

SAMENVATTING KLACHTENPROCEDURE

(voor Internet)

Klachten

Als huurder of kandidaat van de Brugse Maatschappij voor Huisvesting (BMH) verwacht u de beste service. We doen er dan ook alles aan om aan uw verwachtingen tegemoet te komen. Toch kan het ook eens fout gaan. Hebt u een klacht of een probleem, laat het ons weten. Zo geeft u ons de mogelijkheid onze fout te herstellen. De BMH wil elke klacht van een huurder of kandidaat met betrekking tot de handelswijze van de BMH, van één van haar personeelsleden of van één van de aannemers of diensten die door de BMH aangesteld zijn om voor haar te werken op een ernstige wijze onderzoeken op basis van redelijke elementen, ze objectief beoordelen, en er een billijke oplossing aan geven.

De klachtenprocedure

Om zo snel en eenvoudig mogelijk tot een oplossing te komen voor uw klacht stelt de BMH voor het bespreken van uw klacht het volgende stappenplan voor:

Stap 1 : De informele meldingsprocedure

De BMH-medewerkers fungeren als uw vertrouwenspersonen. Zij kennen uw dossier & weten wat er leeft binnen de BMH. Het ligt dan ook voor de hand dat u uw vraag of probleem aan hen voorlegt. De openingsuren van onze loketten zijn: maandag, dinsdag en vrijdag (9u-12u) en dinsdagnamiddag (14u-17u). Indien deze uren voor u niet haalbaar zijn, kan u ons opbellen (050/31.76.58). Een afspraak is zo gemaakt. Misschien wordt de oplossing nog tijdens het gesprek gevonden, zoniet zal de BMH-medewerker u in contact brengen met de betrokken verantwoordelijke, dienstoverste of algemene directie. De BMH wil er alles aan doen om u binnen de 30 dagen genoegdoening te verschaffen.

Stap 2 : De schriftelijke, formele klachtenprocedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder

Het kan gebeuren dat u uw klacht liever niet met een BMH-medewerker bespreekt of dat de voorgestelde oplossing u geen voldoening schenkt. Dan kunt u schriftelijk terecht bij de algemene directie of de klachtenbeheerder. U bezorgt alle nuttige informatie via e-mail, brief of fax en voegt hier uw eigen voorstel tot regeling van het geschil bij. We kunnen onmogelijk telefonisch ingaan op een dossier. Voor een objectieve beoordeling zijn immers de versies van alle betrokken partijen vereist. U bezorgt ons alle nuttige informatie en uw eigen voorstel tot regeling van het geschil.

U kunt hiervoor ook het klachtenformulier gebruiken dat u vindt op onze website of in de nota ‘Procedure Klachtenbeheer Brugse Maatschappij voor Huisvesting’ eveneens via de website te bekomen of af te halen aan onze loketten.

Indien de klacht een handeling van een BMH-medewerker betreft, wordt het personeelslid hiervan op de hoogte gebracht. Het personeelslid heeft steeds het recht om (afzonderlijk of samen met u) gehoord te worden.

Stap 3: De formele klachtenprocedure naar het bestuur

Indien de (algemene) directie niet (tijdig) reageert of indien u nog geen bevredigende oplossing gekregen hebt, kunt u contact opnemen met de voorzitter van de raad van bestuur. Dit contact kan gebeuren op de zitdagen van de voorzitter (elke dinsdagnamiddag van 14u-15u behalve op de 1^e dinsdag van de maand) of op afspraak.

Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst

Indien u na het onderhoud met voorzitter nog geen bevredigende oplossing gekregen hebt, kan u een klacht indienen

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel
- telefonisch op het gratis nummer 0800 240 50 of
- per mail op klachten@vlaamseombudsdienst.be

Meer info vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be

Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen

Indien u na alle bovenstaande tussenkomsten niet tot een bevredigende oplossing komt, kan u hogere (rechts)middelen aanspreken.

Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling),
- administratieve rechtspraak van de Raad van State