



16. PROCEDURE BEHANDELEN VAN SOCIALE KLACHTEN

Datum procedure	8 februari 2018	Kopie bezorgd aan	Stefanie Vandenabeele
Opgemaakt door	Hanne Mistiaen Karlien Declercq	Bijlagen	Nihil

Gezien en goedgekeurd door het directiecomité	Datum	15/05/2018
---	-------	------------

Gezien en goedgekeurd door de raad van bestuur	Datum	29/05/2018
--	-------	------------

Inwerkingtreding procedure	Datum	01/06/2018
----------------------------	-------	------------

Verantwoordelijke procedure	Coördinator tweezijdig
-----------------------------	------------------------

1. Definitie

- Sociale klachten:** Klachten met betrekking tot overlast die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt wordt door huurders. Het betreft klachten over lawaaihinder, slecht onderhoud, geurhinder, hinder door vuilnis, geweld, bedreigingen, pesterijen of schade.
- Melder:** Persoon die overlast ervaart en dit meldt aan De Mandel of persoon die overlast meldt op vraag van een betrokkene. Dit kan zowel een huurder als niet-huurder zijn, bvb. buurtbewoner, buurtwerker, mantelzorger, politicus, OCMW... Een melder kan tevens een personeelslid van De Mandel zijn, die in het kader van huisbezoeken bepaalde feiten vaststelt.
- Ontvanger:** Personeelslid van De Mandel dat de klacht in ontvangst neemt.
- Klachtenbehandelaar:** Personeelslid van de dienst Tweezijdig, zijnde de coördinator tweezijdig of de medewerker tweezijdig.
- Begeleidende instantie:** Een voorziening of persoon die werkzaam is in het kader van persoonsgebonden aangelegenheden, vb. OCMW, CAW, een erkende dienst voor begeleid zelfstandig wonen, een erkend initiatief beschut wonen, een project psychiatrische zorg in de thuissituatie, een ambulant intensief behandelteam, een bewindvoerder of een mantelzorger.

	WIE?	WAT?
1	Melder	De melder neemt contact op met De Mandel om overlast te melden. Dit kan op bureel, telefonisch, per mail of per brief.
2	Ontvanger	Indien de ontvanger geen personeelslid van de dienst Tweezijdig is: - deelt de ontvanger aan de melder mee dat de klacht behandeld zal worden door de dienst Tweezijdig; - bezorgt de ontvanger de klacht aan de dienst Tweezijdig;

		- of verwijst hij de melder door naar de dienst Tweezijdig.
3	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is onontvankelijk indien: - die anoniem is ingediend; - de feiten onvoldoende duidelijk omschreven zijn – ook nadat de klachtenbehandelaar bijkomende informatie heeft opgevraagd bij de melder; - de melder of de persoon voor wie hij de overlast meldt, zelf onvoldoende in gesprek gegaan is met de overlastveroorzaker, tenzij melder aangeeft dat hij om welbepaalde reden niet in de mogelijkheid is om de overlastveroorzaker aan te spreken.; - het feiten betreft waarvoor De Mandel reeds eerder aangegeven heeft niet meer tussenbeide te zullen komen. - het belang van de melder na onderzoek onvoldoende is. Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht, voor zover de melding niet anoniem werd ingediend.
4	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar analyseert de klacht om vast te stellen of het om een incident, een (buren)ruzie of ernstige overlast gaat. De klachtenbehandelaar neemt contact op met de melder indien bijkomende informatie noodzakelijk is in het kader van de behandeling van de klacht.
5	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar registreert de klacht in een klachtenregister. Hij registreert alle communicatie en alle stappen die ondernomen worden in het kader van de behandeling van de klacht in dit klachtenregister.

In de verdere procedure wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten die gaan over het onderhoud van de woning en andere klachten omwille van overlast. Indien mogelijk, worden klachten steeds anoniem behandeld, waarbij identiteit van de melder niet bekend gemaakt wordt. Dit is mogelijk tot op het moment dat de uithuiszettingsprocedure opgestart wordt.

Melding dat woning, tuin of andere aanhorigheden slecht onderhouden is:

6	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar contacteert binnen 2 weken na ontvangst van de klacht de overlastveroorzaker met het verzoek het gehuurde goed te onderhouden als een goede huisvader. De contactgegevens van de klachtenbehandelaar zijn steeds vermeld in de briefwisseling. Afhankelijk van de omschreven klacht wordt een bezoek ter plaatse gepland. Een huisbezoek kan zowel onverwacht als aangekondigd.
7	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar brengt de melder (met uitzondering van de melder die een personeelslid van De Mandel is) op de hoogte van de stappen die De Mandel onderneemt, voor zover dit niet indruist tegen de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
8	Klachtenbehandelaar	In eerste instantie wordt er een brief gestuurd waarbij huurder op zijn plichten gewezen wordt om het gehuurde goed te onderhouden als een goede huisvader. Afhankelijk van de situatie wordt dit gecontroleerd bij toevallige rondgang. Indien niet in orde, bij verdere melding en/of afhankelijk van de situatie wordt een huisbezoek gepland. 1^e huisbezoek: Rondgang woning. In bepaalde gevallen wordt een fotoverslag gemaakt van de woning. • Woning en aanhorigheden opgeruimd: klacht wordt afgesloten. • Woning en aanhorigheden niet of onvoldoende opgeruimd: Er worden concrete afspraken gemaakt, indien mogelijk of aanwezig worden begeleidende

			instanties, zoals vb. OCMW, van de huurder hierin betrokken. De afspraken worden schriftelijk bevestigd door de klachtenbehandelaar. Afhankelijk van de situatie kan een opvolgend huisbezoek gepland worden. Of indien sprake van extreem slecht onderhoud kan dossier onmiddellijk aangemeld worden voor CAW-woonbegeleiding in kader van preventie uithuiszetting. 2^e huisbezoek: Opnieuw rondgang in de woning. • Woning en aanhorigheden opgeruimd: klacht wordt afgesloten. • Woning en aanhorigheden niet of onvoldoende opgeruimd: Er worden concrete afspraken gemaakt. De afspraken worden afgetoetst met de begeleidende instantie, zoals vb. OCMW, indien aanwezig. Afhankelijk van de situatie volgt een aanmelding aan het CAW in kader van preventie uithuiszetting. 3^e huisbezoek: Opnieuw rondgang in de woning. • Gemaakte afspraken werden nagekomen – klacht wordt afgesloten. • Indien niet – samenwerking met begeleidende instantie van de huurder of aanmelding CAW in kader van preventie uithuiszetting, waarbij ook het betreffende OCMW of welzijnshuis ingelicht wordt.
9	Klachtenbehandelaar		Bij ernstige verwaarlozing wordt het dossier overgemaakt aan het CAW voor woonbegeleiding in kader van preventie uithuiszetting. Hierbij informeren wij ons ook bij het betreffende OCMW of welzijnshuis. Zie samenwerkingsovereenkomst CAW Centraal-West-Vlaanderen dd. 12/12/2013 en CAW Noord-West-Vlaanderen dd. 08/07/2013
10	Klachtenbehandelaar Directeur Dossierbehandelaar betalingsachterstallen		Indien de overlastveroorzaker: - weigert om de CAW-woonbegeleiding op te starten; - of zich niet houdt aan de afspraken die gemaakt worden in het kader van deze begeleiding; - en na meerdere verwittigingen van De Mandel, dan kan de klachtenbehandelaar in samenspraak met de directeur een juridische procedure tot uithuiszetting opstarten of de opzeg tekenen op basis van artikel 33 van het Kaderbesluit Sociale Huur. De raad van bestuur wordt hiervan in kennis gesteld.
11	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	en	Indien er ook sprake is van betalingsachterstallen en/of domiciliëfraude, dan wordt het dossier van de klachtenbehandelaar samengevoegd met het dossier van de dossierbehandelaar betalingsachterstallen en/of domiciliëfraude.
12	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	of	Indien het OCMW nog niet verwittigd werd, dan verwittigt de klachtenbehandelaar of de dossierbehandelaar betalingsachterstallen het OCMW bij de start van de uithuiszettingsprocedure in het kader van hun bemiddelingsopdracht, ook indien het gaat om een huurder van wie het inkomen meer dan 16.200 euro op jaarbasis bedraagt, indien dit zo bepaald is in de samenwerkingsovereenkomst.
13	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	of	De klachtenbehandelaar of de dossierbehandelaar betalingsachterstallen verzoekt de advocaat van De Mandel om de gerechtelijke procedure ten gronde op te starten. Bij een gerechtelijke procedure ten gronde wordt in hoofdorde gevorderd dat de vrederechter de huurovereenkomst zou ontbinden ten nadele van de huurder.

Klachten omwille van overlast.

6	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar contacteert (mondeling of schriftelijk) binnen 2 weken na ontvangst van de klacht de overlastveroorzaker met het verzoek rekening te houden met de omwonenden.
7	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar brengt de melder (met uitzondering van de melder die een personeelslid van De Mandel is) op de hoogte van de stappen die De Mandel onderneemt, voor zover dit niet indruist tegen de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Indien er geen meldingen meer ontvangen worden, of indien de overlast ophoudt, dan wordt klacht stopgezet.
8	Melder	Wanneer de overlast aanhoudt, wordt de melder gevraagd dit opnieuw te melden aan de klachtenbehandelaar. Klacht wordt niet verder opgevolgd, indien de klachtenbehandelaar vaststelt dat de meldingen van de overlast kaderen in een burenruzie.
9	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar nodigt de overlastveroorzaker uit voor een gesprek. Dit gesprek kan zowel op kantoor als in de woning van de betrokkene doorgaan.
10	Klachtenbehandelaar	In sommige gevallen – afhankelijk van de vorm van overlast – kan: - een bemiddelingsgesprek met alle betrokken partijen doorgaan; - overleg en informatie-uitwisseling met de wijkagent en/of begeleidende instantie en/of buurtwerker en/of andere betrokkene plaatsvinden; - een andere instantie ingeschakeld worden, vb. het OCMW of welzijnshuis of het CAW in kader van preventie uithuiszetting.
11	Klachtenbehandelaar	De klachtenbehandelaar maakt een schriftelijk verslag op van de gevoerde gesprekken, met vermelding van de gemaakte afspraken en de mogelijke gevolgen voor de overlastveroorzaker indien de overlast niet stopt. De overlastveroorzaker (en eventueel de begeleidende instantie) ontvangt een afschrift van dit verslag met de afspraken waar hij zich aan moet houden.
12	Melder	Wanneer de overlast aanhoudt, wordt de melder gevraagd om dit telkens opnieuw aan de klachtenbehandelaar te melden. Klacht zal verder opgevolgd worden op voorwaarde dat: • Klacht schriftelijk bevestigd wordt, • Klacht verder gestaafd is adhv andere burens, bewijsmateriaal, politionele meldingen, PV's, ... Deze meldingen worden bij voorkeur schriftelijk bevestigd in het kader van de dossieropbouw. Bij overlastproblemen met een duidelijke aanwijsbare veroorzaker wordt de melder gevraagd om dit tevens aan de politie te melden, zodat zij de nodige vaststellingen kunnen doen. Afschriften van de opgemaakte PV's worden opgevraagd door de klachtenbehandelaar in het kader van de dossieropbouw.
13	Klachtenbehandelaar	Afhankelijk van de situatie wordt het dossier overgemaakt aan het CAW voor begeleiding in kader van preventie uithuiszetting. Hierbij informeren wij ons ook bij het betreffende OCMW of welzijnshuis. Zie samenwerkingsovereenkomst met CAW Centraal-West-Vlaanderen en CAW Noord-West-Vlaanderen.
14	Klachtenbehandelaar Directeur Dossierbehandelaar betalingsachterstallen	Is er sprake van zeer ernstige overlast: - met een duidelijk aanwijsbare veroorzaker; - met vastgestelde feiten; - en na meerdere verwittigingen van De Mandel,

			dan kan de klachtenbehandelaar in samenspraak met de directeur een juridische procedure tot uithuiszetting opstarten of de opzeg geven op basis van artikel 33 van het Kaderbesluit Sociale Huur. De raad van bestuur wordt hiervan in kennis gesteld.
15	Klachtenbehandelaar Directeur Dossierbehandelaar betalingsachterstallen		In geval het dossier aangemeld werd bij het CAW en de overlastveroorzaker : • weigert om de CAW-woonbegeleiding op te starten; • of houdt zich niet aan de afspraken die gemaakt worden in het kader van deze begeleiding; • en na meerdere verwittigingen van De Mandel, dan kan de klachtenbehandelaar in samenspraak met de directeur een juridische procedure tot uithuiszetting opstarten of de opzeg geven op basis van artikel 33 van het Kaderbesluit Sociale Huur. De raad van bestuur wordt hiervan in kennis gesteld.
16	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	en	Indien er ook sprake is van betalingsachterstallen, dan wordt het dossier van de klachtenbehandelaar samengevoegd met het dossier van de dossierbehandelaar betalingsachterstallen en/of domiciliefraude.
17	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	of	Indien het OCMW nog niet verwittigd is, dan verwittigt de klachtenbehandelaar of de dossierbehandelaar betalingsachterstallen verwittigt het OCMW bij de start van de opzegprocedure in het kader van hun bemiddelingsopdracht, ook indien het gaat om een huurder van wie het inkomen meer dan 16.200 euro op jaarbasis bedraagt, indien dit zo bepaald is in de samenwerkingsovereenkomst.
18	Klachtenbehandelaar dossierbehandelaar betalingsachterstallen	of	De klachtenbehandelaar of de dossierbehandelaar betalingsachterstallen verzoekt de advocaat van De Mandel om de gerechtelijke procedure ten gronde op te starten. Bij een gerechtelijke procedure ten gronde wordt in hoofdorde gevorderd dat de vrederechter de huurovereenkomst zou ontbinden ten nadele van de huurder.

In bepaalde gevallen is er een combinatie van slecht onderhoud en overlast. Afhankelijk van de ernst van de situatie worden beide procedures gecombineerd.

Om goede opvolging en interne communicatie te verzekeren is er maandelijks een overleg in aanwezigheid van de Coördinator Tweezijdig, medewerker Tweezijdig, diensthoofd Verhuur en Verkoop en de directeur, waarbij de belangrijkste klachten overlopen worden.