

VERSLAG 2023 - INTERNE KLACHTENDIENST VAN DE BGHM - Samenvatting

Klachten 2023			
Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Klachtendienst niet bevoegd	Totaal
5 (waaronder 2 waarvoor de OVM gedeeltelijk onbevoegd is)	1	65 (waaronder 1 gedeeltelijk onontvankelijk)	71

Klachtenbehandeling:

We stellen vast dat er in 2023 71 klachten zijn binnengelopen bij de BGHM. In 2022 waren dat er 53 en in 2021 15. We zien dus een stijging van het aantal klachten (stijging van bijna 34% tussen 2022 en 2023). Dat kan worden verklaard door de acties die de interne klachtendienst heeft ondernomen om te herinneren aan het bestaan van de dienst en om er meer bekendheid aan te geven, alsook door het bestaan van de Brusselse Ombudsdienst, die ook de interne klachtendiensten onder de aandacht brengt. De zichtbaarheid van de interne klachtendienst werd verbeterd doordat een pagina werd aangemaakt over de interne klachtendiensten op BE.BRUSSELS.

1. Onbevoegdheid van de dienst

Van de 71 klachten konden er 65 (waaronder 1 gedeeltelijk onontvankelijk, zie hieronder) niet worden behandeld door de interne klachtendienst van de BGHM, omdat dergelijke klachten niet worden behandeld door de BGHM, maar door de OVM's. De klager werd telkenmale ingelicht over die onbevoegdheid van de interne klachtendienst en kreeg informatie over de toepasselijke procedures (voornamelijk artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode) 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.

2. Onontvankelijke klachten

Eén klacht was onontvankelijk om de volgende reden: de klager wilde klagen over een medewerker van de BGHM, maar gaf niet aan of de klacht betrekking had op de inhoud van een dossier of op de manier waarop de medewerker zijn dossier had behandeld. Bovendien gaf de persoon niet aan wanneer de situatie zich had voorgedaan. We hebben om meer informatie over deze elementen gevraagd en nooit een antwoord ontvangen. We hebben dit dossier dan ook gesloten.

Een van de klachten waarvoor de interne klachtendienst zich gedeeltelijk onbevoegd verklaarde, bevatte een onderdeel dat betrekking had op een probleem dat de BGHM betrof, maar het aangehaalde feit was meer dan 8 maanden oud en bovendien ging het om een beslissing van de BGHM in het kader van een beroep dat was ingesteld op grond van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode (de dienst was dus onbevoegd om een probleem te behandelen dat verband hield met een OVM - zie hierboven voor klachten waarvoor de dienst onbevoegd was).

3. Ontvankelijke klachten

De 5 ontvankelijke klachten (waaronder 2 waarvoor wij gedeeltelijk onbevoegd zijn) zijn de volgende:

- Probleem van het aantal belsignalen bij het bellen naar het gratis telefoonnummer dat de BGHM invoerde

Actie van de interne klachtendienst: er is contact opgenomen met de betrokken diensten zodat de IT-dienst contact kon opnemen met Irisnet om te kijken wat er gedaan kon worden om het systeem aan te passen. Daarnaast hebben we de betrokkene op de hoogte gesteld van onze andere contactkanalen en de stappen die onze IT-dienst heeft ondernomen.

- Klacht over het gebrek aan reiniging van een bouwplaats waarvan de BGHM de opdrachtgever is

Actie van de interne klachtendienst: er is contact opgenomen met de betrokken dienst van de BGHM. Een architect, die lid is van deze dienst, heeft zich tijdens een werfbezoek rechtstreeks tot de aannemer gericht. Op de dag van dit werfbezoek stelde de architect vast dat de wegen proper waren. De aannemer die instond voor de werken, bevestigde echter dat de wegen vuil waren op de dag van de klacht, maar dat ze aan het einde van de middag zouden zijn schoongemaakt. Bovendien is de onderaannemer verplicht om de wegen twee keer per week schoon te maken. De architect heeft de aannemer gevraagd om toe te zien op de netheid van de wegen en de dienst van de BGHM die deze werf opvolgt, zal tijdens zijn wekelijkse bezoeken aan de bouwplaats extra aandacht besteden aan de wegen. Al deze verklaringen zijn aan de klager meegedeeld.

- Klacht over lawaai overdag en verlichting op een bouwplaats waarvan de BGHM de opdrachtgever is

Actie van de interne klachtendienst: er is contact opgenomen met de betrokken dienst van de BGHM.

Deze heeft de aannemer die de werken uitvoert op de hoogte gebracht en er nogmaals op gewezen dat de werfuren gerespecteerd moeten worden: van 7u tot 19u, van maandag tot vrijdag.

De aannemer werd ook gevraagd om:

- al zijn onderaannemers eraan te herinneren ;
- ervoor te zorgen dat er geen werflawaai is vóór 7 uur ;
- erop toe te zien dat de werfverlichting 's nachts niet storend is voor de burens.

De aannemer werd aangespoord om alles in het werk te stellen om de overlast voor de burens te beperken en kreeg te horen dat de genoemde situaties zich niet meer mogen voordoen. De dienst van de BGHM die de werf opvolgt, zal hier tijdens zijn bezoeken

ter plaatse extra aandacht aan besteden. Al deze uitleg is gegeven aan de klaagster, die zich sindsdien niet meer tot de interne klachtendienst heeft gewend.

- Klacht over het niet beantwoorden van een mail en het slecht doorsturen van berichten die bij de BGHM binnenkomen via bepaalde rubrieken van het contactformulier op de website van de BGHM (2)

Een klager richtte zich tot de interne klachtendienst met inhoudelijke vragen over een dossier waarvoor de interne klachtendienst niet bevoegd was. De klager werd doorverwezen, maar klaagde dat hij eerder een e-mail naar de interne klachtendienst van de BGHM had gestuurd, die onbeantwoord was gebleven. Dit deel van de klacht moet dus als ontvankelijk worden beschouwd. We vonden geen mail gericht aan de interne klachtendienst, maar het bleek dat deze persoon het contactformulier op de website van de BGHM had gebruikt en dat het bericht verkeerd was doorgestuurd. Door een verandering binnen de organisatie was het doorsturen van deze berichten niet meer in lijn met de verdeling van de opdrachten binnen de organisatie. Naar aanleiding van deze klacht hebben wij maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat nieuwe berichten die via dit kanaal bij de BGHM binnenkomen op de juiste manier worden doorgestuurd en hebben wij de klager hiervan op de hoogte gesteld.

Voor de interne klachtendienst, 8 februari 2024

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

En

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