

<p style="text-align: center;">HANDLEIDING VOOR DE (KANDIDAAT-)HUURDER (Eerste) Hulp in geval van problemen</p>

WAARVOOR KAN U BIJ ONS TERECHT?

Het SVK biedt u een woning aan. Ook de SVK's werken met een wachtlijst. SVK's geven voorrang aan wie weinig middelen heeft en de woning het meest dringend nodig heeft. Indien nodig geeft het SVK u begeleiding als huurder. Wij bieden u een goede service.

Loopt het al eens fout of voelt u zich door ons verkeerd behandeld, aarzel niet en kom met ons praten. We zijn er voor u en samen kunnen we de problemen oplossen. We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen voor bv. huurproblemen of toewijzingen moeten dus stroken met de wet.

Slagen we er niet in om samen een oplossing te vinden, dan kan u een klacht indienen. Deze handleiding laat zien hoe u best een klacht aanpakt en wat u van uw klacht kunt verwachten.

HEBT U EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen uw probleem, mondeling of telefonisch.

*SVK Land van Loon,
Tongersesteenweg 42 bus 1
3800 Sint-Truiden.
Tel.011/89 21 98 van maandag tot vrijdag tussen 09u00 & 12u00.*

Stelt u een technisch probleem vast in de woning, vermeld dan duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

U krijgt dan meteen info over wanneer we u verder kunnen helpen en we maken er werk van. U verneemt hoe en tegen wanneer we uw probleem gaan aanpakken, wie dat gaat doen en hoe u deze persoon kunt bereiken. Soms kunnen we uw probleem snel oplossen, soms moet u even geduld hebben.

Eventueel vragen we om u te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of uw woning kunnen bekijken, zeker als de toestand ervan te wensen overlaat.

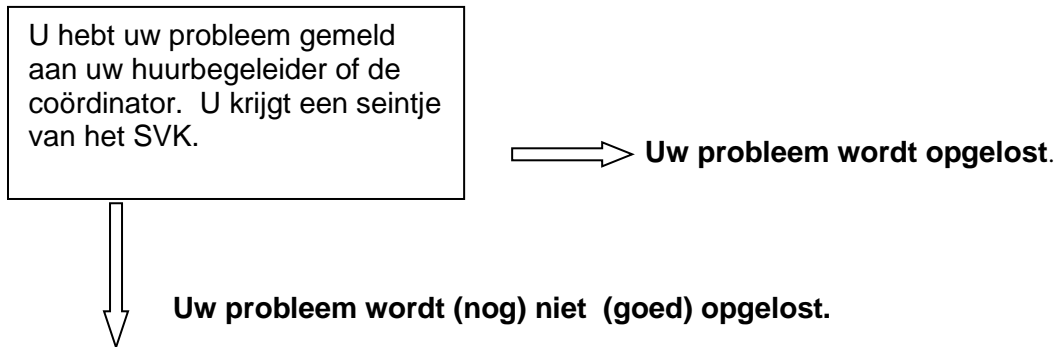
VINDT U DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP WE U (OF UW(PROBLEEM) BEHANDELEN NIET CORRECT?

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren.

U kunt een brief schrijven aan de coördinator van het SVK, maar u kunt ook bellen of met ons komen praten.

Schrijft u een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer u dat probleem al hebt gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- uw eigen voorstellen om uw probleem op te lossen
- wanneer u te bereiken bent en op welk telefoon- of gsm-nummer



KRIJGT U GEEN OPLOSSING OF BENT U HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van het SVK te starten. De behandeling van uw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure.

KLACHTENPROCEDURE

Formuleer uw klacht

Wil u een klacht indienen, contacteer dan de coördinator Dhr. Kim Wouters voor een gesprek of schrijf hem een brief. U kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen.

U richt uw brief aan:

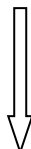
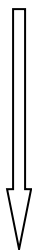
*Kim Wouters,
SVK Land van Loon,
Tongersesteenweg 42 bus 001
3800 Sint-Truiden.*

- Hebt u echter een probleem met uw begeleider of adviesverstrekker en wil u over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijft u een brief, verwijs dan naar de stappen die u al hebt gezet. Voeg een kopie van eventuele vorige brieven toe. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

Binnen tien dagen krijgt u bericht dat uw klacht is ontvangen, verneemt u hoe en tegen wanneer we uw probleem aanpakken en wie dat gaat doen. Ofwel ontvangt u onze beslissing per brief ofwel wordt u uitgenodigd voor een gesprek.

Handleiding klachtenprocedure klanten SVK

U dient een klacht in bij de coördinator of de voorzitter van de Raad van Bestuur. U krijgt een seintje van het SVK.



Uw probleem wordt opgelost en uw klacht is ingewilligd.

U bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.

Blijft uw klacht zonder gevolg of bent u niet tevreden over het antwoord op uw klacht, dan kan u verder niet meer bij het SVK terecht, maar kan u eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

U kan u daarvoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...

Als u zich richt tot een zg. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting van een uitspraak als een 'slapend dossier' wordt behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kan u pas aangaan als u de vorige stappen hebt afgewerkt.

U kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

U kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

U kan hen ook bellen of faxen:

- o tel.: 02 552 48 48
gratis nummer: **0800 240 50 of 1700**
- o fax: 02 552 48 00

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

U kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langskomen van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

WAT ALS U EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?

U kan als huurder of als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vrederecht of de toezichthouder.

- Aan de vrederechter kan u problemen en discussiepunten als de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of over huurkosten die u worden aangerekend voorleggen.
- Ook de toezichthouder is aanspreekbaar voor een aantal problemen; u kan hem of haar een gemotiveerd schrijven bezorgen. Maar let op: dat moet wel tijdig *en met een aangetekende brief* gebeuren! Normaal moet u binnen dertig dagen vanaf het moment dat u de beslissing gekregen hebt van het SVK de toezichthouder gemotiveerd aanschrijven. U zet dus in de brief waarom u die beslissing betwist. De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan u als aan het SVK binnen dertig dagen vanaf het moment waarop u uw brief aan de toezichthouder bij de post hebt aangeboden. Eenmaal het SVK de beoordeling door de toezichthouder heeft ontvangen, zal het SVK binnen dertig dagen haar houding bepalen en u die meedelen.

Waarvoor kan u bij de toezichthouder terecht:

- als u vindt dat een woning onterecht werd toegewezen aan een andere kandidaat-huurder (in dat geval hebt u 1 jaar de tijd om aan de toezichthouder zijn beoordeling te vragen);
- als u het oneens bent met een beslissing van het SVK over uw vraag voor een afwijking of versnelde toewijzing, als u werd geschrapt uit het inschrijvingsregister, als de toewijzing van een woning werd geweigerd aan u of aan een persoon die bij u wil komen inwonen, als uw inschrijving als kandidaat-huurder of uw woonvoorkeur bij uw inschrijving werd geweigerd (in al die gevallen hebt u, nadat het SVK u de beslissing heeft bezorgd, 30 dagen de tijd om naar de toezichthouder te schrijven).

Agentschap Wonen-Vlaanderen, afdeling Toezicht, Herman Teirlinckgebouw,
Havenlaan 88, bus 22, 1000 Brussel.

De stappen die verder in deze procedure nog kunnen worden gezet, vindt u ook terug in het intern huurreglement dat u van het SVK kreeg.

Weet wel dat als u naar de Vrederechter of de toezichthouder stapt, de SVK-klachtenprocedure (voor een tijdje) wordt stilgelegd. We wachten dan immers eerst op hun standpunt.