacht betrof een verzoek om informatie over een kandidatuur voor een sociale woning. We droegen het dossier over aan de bij de OVM aangestelde sociaal afgevaardigde en de klager werd daarover ingelicht.

De derde klacht betrof de staat van een sociale woning. 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 betrof een verzoek om informatie over de berekening van de huurprijs van een sociale woning. 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 vijfde klacht had betrekking op geluids- en verlichtingsproblemen op een bouwterrein van een sociaal woningbouwproject waarvan de BGHM de opdrachtgever is. De interne klachtendienst nam contact op met de betrokken dienst van de BGHM. Deze dienst herinnerde de aannemer aan de reglementering ter zake en vroeg hem een herinnering te sturen naar zijn onderaannemers. De klager werd op de hoogte gesteld van deze actie en bedankte de interne klachtendienst. Enige tijd later diende de klager echter een nieuwe klacht in over dezelfde feiten (zesde klacht). De betrokken dienst van de BGHM richtte zich opnieuw tot de aannemer om te voorkomen dat de situatie zich nog zou voordoen. De klager reageerde verder niet meer.

De zevende klacht betrof de staat van een sociale woning. 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 klager bedankte de interne klachtendienst voor zijn interventie.



De achtste klacht betrof een onvoldoende antwoord op alle vragen in een e-mail aan de BGHM. De interne klachtendienst reageerde op de vraag die niet afdoende was beantwoord.

De negende klacht betrof een aanvraag voor een aangepaste sociale woning. De interne klachtendienst legde de inschrijvingsprocedure uit en verwees de klager door. Naar aanleiding van de reactie van de klager op de gegeven uitleg liet de interne klachtendienst een inschrijvingsformulier sturen naar de klager.

De tiende klacht ging over de huur van een ongezonde woning, maar er werd niet vermeld wie de eigenaar van de betreffende woning was. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst vroeg de klager wie de eigenaar was om hem op de juiste manier te kunnen doorverwijzen. De klager reageerde niet.

De elfde klacht had betrekking op burenhinder in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd verteld dat de OVM's noch de BGHM krachtens de reglementering bevoegd zijn om te bemiddelen in geschillen tussen burens. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel bevoegd zijn in ter zake.

De twaalfde klacht betrof de betwisting van een actie van een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst gaf uitleg over de in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode bepaalde klachtprocedure.

De dertiende klacht betrof een technisch probleem in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst vroeg informatie op om de klager te kunnen doorverwijzen. Naar aanleiding van deze informatie kreeg de interne klachtendienst van de klager te horen dat zijn technisch probleem was opgelost.

De veertiende klacht had betrekking op technische problemen en overlast in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd doorverwezen naar de klachtenprocedure op basis van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode en voor de nodige opvolging naar de bij de betrokken OVM aangestelde sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht.

De vijftiende klacht betrof technische problemen in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd doorverwezen naar de klachtenprocedure op basis van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode en voor de nodige opvolging naar de bij de betrokken OVM aangestelde sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht.



De zestiende klacht betrof technische problemen in een sociaal woongebouw en een mutatieaanvraag. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager kreeg meer info over de reglementering inzake mutaties. De klager werd doorverwezen naar de klachtenprocedure op basis van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode en voor de nodige opvolging naar de bij de betrokken OVM aangestelde sociaal afgevaardigde. De klager werd over die overdracht ingelicht.

De zeventiende klacht betrof een gebrek aan burgerzin in de sociale woningen. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd doorverwezen en na deze doorverwijzing werd contact geregeld tussen de eigenaar en de klager.

De achttiende klacht betrof een ongerustheid over de hernieuwing van de kandidaturen bij een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De hernieuwingsprocedure werd uitgelegd en de klager werd doorverwezen naar de bij de betrokken OVM aangestelde sociaal afgevaardigde. Die laatste nam contact op met de klager om hem gerust te stellen over de praktijken van de maatschappij.

De negentiende klacht betrof problemen met burens en veiligheid in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd verteld dat de OVM noch de BGHM krachtens de reglementering bevoegd zijn om te bemiddelen in geschillen tussen burens. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel bevoegd zijn ter zake. De klager werd ook doorverwezen naar de hulpdiensten voor noodsituaties.

De twintigste klacht had betrekking op een probleem met de netheid en het onderhoud van de groene ruimten. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd doorverwezen naar de eigenaar van de woningen. De klager was niet tevreden met ons antwoord. Er vonden verschillende gesprekken plaats tussen de eigenaar van de woningen en de klager, die leidden tot opheldering van de situatie.

De eenentwintigste klacht betrof problemen met burens in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd verteld dat de OVM's noch de BGHM krachtens de reglementering bevoegd zijn om te bemiddelen in geschillen tussen burens. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel bevoegd zijn ter zake.

De tweeëntwintigste klacht betrof een defecte lift. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en er werd hem gevraagd naar de gegevens van zijn verhuurder. Na ontvangst van deze informatie werd de klager op passende wijze doorverwezen.



De drieëntwintigste klacht betrof een ongedierteprobleem in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en er werd hem gevraagd naar de gegevens van zijn verhuurder. Na ontvangst van deze informatie stuurde de interne klachtendienst de persoon door. We kregen vervolgens te horen dat er contact had plaatsgevonden tussen een personeelslid van de BGHM en de klager.

De vierentwintigste klacht betrof de niet-ontvangst van door de BGHM toegezonden documenten en de reactie van de betrokken dienst op het feit dat de klager had gemeld de documenten niet te hebben ontvangen. De interne klachtendienst legde de procedure voor het verzenden van documenten aan gebruikers uit en liet de niet ontvangen documenten vervolgens opnieuw aangetekend versturen. De interne klachtendienst deelde de klager mee dat hij opnieuw contact kon opnemen als hij de documenten nog steeds niet zou hebben ontvangen. De klager nam opnieuw contact op met de BGHM en meldde de documenten niet te hebben ontvangen. De interne klachtendienst stelde vast dat de aangetekende brief terug naar afzender was gestuurd met de vermelding dat het adres onjuist was. De interne klachtendienst vroeg aan de klager of zijn adres correct was en liet het document opnieuw aangetekend versturen naar het juiste adres. De klager bedankte de interne klachtendienst voor zijn interventie.

De vijftwentigste 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. De persoon werd doorverwezen naar de juiste dienst met als doel het bewijsmateriaal in het bezit van de klager door te sturen.

De zesentwintigste klacht betrof vochtproblemen in een sociale woning. De interne klachtendienst probeerde de klager te informeren over zijn onbevoegdheid en over de doorverwijzing naar de betrokken diensten van de BGHM. De door de interne klachtendienst verstuurd e-mail kon niet worden verspreid omdat het e-mailadres van de klager niet meer in gebruik was. Wel kreeg de interne klachtendienst bericht dat er telefonisch contact was geweest tussen de diensten van de BGHM en de klager.

De zevenentwintigste klacht ging over een omgevallen boom op het terrein van een OVM. De persoon werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en werd doorverwezen naar de diensten die wel bevoegd zijn.

De achtentwintigste klacht betrof een verzoek om informatie over de opvolging van een kandidatuur. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Er werd om informatie gevraagd zodat de persoon op de juiste manier kon worden doorverwezen. Na ontvangst van deze informatie stuurde de interne klachtendienst de klager door naar de OVM en de betrokken sociaal afgevaardigde.



De negenentwintigste klacht betrof een melding van « fraude » betreffende een sociale woning. De persoon werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en werd doorverwezen naar de eigenaar van de betrokken woning.

De dertigste klacht had betrekking op veiligheidsproblemen in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel ter zake bevoegd zijn. De klager werd ook doorverwezen naar de hulpdiensten voor noodsituaties en anders naar zijn verhuurder.

De eenendertigste klacht had betrekking op problematische vermeldingen in een brief die door een personeelslid van de BGHM naar een sociale huurder was gestuurd. De klager werd meegedeeld dat zijn klacht ontvankelijk was. De interne klachtendienst stelde vast dat het betrokken personeelslid, zonder de tussenkomst van de interne klachtendienst af te wachten, de problematische vermeldingen had rechtgezet door de klager een nieuwe brief toe te sturen. De interne klachtendienst stelde vast dat er geen sprake was van problematisch opzet van de kant van het personeelslid. De interne klachtendienst herinnerde de klager er ook aan dat de BGHM en haar medewerkers ervoor zorgden dat de inhoud van het kwaliteitshandvest van de BGHM werd gerespecteerd en dat werd gesensibiliseerd rond de inhoud ervan. De klager stuurde een e-mail om het dossier af te sluiten.

De tweeëndertigste klacht had betrekking op de toezending van een document in het Frans aan de klager, terwijl hij het document in het Nederlands had aangevraagd. De klager betwistte ook het antwoord dat hij per e-mail in het Frans had ontvangen naar aanleiding van zijn reactie op de toezending van het verkeerde document. Deze klacht werd ontvankelijk verklaard. De interne klachtendienst stelde vast dat het document opnieuw werd verstuurd in het Nederlands en informeerde de klager over de procedures voor het versturen van documenten en de behandeling van aanvragen voor sociale woningen. De klager werd meegedeeld dat er opnieuw zou worden gesensibiliseerd rond de juiste behandeling op taalgebied om te voorkomen dat dergelijke situaties zich opnieuw zouden voordoen. Ondertussen had de klager een klacht ingediend bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. De interne klachtendienst legde in zijn antwoord aan deze Commissie uit wat er met de klacht was gebeurd en welke maatregelen werden overwogen. De Commissie verklaarde de klacht ontvankelijk en gegrond, maar nam nota van de inspanningen van de BGHM om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.

De drieëndertigste klacht betrof een verzoek om in te grijpen bij de toewijzing van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De procedure voor de toewijzing van woningen werd uitgelegd, alsook de rol van elke betrokken partij. De persoon werd doorverwezen naar de bevoegde dienst van de BGHM, die hem antwoordde door de staat van zijn dossier toe te lichten. De rol van de BGHM werd opnieuw aan de betrokkene bevestigd.



De vierendertigste klacht betrof de huurprijsberekening. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst vroeg bijkomende inlichtingen om de persoon te kunnen doorverwijzen. Deze reageerde niet op de vraag om bijkomende inlichtingen.

De vijfendertigste klacht betrof een verzoek om inlichtingen over de inschrijving voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de inschrijvingsprocedure uit en verwees de betrokkene door.

De zesendertigste klacht betrof de staat van een gebouw. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst vroeg informatie op om de persoon te kunnen doorverwijzen. De persoon antwoordde. De interne klachtendienst stuurde hem informatie over de instellingen die de staat van het gebouw kunnen controleren.

De zevenendertigste klacht betrof de staat van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode uit en vroeg om meer informatie om de persoon te kunnen doorverwijzen. De vraag bleef onbeantwoord.

De achtendertigste klacht had betrekking op een organisatorisch probleem bij een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode uit en verwees de betrokkene door naar de bevoegde diensten van de BGHM. Het dossier bleek te zijn gecontroleerd. De interne klachtendienst werd erover ingelicht dat de OVM het dossier in behandeling had genomen.

De negenendertigste klacht betrof een ruimtelijke afwijking. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst gaf toelichting bij de procedure voor ruimtelijke afwijkingen in het kader van de toewijzing van sociale woningen en bij de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De interne klachtendienst verwees de persoon door.

De veertigste klacht betrof een aanvraag voor een transfer naar een andere sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte het begrip "transfer" toe en vroeg meer informatie om de betrokkene te kunnen doorverwijzen. Aan deze aanvraag werd geen gevolg gegeven.



De eenenveertigste klacht betrof de toepassing van het sociaal tarief op de sociale woningen. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst werd erover ingelicht dat een andere dienst van de BGHM dezelfde klacht ook had ontvangen en dat de nodige informatie was doorgegeven aan de betrokkene. De interne klachtendienst deelde de betrokkene dan ook mee dat hij het dossier zou afsluiten.

De tweeënveertigste klacht betrof het onderhoud van de groene ruimten. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst verwees de persoon door.

De drieënveertigste klacht betrof een vraag over de houding van een openbare mandataris. De interne klachtendienst verduidelijkte zijn rol en deelde de klager mee dat hij de in de klacht genoemde persoon niet kon identificeren en dat het daarom niet mogelijk was deze klacht te behandelen. De klager reageerde niet.

De vierenveertigste klacht had betrekking op werken in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode uit en verwees door naar de bevoegde diensten van de BGHM. Het dossier werd behandeld door de diensten van de BGHM, die voor opvolging zorgden.

De vijfenveertigste klacht betrof een huurprijs zonder vermelding van de eigenaar. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst vroeg de persoon om aan te geven wie de eigenaar was om te kunnen doorverwijzen. Het was immers niet mogelijk om vast te stellen of de eigenaar een openbare vastgoedmaatschappij was. Er kwam geen reactie op dat verzoek.

De zesenvveertigste klacht betrof een openbare vastgoedmaatschappij. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De persoon werd doorverwezen naar de bevoegde diensten van de BGHM. Zij volgden het dossier op. De interne klachtendienst sloot het dossier af.

De zevenenveertigste klacht had betrekking op een probleem met de berekening van de huurprijs bij een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst gaf algemene informatie over de berekening van de huurprijs van een sociale woning en verwees de persoon vervolgens door naar zijn verhuurder. De betrokkene reageerde door te zeggen dat hij op 2 november had geprobeerd contact op te nemen met de diensten van de BGHM, maar dat zij niet bereikbaar waren. De interne klachtendienst achtte dit deel van de klacht ontvankelijk en wees de persoon erop dat de BGHM die dag gesloten was (een reglementaire sluitingsdag). De betrokkene reageerde door te zeggen dat hij deze informatie niet had gezien op de website van de BGHM, noch was er een ingesproken bericht op de





slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting
telefooncentrale.

De interne klachtendienst nam dan ook contact op met de betrokken diensten van de BGHM, zodat maatregelen konden worden genomen. Voortaan vermeldt de website van de BGHM op de pagina met het contactformulier op welke dagen de BGHM gesloten is. Er wordt systematisch een ingesproken bericht afgespeeld op de telefooncentrale. Er wordt ook een afwezigheidsbericht ingesteld op het algemene e-mailadres van de BGHM.

De achtenveertigste klacht betrof de staat van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode uit en verwees de betrokkene door naar de bevoegde diensten.

De negenenveertigste klacht had betrekking op de staat van een sociale woning en het uitblijven van een reactie van de openbare vastgoedmaatschappij. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de klachtenprocedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode uit en verwees de betrokkene door naar de bevoegde diensten.

De vijftigste klacht betrof verschillende problemen in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De persoon werd doorverwezen naar de bevoegde diensten.

De eenenvijftigste klacht betrof de toepassing van de indexering van de huurprijs in de sociale huisvestingssector. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst gaf uitleg over de wetgeving inzake de huurprijsberekening van sociale woningen, inclusief indexering. Voor meer details over hoe de huurprijs van de betrokkene werd berekend, werd deze laatste doorverwezen naar de bevoegde diensten van de BGHM. Zij deelden de interne klachtendienst mee dat zij de betrokken openbare vastgoedmaatschappij hadden gevraagd opnieuw contact op te nemen met de betrokkene om een concreet antwoord te geven in het licht van zijn persoonlijke situatie.

De tweeënvijftigste klacht betrof een verzoek om informatie over een kandidatuur voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de reglementering toe en verwees door naar de bevoegde diensten.



De drieënvijftigste klacht had betrekking op de wijze waarop een medewerker van de BGHM reageerde op wat de klager had gezegd tijdens het telefoongesprek met deze gebruiker. De klacht werd ontvankelijk verklaard. De interne klachtendienst nam contact op met de verantwoordelijke van de betrokken dienst van de BGHM. Het betrokken personeel werd opnieuw gewezen op de principes die moeten worden toegepast bij telefoongesprekken met gebruikers, in overeenstemming met het kwaliteitshandvest van de BGHM. De persoon werd ingelicht over deze acties. De betrokkene reageerde door terug te komen op de kern van zijn probleem bij het zoeken naar een woning. De interne klachtendienst probeerde de betrokkene door te verwijzen, maar kon geen e-mail sturen omdat het e-mailadres van de klager niet meer geldig was.

Voor de interne klachtendienst, 31 januari 2023

Sarah WASTEELS (N)

Attaché

Interne klachtendienst / Directie Personeel en Organisatie / Menselijk kapitaal

en

Caroline OSSELAER (F)

Coördinatrice - Juriste

Interne klachtendienst / Juridische directie / Juridisch en bestuurlijk toezicht

