Klachtenprocedure Woonstart

Opgemaakt op	*Laatste wijziging*	*Goedgekeurd op BO?*
01/09/2023	*08/09/2025*	*11/09/2025*

Doel van de procedure

Via een klachtenprocedure wil Woonstart (kandidaat) huurders en andere belanghebbenden een duidelijke, gestructureerde manier bieden om klachten te uiten en inzicht te geven hoe deze behandeld worden. Dit helpt bij het verbeteren van de dienstverlening en het waarborgen van de rechten van de (kandidaat) – huurders en andere belanghebbenden.
Een duidelijke, goed werkende klachtenprocedure draagt bij aan een betere relatie en zorgt voor een kwalitatieve dienstverlening bij Woonstart.

Definitie

Een klacht is een manifeste uiting – mondeling, schriftelijk of elektronisch – waarbij een ontevreden indiener klaagt over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie. Het terugkerend karakter is hierbij belangrijk. Het is niet de eerste keer dat de klant het probleem aankaart.

Een klacht gaat over een bepaalde handeling, de werking van Woonstart of een bepaalde tekortkoming in de organisatie van Woonstart die gevolgen heeft voor de indiener.

Niet als klacht beschouwd: sociale meldingen (bv. burenruzies) of technische meldingen (bv. defecte verwarming). Deze worden doorgegeven aan de juiste dienst. Indien twijfel bestaat, wordt de klachtenprocedure toegepast.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen. Dit kan:

- **Schriftelijk:** per brief naar Sint-Michielstraat 1A, 8700 Tielt, of per e-mail naar klachten@woonstart.be.
- **Mondeling:** telefonisch of aan het loket (de medewerker registreert dit in het klachtenregister).
- **Digitaal / via de website:** via het klachtenformulier (zie bijlage).

Vereiste gegevens

Een klacht is ontvankelijk indien ze minstens volgende gegevens bevat:

- Naam en adres van de indiener
- Omschrijving van de klacht, inclusief eerdere stappen die ondernomen zijn

Ontbreken deze gegevens, dan wordt de klacht onontvankelijk verklaard. De indiener wordt hiervan binnen **10 kalenderdagen** op de hoogte gebracht.

Ontvangst en registratie

- Binnen **10 kalenderdagen** ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst.
- Indien de klacht binnen dezelfde termijn volledig wordt afgehandeld, hoeft geen aparte bevestiging verstuurd te worden.
- Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister met een uniek volgnummer.

Behandeling van klachten

- **Termijn:** Binnen **45 kalenderdagen** ontvangt de klager een gemotiveerd schriftelijk antwoord.
- **Verlenging:** Bij complexe dossiers of overmacht kan deze termijn éénmalig met **maximaal 45 dagen** worden verlengd, mits schriftelijke motivering.
- **Neutraliteit:** de klachtenbehandelaar behandelt klachten onpartijdig en vertrouwelijk.

Vervanging klachtenbehandelaar

Indien de klachtenbehandelaar afwezig is of betrokken partij is bij de klacht, wordt de behandeling overgenomen door de **algemeen directeur** of een door hem/haar aangeduide plaatsvervanger.

Werkwijze voor medewerkers

Elke medewerker van Woonstart die een klacht ontvangt:

1. Luistert respectvol en toont begrip.
2. Registreert de klacht (mondelinge klachten worden genoteerd en doorgegeven).
3. Bezorgt de klacht onmiddellijk aan de klachtenbehandelaar.
4. Houdt de inhoud vertrouwelijk en bespreekt deze enkel met betrokkenen.

Klachtenbemiddeling

De klachtenbehandelaar kan beslissen om een bemiddelingsgesprek te organiseren met de indiener en betrokken partijen. Dit kan fysiek of telefonisch plaatsvinden. Indien de indiener de uitnodiging niet bevestigt binnen 7 werkdagen, wordt de bemiddeling niet verdergezet.

Afhandeling en externe beroepsmogelijkheden

Na afloop van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke beslissing met conclusies en eventuele maatregelen.
Indien de klager niet tevreden is, kan hij/zij zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst** (gratis via 1700 of www.vlaamseombudsdienst.be).

Analyse en kwaliteitsverbetering

- Alle klachten worden jaarlijks geanalyseerd op aantal, aard en doorlooptijd.
- De klachtenbehandelaar maakt een **jaarrapport** dat besproken wordt in het managemnetteam en bezorgd wordt aan de Raad van Bestuur.
- Op basis van deze analyse formuleert Woonstart verbeteracties om de werking en dienstverlening te optimaliseren.

Inwerkingtreding en bekendmaking

Deze procedure is goedgekeurd door het bestuursorgaan op 11/09/2025 en treedt in werking op 01/04/2025 (datum opmaak / datum wijziging 11/09/2025). Ze wordt gepubliceerd op de website van Woonstart en intern bekendgemaakt aan alle medewerkers.

Bijlage 1 : klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER

Datum ontvangst klacht:
Volgnummer klacht:
Naam van het personeelslid dat het klachtformulier opmaakt:
Naam van de klachtencoördinator:

De indiener van de klacht:
Naam en hoedanigheid:
Adres:
Telefoonnummer:
Email adres:
Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid?
Werd er een ander correspondentieadres gekozen?

Op welke wijze werd de klacht ingediend (e-mail, formulier / website, telefonisch, balie)?

Hoe werd de klacht ontvangen?
Voorwerp van de klacht:
Datum van verzending van de ontvangstmelding:

Resultaat van de klachtenbehandeling:
Ontvankelijk of onontvankelijk?

Indien onontvankelijk, motivering:
Gegrond of ongegrond?
Opgelost of niet opgelost?
Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen Woonstart?
Indien de klachtenbehandelaar afwezig of betrokken partij is, vermeld de plaatsvervanger (algemeen directeur of aangeduide vervanger).

Beoordelen van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen – schrappen wat niet van toepassing is:

- De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van Woonstart
- De burger vindt dat de prestatie of de beslissing van Woonstart te lang uitblijft
- De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend

- De burger klaagt over de bereikbaarheid van Woonstart
- De burger voelt zich onheus bejegend

Datum waarop de klacht is afgehandeld:
Datum van de mededeling van de beslissing:
Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)

Opmerking: Alle persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en enkel gebruikt in het kader van de klacht, conform de GDPR-regelgeving.

Bijlage 2: standaard brief ontvangst en ontvankelijke klacht

Woonstart
Sint Michielstraat 1A te 8700 Tielt
051/40.95.64
klachten@woonstart.be

[Naam huurder]
[Adres huurder]

Betreft: Ontvangstbevestiging van uw klacht op datum d.d.

Beste,

Wij bevestigen hierbij de ontvangst van uw klacht, die op **[ontvangstdatum]** bij ons is ingediend. Na een eerste beoordeling stellen wij vast dat uw klacht **ontvankelijk** is. Dit betekent dat we uw klacht verder in behandeling nemen volgens ons klachtenbeheerproces.

Wat kunt u nu verwachten?
De klacht zal binnen een termijn van **45 kalenderdagen** worden afgehandeld. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn met maximaal 45 kalenderdagen worden verlengd. Indien dit nodig is, ontvangt u hiervan uiterlijk binnen 45 kalenderdagen een schriftelijke mededeling met een gemotiveerde uitleg.

Na afronding van het onderzoek ontvangt u van ons een schriftelijke communicatie met de bevindingen en conclusies. Als de bemiddeling tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid, wordt dit uiteraard ook met u gedeeld.

Daarnaast willen wij u erop wijzen dat u, mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling, de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Mocht u vragen hebben of verdere toelichting wensen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen via 051/40.95.64 of klachten@woonstart.be.

Wij danken u voor het melden van uw klacht en vertrouwen erop dat wij deze zo snel en zorgvuldig mogelijk zullen behandelen.

Met vriendelijke groet,
[Naam]

[Functie / Namens de klachtenbehandelaar of diens plaatsvervanger (algemeen directeur of aangeduide vervanger)]
[Handtekening]

Opmerking: Uw gegevens worden enkel gebruikt voor de behandeling van deze klacht en worden verwerkt conform de GDPR-regelgeving.