

## **VERSLAG 2025 - 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 de jaarverslagen.*

*Sinds 2022 (dienstjaar 2021) staat er in het jaarverslag 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 2025 door de GOB werden georganiseerd.*

*Sinds eind 2022 zijn de leden van de interne klachtendienst van de BGHM ook het aanspreekpunt voor de diensten van de Brusselse Ombudsvrouw.*

*De interne klachtendienst zorgt er sinds 2024 ook voor dat de Brusselse Ombudsvrouw en haar contactgegevens op de website van de BGHM staan en dat de vereiste vermeldingen worden opgenomen in de kennisgevingen van individuele beslissingen.*



## 1. Samenvatting van de gegevens

| Klachten 2025          |                          |                             |        |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------|
| Ontvankelijke klachten | Onontvankelijke klachten | Klachtendienst niet bevoegd | Totaal |
| 4                      | 4                        | 40                          | 48     |

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

We stellen vast dat in 2025 achtenveertig klachten bij de BGHM binnenliepen. In 2024 waren dat er vierenzestig en in 2023 eenenzeventig. Het aantal klachten is dus relatief stabiel en 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 er meer bekendheid aan te geven, alsook door het bestaan van de dienst van de Brusselse Ombudsvrouw, 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.

Het aantal klachten blijft niettemin laag. Dat kan worden verklaard doordat de openbare vastgoedmaatschappijen (afgekort 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 2025 ontving de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij 57 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).

Voor de partners van de BGHM die een overeenkomst met de BGHM hebben gesloten, voorzien deze overeenkomsten in de mogelijkheid om een beroep te doen op bemiddelingsprocedures, arbitrage of aanhangigmaking bij ad-hoccomités.



Van de achtenveertig klachten konden er veertig 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 2025 werden ontvangen**

De 1<sup>e</sup> klacht had betrekking op de berekening van de huurprijs van een sociale woning en de staat waarin deze zich bevond. De betrokkene werd meegedeeld dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. We hebben de zaak doorverwezen naar de dienst van de sociaal afgevaardigden en de klager is hiervan op de hoogte gebracht. De dienst van de sociaal afgevaardigden verstrekke de relevante informatie en er kwam geen reactie meer van de betrokkene. De dienst van de sociaal afgevaardigden heeft ons laten weten dat de sociale dienst van de openbare vastgoedmaatschappij is tussengekomen.

De 2<sup>e</sup> klacht betrof een klacht over uitzetting uit een woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klager voor alle zekerheid geïnformeerd over de klachtenprocedure die van toepassing is in de sociale huisvesting en heeft informatie gevraagd over zijn verhuurder om de klager beter te kunnen begeleiden. De klager heeft geen gevolg gegeven aan dit verzoek om informatie.

De 3<sup>e</sup> klacht betrof een probleem met de verwarming in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft informatie verstrekt over de klachtenprocedure die van toepassing is in de sociale huisvesting en heeft de klacht doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden. De sociaal afgevaardigde heeft aangegeven dat de OVM opnieuw contact zou opnemen met de klager. De klager reageerde door aan te geven dat hij niet tevreden was met het gegeven antwoord. De interne klachtendienst heeft hem eraan herinnerd dat de dienst in deze kwestie niet bevoegd is en de dienst van de sociaal afgevaardigden heeft de klager per aangetekende brief geantwoord.

De 4<sup>e</sup> klacht had betrekking op het bewonen van een sociale woning. De betrokkene werd geïnformeerd dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de zaak voor verdere afhandeling doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden en heeft de klager hiervan op de hoogte gesteld.



De 5<sup>e</sup> klacht betrof een probleem met betrekking tot de rechten bij de huur van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. We hebben de zaak doorgestuurd naar de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd hiervan op de hoogte gebracht. De sociaal afgevaardigde heeft de klager specifieke informatie gegeven over de klachtenprocedure.

De 6<sup>e</sup> klacht betrof een melding van oneigenlijk gebruik van een woning. De klager werd ervan in kennis gesteld dat zijn klacht onontvankelijk was, omdat de interne klachtendienst niet kon vaststellen of de BGHM of een medewerker daarvan dit dossier had behandeld. De interne klachtendienst heeft de klager om informatie over zijn verhuurder gevraagd om hem beter te kunnen doorverwijzen. Er kwam geen reactie van de klager.

De 7<sup>e</sup> klacht had betrekking op een technisch probleem in de keuken van een sociale woning. De interne klachtendienst heeft de klager meegedeeld dat de dienst hiervoor niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klager om informatie over zijn verhuurder gevraagd om hem beter te kunnen doorverwijzen. Er kwam geen reactie van de klager.

De 8<sup>e</sup> klacht betrof een probleem met betrekking tot een studio, zonder verdere uitleg. De klager werd ervan in kennis gesteld dat zijn klacht onontvankelijk was, omdat de interne klachtendienst niet kon vaststellen of de BGHM of een medewerker daarvan dit dossier had behandeld. De interne klachtendienst heeft de klager om informatie over zijn verhuurder gevraagd om hem beter te kunnen doorverwijzen. Er kwam geen reactie van de klager.

De 9<sup>e</sup> klacht betrof een transferaanvraag voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klager uitleg gegeven over de transferprocedure en heeft de klacht voor verdere afhandeling doorgestuurd naar de sociaal afgevaardigde van de betreffende OVM. De sociaal afgevaardigde heeft de klager bijkomende uitleg gegeven.

De 10<sup>e</sup> klacht had betrekking op de schrapping van een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was, maar hebben informatie opgevraagd bij de dienst van de BGHM die verantwoordelijk is voor het beheer van de kandidaturen. Het bleek dat de schrapping van de kandidatuur al ongedaan was gemaakt en dat de klager hiervan op de hoogte zou worden gesteld. De interne klachtendienst heeft de klager hiervan op de hoogte gebracht.

De 11<sup>e</sup> klacht had betrekking op de behandeling van een klacht door een sociaal afgevaardigde op grond van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De interne klachtendienst stelde vast dat de klacht onontvankelijk was en bracht de klager hiervan op de hoogte. De interne klachtendienst heeft de klager tevens meegedeeld dat hij geen afwijkende behandeling van de klacht op grond van artikel 76 door de sociaal afgevaardigde ten opzichte van de gebruikelijke procedures heeft vastgesteld, noch een gebrek aan onpartijdigheid in het advies dat over de klacht is uitgebracht. De interne





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

klachtendienst heeft tevens vastgesteld dat de materiële typefouten die in het advies van de sociaal afgevaardigde zijn vastgesteld, geen invloed hebben gehad op de behandeling van de klacht. Ten slotte heeft de interne klachtendienst vastgesteld dat de documenten waarvan de klager inzage wilde krijgen, aan hem zijn toegezonden in het kader van de behandeling van het beroep dat op basis van voormeld artikel 76 is ingesteld. De interne klachtendienst heeft de klager uitleg gegeven over de toepasselijke procedures en heeft vastgesteld dat de klager ook een antwoord van de BGHM heeft ontvangen over de elementen die in het kader van zijn klacht werden aangevoerd en dat dit antwoord in overeenstemming is met de toepasselijke procedures en principes.

De 12<sup>e</sup> klacht betrof een vraag over een kandidatuur voor een sociale woning en bevatte een verzoek om een afspraak. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst legde de klager uit dat afspraken bij de OVM's worden gemaakt en verstrekke daarom de contactgegevens van de betreffende OVM. De klager was niet tevreden met het antwoord. De interne klachtendienst heeft vervolgens de geldende procedure nader toegelicht, de klacht doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden en contact opgenomen met de klager. De klager heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 13<sup>e</sup> klacht had betrekking op de opvolging van een kandidatuur voor een sociale woning. De klager werd geïnformeerd dat de interne klachtendienst niet bevoegd was; deze dienst heeft ook de geldende procedure uitgelegd en de klager doorverwezen naar de instanties die bevoegd zijn om op dit verzoek te reageren.

De 14<sup>e</sup> klacht had betrekking op het uitblijven van een antwoord op een e-mail die naar de BGHM was gestuurd op een algemeen e-mailadres. De interne klachtendienst verklaarde de klacht ontvankelijk en controleerde de opvolging van deze e-mail. De interne klachtendienst heeft zijn excuses aangeboden voor het uitblijven van een reactie. Bovendien heeft de interne klachtendienst de klager uitleg gegeven over de inhoud van het dossier en de klager doorverwezen naar Brussel Huisvesting voor vragen die geen betrekking hadden op de BGHM. De klager heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 15<sup>e</sup> klacht had betrekking op een verzoek om inspectie van een woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst stelde vast dat het niet ging om een woning die door de BGHM of een OVM werd verhuurd en verwees de klager dan ook door naar Brussel Huisvesting. De klager heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 16<sup>e</sup> klacht betrof een betwisting van een beslissing van de BGHM in het kader van een beroep op grond van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De interne klachtendienst heeft het beroepsdossier in zijn geheel onderzocht en heeft geen problematische behandeling van het dossier door de diensten van de BGHM of door een medewerker daarvan vastgesteld. De interne klachtendienst heeft de klager hiervan op de hoogte gebracht en daarbij aangegeven dat hij niet bevoegd is om een beslissing van de BGHM ten gronde te vernietigen of te wijzigen, en heeft de klager verwezen naar de



**Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij**

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840

rechtsmiddelen die vermeld staan in de kennisgeving van de door de BGHM genomen beslissing.

De 17<sup>e</sup> klacht had betrekking op het beheer van een kandidaatsdossier voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klager geïnformeerd over de klachtenprocedure.

De 18<sup>e</sup> klacht had betrekking op een afwijkingsaanvraag voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. We hebben de algemene principes en de geldende procedure toegelicht. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht.

De 19<sup>e</sup> klacht had betrekking op een onvervulde mutatieaanvraag voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klachtenprocedure uitgelegd. De interne klachtendienst droeg het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager is hiervan op de hoogte gesteld.

De 20<sup>e</sup> klacht had betrekking op een aanvraag voor het bezorgen van stukken uit een dossier van een sociale woning. De betrokkene werd ervan in kennis gesteld dat zijn klacht onontvankelijk was, aangezien er geen voorafgaand verzoek was ingediend bij een dienst van de BGHM. De interne klachtendienst verwees de klager door naar de bekendmakingsprocedures van de administratie en naar de verhurende maatschappij.

De 21<sup>e</sup> klacht had betrekking op de opvolging van een kandidatuur voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode, heeft de procedures met betrekking tot de kandidatuur toegelicht en heeft voor het overige doorverwezen naar de bevoegde gewestelijke instanties.

De 22<sup>e</sup> klacht had betrekking op de opvolging van de toewijzing van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was en de BGHM evenmin bevoegd was, aangezien deze geen sociale woningen toewijst. De interne klachtendienst heeft het dossier overgedragen aan de sociaal afgevaardigde die bij de betrokken maatschappij is aangesteld. Na tussenkomst van de sociaal afgevaardigde werd de situatie geregulariseerd en bedankte de klager de interne klachtendienst.

De 23<sup>e</sup> klacht betrof de bewoning van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft vastgesteld dat de klager zich ook tot de bevoegde instellingen heeft gewend en heeft het dossier dus afgesloten.





De 24<sup>e</sup> klacht had betrekking op de melding van informatie in het kader van een kandidatuur voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de toepasselijke procedures toegelicht en doorverwezen naar de bevoegde instanties.

De 25<sup>e</sup> klacht betrof een collectieve eis van huurders van sociale woningen. De klagers werd meegedeeld dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft het dossier doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden. Deze dienst heeft de interne klachtendienst meegedeeld dat de klacht werd behandeld in het kader van de procedure bepaald in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 26<sup>e</sup> klacht betrof een technisch probleem in een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de dienst van de sociaal afgevaardigden op de hoogte gebracht, die opnieuw contact heeft opgenomen met de betrokkene en de klacht verder heeft opgevolgd.

De 27<sup>e</sup> klacht betrof een vraag over het raadplegen van persoonsgegevens in het kader van een kandidatuur voor een sociale woning. De persoon werd ervan in kennis gesteld dat zijn klacht onontvankelijk was, aangezien hij zich niet vooraf tot een dienst van de BGHM of een medewerker daarvan had gewend. De interne klachtendienst heeft het dossier doorverwezen naar de DPO van de BGHM. Deze heeft de klager antwoorden verstrekt over de redenen voor het raadplegen van de persoonsgegevens.

De 28<sup>e</sup> klacht had betrekking op de houding van een sociaal afgevaardigde ten opzichte van de klager. De grieven waren de volgende: geen contact opnemen en geen motivering. De interne klachtendienst stelde vast dat de klacht ontvankelijk was en bracht de klager hiervan op de hoogte. De interne klachtendienst heeft navraag gedaan bij de dienst van de sociaal afgevaardigden. De interne klachtendienst heeft vastgesteld dat de betrokken sociaal afgevaardigde de klager nog dezelfde dag had geantwoord, nadat de sociaal afgevaardigde en de interne klachtendienst hierom waren gevraagd. De interne klachtendienst heeft vastgesteld dat het antwoord van de sociaal afgevaardigde in overeenstemming was met de gebruikelijke inhoud van de antwoorden die door de sociaal afgevaardigden worden gegeven en dat er geen problematische elementen in dit antwoord zaten. De interne klachtendienst heeft de klager hiervan op de hoogte gebracht.

De 29<sup>e</sup> klacht had betrekking op een afrekening van lasten voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft het dossier overgedragen aan de dienst van de sociaal afgevaardigden en daarbij aangegeven dat de inhoud van de klacht reeds in behandeling was op grond van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De dienst van de sociaal afgevaardigden heeft de klager uitgenodigd om te worden gehoord in het kader van voormeld artikel 76.



De 30<sup>e</sup> klacht betrof de bewoning van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft het dossier afgesloten en doorgegeven aan de dienst van de sociaal afgevaardigden.

De 31<sup>e</sup> klacht had betrekking op de opvolging van een kandidatuur voor een sociale woning. De interne klachtendienst heeft de klager meegedeeld dat hij niet bevoegd was en heeft het dossier doorverwezen naar de dienst van de sociaal afgevaardigden, die de klager de nodige informatie heeft verstrekt.

De 32<sup>e</sup> klacht had betrekking op een gewijzigde situatie van een kandidaat-huurder. De interne klachtendienst heeft informatie opgevraagd bij de betrokken dienst van de BGHM. Deze dienst heeft bevestigd dat het nodige was gedaan. De interne klachtendienst heeft de klager meegedeeld dat de dienst niet bevoegd was en heeft aangegeven dat het nodige niettemin was gedaan.

De 33<sup>e</sup> klacht had betrekking op een factuur voor het ontsmetten van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft het dossier doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden, die de werkwijze aan de klager heeft uitgelegd.

De 34<sup>e</sup> klacht betrof een melding van fraude met betrekking tot een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft het dossier doorverwezen naar de dienst van de sociaal afgevaardigden, die navraag heeft gedaan bij de betrokken instantie. Deze instantie zal de situatie afhandelen.

De 35<sup>e</sup> klacht betrof de berekening van de huurprijs 2026 van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de uitleg en de parameters verstrekt die voor de berekening 2026 zijn gebruikt en heeft de klager geïnformeerd over de doorverwijzing naar de dienst van de sociaal afgevaardigden.

De 36<sup>e</sup> klacht betrof de berekening van de huurprijs 2026 en de lasten van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de uitleg en de parameters verstrekt die voor de berekening 2026 zijn gebruikt en heeft de klager geïnformeerd over de doorverwijzing naar de dienst van de sociaal afgevaardigden.

De 37<sup>e</sup> klacht betrof een verzoek om een afspraak met een sociaal afgevaardigde van de BGHM te verplaatsen in het kader van de klachtenprocedure op grond van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De interne klachtendienst heeft de klager meegedeeld dat hij niet bevoegd was en heeft het dossier doorverwezen naar de dienst van de sociaal afgevaardigden, die het nodige heeft gedaan om de afspraak te verplaatsen.







slrb-bghm.brussels  
logement social - sociale huisvesting

De 38<sup>e</sup> klacht betrof de staat van een sociale woning, met een verzoek om in te grijpen. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de dienst van de sociaal afgevaardigden op de hoogte gebracht voor de opvolging van de situatie. De interne klachtendienst heeft ook vastgesteld dat de verhurende maatschappij tot de ontvangers van het bericht behoorde. De dienst van de sociaal afgevaardigden heeft contact opgenomen met de betrokken maatschappij, die de stand van zaken van het dossier en de opvolging die zij daaraan geeft, heeft toegelicht.

De 39<sup>e</sup> klacht had betrekking op de aanwezigheid van bedwantsen in een hotel in Brussel. De interne klachtendienst heeft vastgesteld dat hij deze klacht via een federale overheidsdienst had ontvangen. De interne klachtendienst heeft de klacht doorgestuurd naar de bevoegde dienst.

De 40<sup>e</sup> klacht had betrekking op de staat van een sociale woning en op een probleem met het beheer van het huur dossier van de klager. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de klachtenprocedure overeenkomstig artikel 7 van de Brusselse Huisvestingscode toegelicht.

De 41<sup>e</sup> klacht had betrekking op de houding van een openbare vastgoedmaatschappij tegenover één van haar huurders. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. Gezien de inhoud van de klacht heeft de interne klachtendienst het dossier echter doorgestuurd naar de bevoegde dienst van de BGHM voor de juridische en administratieve opvolging van de openbare vastgoedmaatschappijen. Die dienst heeft de betrokken maatschappij een brief gestuurd met het verzoek bepaalde gegevens te verifiëren en bepaalde maatregelen te nemen. De betrokken maatschappij heeft de BGHM enkele elementen van antwoord gegeven over de opvolging van de inhoud van de klacht.

De 42<sup>e</sup> klacht had betrekking op de behandeling van een dossier door een Sociaal Verhuurkantoor. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst noch de BGHM bevoegd waren. De interne klachtendienst heeft de klager doorverwezen naar de bevoegde instantie.

De 43<sup>e</sup> klacht betrof een melding betreffende de bewoning van een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. Gezien de inhoud van de melding hebben we de betrokkene doorverwezen naar de verhurende maatschappij.

De 44<sup>e</sup> klacht had betrekking op burenoverlast in een sociaal woongebouw. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft de toepasselijke procedures toegelicht en de betrokkene doorverwezen naar de bevoegde diensten. De interne klachtendienst heeft ook informatie opgevraagd over de verhuurder. Na ontvangst van de bijkomende informatie heeft de interne klachtendienst het dossier doorgestuurd naar de dienst van de sociaal afgevaardigden voor verdere opvolging.



**Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij**

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840

De 45<sup>e</sup> klacht had betrekking op het taalgebruik in het kader van een aanwervingsprocedure door een openbare vastgoedmaatschappij. De klager werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was en dat de klacht was doorgestuurd naar de bevoegde dienst van de BGHM voor de juridische en administratieve opvolging van de OVM's.

De 46<sup>e</sup> klacht betrof de staat van een sociaal woongebouw zonder verdere precisering. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst verwees door naar de bevoegde instanties en de toepasselijke procedures.

De 47<sup>e</sup> klacht had betrekking op de staat van een kandidaatsdossier voor een sociale woning. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke principes en procedures toe en verwees de betrokkene door naar de bevoegde diensten.

De 48<sup>e</sup> klacht had duidelijk betrekking op een sociale huisvestingsmaatschappij, maar het bericht bevatte geen inhoud. De betrokkene werd ingelicht dat de interne klachtendienst niet bevoegd was. De interne klachtendienst heeft vastgesteld dat de openbare vastgoedmaatschappij tot de ontvangers van het bericht behoorde en heeft het dossier daarom afgesloten.

Voor de interne klachtendienst, 18 februari 2026

Sarah WASTEELS (N)

Attaché

Interne klachtendienst / Directie Personeel en Organisatie / Ontwikkeling van de organisatie en Interne communicatie

En

Caroline OSSELAER (F)

Coördinatrice - Juriste

Interne klachtendienst / Juridische directie / Juridisch en bestuurlijk toezicht

